

אם אתה רוצה להשיג, אתה צריך לבקש



מאת: בני ישראלי

www.loveyoursuccess.net

איש מכירות ומנהל מכירות נפגשו לאחר שבוע של פגישות מכירה ללא סגירה. מנהל המכירות ביקש לבדוק מה הסיבה שאיש המכירות לא מצליח לסגור אף מכירה, ולכן הוא שלח את איש המכירות ל"מכירה בטוחה", או במילים אחרות - לחבר שלו. איש המכירות חזר גם מפגישה זו ללא סגירה. לאחר שמנהל המכירות תחקר את חברו על פגישת המכירה, הלה השיב שהייתה הצגת מכירה נהדרת, שזהו איש מכירות מצוין ועוד שבחים מכאן ועד להודעה חדשה. מנהל המכירות המופתע אמר לו: "אם כך, מדוע לא קנית ממנו?" תשובת החבר הייתה: "**הוא לא ביקש**".

אנשים אוהבים שמבקשים מהם. הם לא רוצים שיספרו להם או שימכרו להם. הם לא רוצים שייקחו אותם כדבר מובן מאליו. הם רוצים שיבקשו מהם. **הצרה היא שרוב האנשים לא מבקשים את מה שהם רוצים.** ההערכה היא שרק 10 אחוז מהאנשים מבקשים את מה שהם רוצים. 90 אחוז מהאנשים רומזים, מקוים, מחכים או ממלמלים.

בחברת ביטוח בארה"ב לא היו מרוצים מהתוצאות שהביאו סוכני החברה, והוחלט על עריכת ניסוי בו השתתפו 2000 "לקוחות פוטנציאליים", אליהם נשלחו הסוכנים. בניסוי נקבע שאם הסוכן יבקש את המכירה, "הלקוח" יקנה את הביטוח. תוצאות הניסוי, כפי שאתם יכולים לנחש, היו, שרק 9 אחוז של הסוכנים "בקשו את המכירה". 91 אחוז לא טרחו לשאול: "האם אתה רוצה את הביטוח? האם אנו יכולים לסגור את העסקה? האם תחתום כאן?"

מדוע אנשים לא מבקשים?

אם אנשים אוהבים שמבקשים מהם, מדוע אנשי מכירות לא טורחים לעשות זאת?

כנראה שהסיבה העיקרית היא **הפחד מדחייה**. אנשים פוחדים לשמוע את המילה המפחידה 'לא'. אך צא וחשוב - אין דבר כזה 'דחייה'. אם בקשת ממישהו לעזור לך באיזה פרויקט והוא משיב בשלילה, אז מה כל כך נורא? לא הייתה לך עזרה קודם ואין לך גם עכשיו. לא הפסדת

כלום, כי אתה לא יכול להפסיד את מה שאין לך. ברגע שאתה מבקש, יש לך הרבה מה להרוויח, ושום דבר להפסיד.

המחסום השני לבקשה הוא **הפחד מכישלון**. במילים אחרות, אם אתה מבקש משהו כמו מכירה, או שינוי מגמה למשל, ואתה מקבל תשובה שלילית, קל לך להגיע למסקנה שאתה כישלון, שאתה לא שווה, שלאף אחד לא איכפת.

זו אינה מסקנה נכונה. ל'לא' של מישהו אחר אין שום קשר להערכה העצמית שלך. משמעות ה'לא' היא שלמישהו אחר יש סדר עדיפויות שונה משלך. למד מהילדים - כשהם שומעים 'לא', זה חסר משמעות לגביהם. הם לא לוקחים זאת אישית. הם פשוט מחפשים ומוצאים שיטת סגירה אחרת.

מה אתה מפסיד כשאתה לא מבקש?

ברור כשמש **שאתה לא משיג את מה שאתה רוצה**. אתה גם מפסיד את **השקט הנפשי** שלך. הרבה אנשים הופכים לכעוסים ומרירים על כך שהם לא השיגו העלאת שכר, עזרה או חיבה – אותם הם כלל לא בקשו. בעצם הם כעוסים על עצמם על מה שלא אמרו, במקום על מה שאמרו. ההפסד השלישי הוא **בזבוז זמן**. תשובה ניתן לקבל לעיתים בחמש דקות, אך מכיוון שרוב האנשים מפחדים לשאול, לוקח להם שלושה ימים לבחון מקורות שונים כדי לקבל את אותה תשובה. זה בזבוז זמן וכשרון. לבסוף אתה **מפסיד את ההנאה** שטמונה ביחסים הבין-אישיים. האמונה שאחרים צריכים לדעת מה אתה רוצה ושאתה לא צריך לבקש, גורמת רק צרות. שני הצדדים מרגישים פגיעים, נעלבים ומלאי טינה.

החדשות הטובות הן שאתה לא צריך להפסיד אף אחד מהדברים האלה. הדבר החשוב שיש לזכור הינו שאתה יכול לבקש מה שאתה רוצה, מתי שאתה רוצה וכמה פעמים שאתה רוצה. כשאתה עושה זאת, **אתה מעלה את סיכויי ההצלחה**. נזכרתי בקטע שפורסם פעם בעיתון יומי, על יפני שביקש את ידה של נערתו 201 פעמים עד שקבל את ה- **"כן"** המיוחל. אם הוא היה מפסיק אחרי 200 בקשות, לא הייתה מתקיימת החתונה. קולונל הרלן סנדרס, חצה את היבשת במשך שנתיים ובקש מ- 1011 בעלי מסעדות להשתתף אתו במרשם העוף הסודי שלו, ונענה בשלילה. בעל המסעדה ה- 1012 ענה "כן". אם הקולונל היה מפסיק לבקש, בגיל 65 הוא היה נשאר עני ומרושש, ללא פרוטה. הזמן חולף ביעף. אל תבזבז אותו בהמתנה שדברים טובים בחיך יקרו מאליהם. צא לדרך והשג אותם, על-ידי זה **שתבקש אותם**.

הדרך הנכונה והדרך המוטעית לבקש

אנשים פוחדים לבקש את מה שהם רוצים, מחשש שיקבלו כל מיני תגובות שליליות כגון רוגז או כעס. כמובן שיש סיכוי שתקבל תגובות כאלה, אולם אין זה סביר - אם רק תבקש בדרך הנכונה.

להלן חמש הצעות לבקשה נכונה:

ראשית, **הייה ישיר**. אל תרמוז. כשאתה מודיע על ישיבת צוות ב- 8:00 בבוקר, ואנשים מאחרים, אל תאמר: "יהיה נחמד אם נוכל להתחיל בזמן. אז נסו להגיע בזמן לפגישתנו הבאה". זו לא הדרך לבקש - זו תחינה. בקשה ישירה תהיה: "אני יכול לסמוך עליכם שתהיו כאן ב- 8:00 בבוקר בדיוק, לפגישתנו ביום שלישי?".

שנית, **הייה ענייני**. ככל שתהיה יותר ספציפי לגבי ההתנהגות שאתה רוצה, יותר סביר שתשיג זאת. לדוגמא, אם אתה מבקש מהבן שלך "לנקות" את חדרו, ייתכן ולא תהיה מרוצה מהתוצאות. עבורך "לנקות" ועבורו "לנקות" הם מושגים שונים. אם תהיה יותר ספציפי ותבקש: "אני רוצה שתסדר את המיטה ותתלה את הבגדים", יש סיכוי טוב יותר שתשיג את מה שאתה רוצה.

שלישית, **הייה חיובי**. צפה במוחך שהלקוח יאמר "כן". כמה מוזר שזה נשמע, אנשים קוראים, או מרגישים את "מצב מוחך" (State of mind). אם אתה מבקש, אך באותו הזמן חושב: "הם בודאי יגידו לא... זה לא יעבוד", זו נבואה המגשימה את עצמה. אולם, אם הגישה שלך בפנייה למישהו תהיה עם בטחון ואופטימיזם, ייתכן ותהיה מופתע לטובה מההבדל העצום בגישת הלקוח. ההתלהבות והאופטימיזם ב"מצב מוחך" מועברים לצד השני. לקוחות אוהבים לקנות ממי שחושב בצורה חיובית וממי שמאמין בעצמו ובמוצר שהוא מוכר.

רביעית, **הייה מנומס**. במרבית הארצות, אנשים מגיבים בחיוביות כשהם שומעים את הביטויים: "בבקשה", "תודה רבה". הראה את מירב הכבוד לאדם שמולך – בטון הדיבור ובמלים שאתה משתמש.

לבסוף, **הייה החלטי**. אל תתנצל. אם אתה מקדים לבקשתך הערות כמו: "אני יודע שאתה עסוק מאוד... אני שונא להפריע לך", הלקוח יכול להרגיש כאילו: "זה נכון. אז תעזוב אותי במנוחה". ככל שאתה מתנצל יותר כשאתה מבקש, כך בקשתך נשמעת פחות מתקבלת על הדעת. פשוט בקש, אך בקש בהחלטיות.

אין נוסחת קסם לבקשה המושלמת, אך ישנן טכניקות רגישות שמביאות תוצאות טובות, אף מעבר למשוער. **צא לדרך ועשה זאת (Just Do It) - בקש את המכירה בגישה חיובית, החלטית, עניינית, ישירה ומנומסת.**

בואו נדון בזה בפורום באתר