

**Каждый продавец – кузнец своего счастья.
Кириллов И.О. – к.м.н., врач психиатр, психотерапевт**

Когда разговор заходит о продажах, как впрочем, и о любом другом активном виде деятельности, люди сразу делятся на две категории.

В вечной борьбе – путь героя.

Одни «сейлзы» (и их большинство!) постоянно боятся, что клиент им откажет; не оценит их, а значит, не будет готов оплатить предлагаемые услуги и/или товары. Они уже знают свои ошибки и раздражаются на себя и на весь мир за то, что не могут их исправить в одночасье. Этим людей волнует результат, а потому позиция ученика просто выводит их из себя (ведь в мечтах они уже звёзды!). Отсутствие высокой зарплаты оплакивается в кулуарах как несправедливость начальства («я достоин большего!, а ревеню низкое не потому, что я не умею работать, просто... кто ж будет работать за такую низкую зарплату?!). Сама продажа рассматривается как низкое ремесло «разводилы» на базаре, «впаривающего» простакам за немалые деньги товар со вчерашней распродажи. Список несчастий в жизни таких продавцов может продолжаться бесконечно – ведь это их стиль!

Отказ клиента воспринимается не как сообщение о его нуждах в настоящий момент: «я сегодня занят и у меня нет времени выслушивать Вас», а как личный отказ от общения и тогда слышится «у меня на ТАКИХ КАК ТЫ времени нет!».

И так сколько раз в день?

Не удивительно, что каждый новый звонок в таких условиях – «подвиг на благо компании». Не сюрприз и то, что переговоры начавшиеся после такого восприятия если и приведут к успеху, то скорее случайно и не зависимо от продавца. Совершенно очевидно, что такие подвиги, не несущие прибыли никем не будут оценены, а это значит, что борьба продолжается... только теперь в голове: «меня никто не понимает!». Пройдёт совсем не много времени и борьба перекинется в коллектив: «ОНИ НАС НЕ ЦЕНЯТ!!!».

О! Счастливчик!¹

Удивительно, Но в том же жестоком и несправедливом мире живут люди, которые спокойно продают и горя не знают, приносят деньги компании, поднимают свой доход, имеют прекрасные отношения с благодарными клиентами, коллегами и руководством.

КАК ОНИ ЭТО ДЕЛАЮТ?

ИЛИ С НИМИ ЧТО-ТО НЕ ТАК?

НЕ МОЖЕТ ЖЕ ВСЁ БЫТЬ ТАК ПРОСТО!

... МОЖЕТ!!! Все именно просто и сводится к нескольким простым истинам:

1. ИСТИНА ПЕРВАЯ: ТЫ ЛИЧНО ОТВЕЧАЕШЬ ЗА ВСЁ В ТОВОЕЙ ЖИЗИНИ

...и за продажи тоже

«Будь не рабом, а господином своего настроения»

Абдул-Баха

В основе ответственности лежит решение, которое порождает внутренний монолог, подтверждающий и развивающий это решение и чувства его сопровождающие. Страх ответственности часто не даёт человеку принять решение. Бывает и так, что некто действует вполне определённым образом, свидетельствующем о том, что решение принято, при этом сам не осознаёт, что сделал свой выбор.

¹ Название культового фильма, в котором главный герой, несмотря на все свои злоключения остаётся самим собой.

Такой побег от ответственности не позволяет людям направлять свою жизнь, они отдают ответственность, а, следовательно, и управление другим. Тогда неудачи оправдываются характером («я такой и ничего не могу с этим поделать»), обстоятельствами жизни, неправильностью организации и др. Проблема всех этих людей – зависимость, неизменно рождающая ощущение **жертвы**. Они стремятся к результату (или, точнее, к его оценке), избегают процесса его достижения (хотят иметь высокое ревеню и при этом не хотят общаться с клиентом, хотят уважения начальства и не выполняют рутин компании и т.д.). Их поведение основано на рефлексах, а на осознании и понимании динамики процесса, а значит, жизнь их обречена на сомнения, разочарования и сопровождающее их чувство бессилия, разбитости, безысходности и др.

Приятная новость состоит в том, что человеческая жизнь может измениться не только вследствие нашей реакции на воздействие внешнего мира, но и в результате осознанного последовательно воплощаемого решения.

Принимая ответственные решения (даже неверные!), человек понимает риск и цену, которую ему придётся заплатить. Он готов к тому, что некоторые ожидания не оправдаются. Такова плата за опыт. В таком случае результаты являются лишь индикаторами прогресса. Время и силы должны быть вложены в процесс и в развитие ресурсов. Такое отношение – верная профилактика разочарований и залог сбалансированности жизни. Человек, действующий активно и осознанно, воодушевлён, полон сил и уверен

Энергия, создаваемая осознанной решимостью – прекрасный материал для развития, активного действия и даже для исправления ошибок. **Быть может, на всякий случай, более разумно принять на себя ответственность и взять инициативу принятия решений?**

Конструктивное решение: осознанное последовательное воплощение решения. Принимая этот выход, важно помнить, что любое новое поведение, предпринимаемое как результат осознанного решения, первые недели кажется противоестественным и неудобным, после этого входит в привычку и становится частью «натуры».

«Посеешь мысль – пожнёшь действие, посеешь действие, пожнёшь привычку, посеешь привычку – пожнёшь характер, посеешь характер – пожнёшь судьбу»

Восточная пословица

2. ИСТИНА ВТОРАЯ: РЕШИ, ЧЕГО ТЫ ХОЧЕШЬ

«Важно не то, что сделали из меня, а то, что я сам сделал из того, что сделали из меня».

Жана-Поля Сартра (1966)

Есть только два варианта: или Вы сами планируете свою жизнь или позволяете людям и обстоятельствам, на которые вы можете повлиять создавать ее (Вашу жизнь!) по умолчанию.

Зачастую поведение людей в значительной степени направлено на воплощение чьих-то (чаще всего родительских) принципов и ожиданий. Причём человек, быть может, уже считает, что есть что-то более важное и правильное. Но менять привычки страшно. К тому же не всегда ясно, как и с чего начать...

Откуда же берутся решения, которых многие ждут как некоего мистического озарения. Ответ очевиден и прост: «Мы всё это придумываем!» Должна родиться идея, мысль, мечта, которая возбудит страсть, создаст энергию, вдохновляющую Вас и притягивающую других, тогда ваше решение будет твёрдым и сможет воплотиться в реальность

Конструктивное решение: Придумайте своё будущее, поверьте в него и стройте его.

3. ИСТИНА ТРЕТЬЯ: БУДЬТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫ

Есть, наверняка, много в Вас самих и в мире вокруг, того, что Вам не нравится и хочется изменить. Это – то, что С. Кови называет кругом Ваших забот. Однако не все, что Вас заботит, подвластно Вам и находится в круге Вашего влияния – увы, но вряд ли Ваши переживания по поводу изменения рынка приведут к его стабилизации, однако силы и время на эти переживания могут быть потрачены. При этом Ваши клиенты уже явно оказались в круге Вашего влияния. Усилия и время, вложенные в них, принесут свои плоды. Общее правило таково:

Если Вы концентрируетесь на круге своих забот, Вы сталкиваетесь с неудачами слишком часто, так как не учитываете своих ограничений. Это реактивный фокус, приводящий, во-первых, к растрате времени и энергии на заведомо не осуществимые проекты, и, во-вторых, к потере сил на разочарования. Когда Вы теряете энергию и время, Вы уменьшаете круг своего влияния и чувствуете себя жертвой.

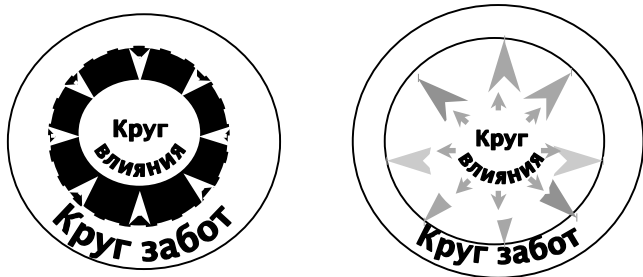


Рисунок 1. Соотношение забот и влияния (по С. Кови).

Напротив, концентрируясь на развитии своих реальных возможностей, Вы занимаете активную позицию. Ваши возможности естественно развиваются, расширяя круг Вашего влияния и побед.

Что же находится в круге влияния? В первую очередь это наше собственное поведение, привычки и характер, т.е. то, что мы контролируем напрямую. Во-вторых, это отношения, которые мы строим с другими людьми. Важно понимать, что сами люди находятся вне круга нашего влияния, т.к., хотя мы и можем отчасти опосредованно влиять на них, через отношения, которые строим, в конечном итоге, решения они принимают сами.

Конструктивное решение:

1. Проанализируйте свой круг влияния (ниже вам предложен ряд вопросов, которые помогут Вам сориентироваться в своих ресурсах.

1. Какими физическими способностями, ресурсами Вы обладаете как профессионал?
2. Каковы Ваши материальные ресурсы
3. Каковы ваши профессиональные знания? Навыки?
4. В чём ваше преимущество перед другими профессионалами?
5. Что Вас больше всего воодушевляет в Вашей работе?
6. Кто ваши друзья, единомышленники, поддержка? Кому нравится то, что вы делаете?
7. Какие у вас с ними отношения?
8. Какие возможности лежат перед вами сейчас?

9. Какие возможности вы реально можете открыть перед собой в ближайшем будущем?

2. А теперь придумайте каким Вы должны стать, чтобы оптимально воспользоваться этими возможностями.

1. Что Вам потребуется сделать, чтобы изменить свою внешность и привычки, чтобы продвинуться к цели?
2. Какие материальные ресурсы Вы подключите?
3. Какие профессиональные знания (Навыки) Вам понадобятся, чтобы укрепить своё преимущество?
4. Что нужно сделать, чтобы их развить?
5. Что нужно изменить в ваших отношениях с людьми (конкретно с кем)?
6. Что для этого нужно сделать?
7. Какие перспективы откроются, когда вы сделаете всё это?

«Ты должен быть тем изменением, которое ты хочешь видеть в этом мире»

Махатма Ганди

ИСТИНА ЧЕТВЁРТАЯ: ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВРЕМЯ КАК РЕСУРС, А НЕ КАК ОГРАНИЧИТЕЛЬ

Мы все живём в быстрое время, когда активному человеку постоянно приходится сталкиваться с перегрузкой и нехваткой часов в сутках. Ситуация эта вполне понятная. Так оно и будет, если оставить своё время без присмотра, как фактор неумолимый и фатальный.

Есть, однако, и другой вариант. Отнестись ко времени как к ритму Вашей жизни и развития. В этом случае, например, восьмичасовой рабочий день нельзя уже просто рассматривать как работу от звонка до звонка, принадлежащую работодателю. Оно превращается в 480 минут Ваших совместных с коллегами инвестиций в Вашу жизнь. Результативность же инвестиций можно оценить результативностью Вашей работы. Например, если сегодня вы сделали работу лучше чем вчера, то ваши вклады пошли впрок. Таким образом, вы концентрируетесь на развитии своего мастерства, воплощённого в результатах, а не на занятости как таковой.

Опыт доказывает, что даже такая, казалось бы, незатейливая смена парадигмы даёт удивительные результаты, выраженные в росте эффективности и профилактике стресса.

Ещё одна возможность обрести контроль над временем и, соответственно над собственной жизнью, заключается в умении соотносить важность (соответствие вашим ценностям и целям) планируемых дел и их срочность.

Важные и срочные дела, по сути, являются кризисами и источниками сильного стресса. Это постоянная жизнь на острие в ожидании «отсроченной гильотины», которая неминуемо приводит к «эмоциональному сгоранию». Всем людям известно на личном опыте, что избежать или, по крайней мере, значительно сократить количество таких авралов можно своевременно занимаясь важными и несрочными делами, ориентированными на ценности, видение, перспективу и построение баланса в жизни. Это, конечно, требует дисциплины и определённости ценностей и целей.

Неважные и срочные дела чаще всего – следствие неопределённости и нежелания взять на себя ответственность. В такой ситуации человек теряет перспективу, ведёт себя реактивно, фокусируясь на краткосрочных целях, удовлетворяя сиюминутные ожидания и стремясь никого не обидеть. Зависимость и чувство жертвы ведут к полной потере контроля, кризису и потере репутации, разрушению отношений. В результате, человек теряет последний интерес к своей жизни, не пытаясь даже заслужить похвалу или избежать наказания, тогда в его расписании начинает расти количество неважных и несрочных дел. Такое поведение неминуемо приводит к разрушению отношений и увольнению.

Ivan 28.9.04 11:30

Formatted: Bullets and Numbering

Из сказанного выше явствует, что планирование времени напрямую зависит от определённости ваших жизненных ценностей и целей. Поэтому целесообразно в планировании жизни двигаться от общего к частному, что предполагает определение своей жизненной миссии и принципов. Начав определять свои ценности Вы наверняка столкнётесь с тем, что даже на работе выполняете множество разных ролей (сотрудник, коллега, лицо компании, человек и т.д.), а это значит, что планы относительно развития каждой из ролей должны быть сбалансированы. Для этого, быть может, от каких-то ролей придётся отказаться, а какие-то, напротив, конкретизировать. Часто для упрощения балансирования жизни можно воспользоваться более общей, а часто и более практичной моделью баланса планируя цели для:

1. физического и материального развития
2. профессионального развития и карьеры
3. эмоционального созревания и укрепления отношений
4. постоянного анализа и планирования

Когда общее планирование закончено, можно определить **план недели**:

1. поставьте перед собой конкретные, выполнимые и поддающиеся оценке задачи, которые продвигнут Вас к исполнению целей, которые Вы перед собой ставите (постарайтесь ничего не забыть)
2. запишите в расписание на конкретное время поставленные задачи и уже взятые на себя обязательства (встречи, тренировки, семейные дела и т.д.).

Накануне нужно уточнить **план дня**. Для этого стоит скорректировать расписание так, чтобы времени на каждую задачу было достаточно. Важно не забыть отвести время на неизбежные отвлечения, размышления, анализ, планирование и отдых.

Конструктивное решение:

Для того, чтобы сконцентрироваться на важных и срочных делах можно:

1. **Уточнить приоритеты** (один из лучших способов убедиться, что Вы концентрируетесь на том, на чём нужно – согласовать это с Вашим начальником и коллегами.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Какова цель вашей работы?2. Чем измеряется успех?3. Каковы образцовые результаты (высший стандарт)?4. Что Вам нужно развить в себе, чтобы соответствовать этим стандартам? |
|--|

2. Провести ревизию своего времени

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Какие кризисы регулярно случаются в Вашей жизни?2. Как Вы можете сократить свои кризисы?<ol style="list-style-type: none">a. Какие кризисы не возможно избежать, но можно спланировать?b. Какова Ваша стратегия на случай их возникновения?3. Как уменьшить число отвлечений?<ol style="list-style-type: none">a. Какие отвлечения неизбежны?b. Как Вы можете их спланировать, чтобы не чувствовать разочарований от того, что отвлекаясь не достигли основного?4. На чём вы теряете время впустую?5. Как исключить потери времени на неважные и несрочные дела?6. Как Вы планируете систематизировать Ваши усилия по развитию себя, Вашей команды, компании? |
|---|

Итак, Вы теперь знаете 4 простых истины, которые ничего в Вашей жизни не изменят... Ведь они и раньше существовали, до того как Вы прочли о них. Более того, Вы и раньше про них знали. А это значит что ни истины, ни их знание ничего не меняют. Вы же **МОЖЕТЕ ИЗМЕНИТЬ**

ВСЁ. Для этого достаточно: принять на себя ответственность за свою жизнь; принять решение, которое Вас воодушевит; оценить реальность и выработать тактику развития, спланировать своё время и сфокусироваться на ВАЖНОМ!

А ведь ваше развитие – ВАЖНО!