

Jak osiągnąć sukces w telemarketingu

Magdalena Myczko

współpraca

Marcin Kijak



Tytuł: „Jak osiągnąć sukces w telemarketingu”

Copyright © FUH Arana 2009

Wszelkie prawa zastrzeżone. Przedruk lub kopiowanie całości albo fragmentów ebooka – z wyjątkiem cytatów w artykułach i przeglądach krytycznych – możliwe jest tylko na podstawie pisemnej zgody wydawcy.

www.arana.pl

ISBN 978-83-928461-0-9

FUH Arana

ul. Siemiradzkiego 6/11, 37-700 Przemyśl

tel. 508335545, e-mail: firma@arana.pl

Okładkę wykonał:

Firma Usługowo-Handlowa "Prim"

Damian Gastól

Wyspiańskiego 9A/2, 76-150 Darłowo

www.najlepszy-informatyk.pl e-mail: info@najlepszy-informatyk.pl

tel. 665 551 185

Spis treści

Podziękowania	5
Wstęp	7
Jak to się zaczęło?	14
Zupełnie z innej beczki..., czyli historia która przybliżyła mnie do tajemnej wiedzy.....	16
Odkryj nowy wymiar telemarketingu	34
Sekretny klucz do telemarketingu – relaks, uwaga, więcej transakcji.....	40
Stres – 12 najskuteczniejszych sposobów na radzenie sobie ze stresem (w każdej sytuacji)	42
Pierwsze podejście	58
Jak skutecznie uczyć się do egzaminów (i zdawać je z łatwością).....	66
Jak zapamiętywać szybko i trwale w przyjemny sposób?	82
Czy kiedykolwiek zastanawiałeś się jak wykorzystać swój umysł w biznesie?	90
Na czym polegał eksperyment?.....	96
Poznaj tajemnicę hipnozy i dowiedz się czym tak naprawdę jest trans hipnotyczny	101
Odkryj moc nagrań hipnotycznych.....	107
Kilka podstawowych wskazówek do cold calling.....	112
Cold calling najlepszą metodą	115
Jak wykorzystać Telemarketing w networkingu	119
Jak w łatwy sposób zmienić strach przed ludźmi na odwagę?.....	129
Nie trać czasu na chodzenie w miejsca, w których nikt Cie nie zapamięta – Raquel Welch	133

Przewodnik po telemarketingu dla początkujących	137
Programowanie stanu emocjonalnego (zasobów wewnętrznych) w przyszłej sytuacji	143
Coaching dla telemarketerów	146
Wstęp przed sesją coachingową	152
Sesja coachingowa.....	156
Najważniejsza lekcja podczas nauki jazdy samochodem	173
GRATIS.....	177
Cold calling bez tajemnic – 4 skuteczne kroki do poprawienia metody.....	177
Z sekretów telemarketingu – tempo głosu.....	180
Najlepszy scenariusz rozmowy telefonicznej to ten, z którym czujesz się najlepiej.....	183
Cold call – analiza przypadku.....	186
Schematy rozmów, czyli jak prowadzić inteligentne rozmowy telefoniczne.....	189
Telemarketing a software – świetne rozwiązanie.....	206

Podziękowania

Szczególne podziękowania składam w ręce mojego brata Marcina Myczko – gdyby nie on, prawdopodobnie nigdy nie spotkałabym Jurka Świątlickiego, właściciela OSK w Przemyślu. Jurek i jego wspańska żona Agnieszka to osoby wielkiej wiary w swoich kursantów. Swoją wiedzę potrafią przekazać w tak prosty i zrozumiały sposób, że ich przekaz godny jest naśladowania. To właśnie Jurek zainspirował mnie do napisania tej książki.

Gorące podziękowania dla Sylwestra Fac, który od prawie samego początku mojej odkrywczej drogi stał się dla mnie guru instruktorów nauki jazdy... i nie tylko. Stał się dla mnie kimś WIELKIM, ponieważ jego słowa wywarły na mnie tak cudownie odmieniające spojrzenie na kwestię życia i egzystencji na świecie, za co jestem mu niezmiernie wdzięczna. Jego czasem wredne żartobliwe docinki sprawiły, że całkowicie wyłączyłam bujanie w chmurach, maksymalnie koncentrując się na tym co robię. Docinki żartobliwe, jednocześnie tak mocne, że do dzisiaj pozostały w moich myślach. Sylwkowi jestem wdzięczna również za okazanie niesamowitej cierpliwości, co szczególnie w moim przypadku, było jak ciepły miód lany wprost na moje serce.

Podziękowania składam również Marcinowi Kijak, który podzielił się ze mną wiedzą na tematy zaawansowane głębokie, dotyczące pracy nad własnym umysłem. Marcin ma niesamowite umiejętności pracy z samym sobą i zgodził się napisać do tej książki parę rozdziałów, za co jestem mu ogromnie wdzięczna.

Wstęp

Cold call- jak to się robi

Dla wielu ludzi *cold call* to koszmar. Mogę się pod tym podpisać rękami i nogami, ponieważ kilka razy, w trakcie mojej kariery w branży telemarketingowej, byłam tak przerażona wykonywaniem telefonów, że zdawać by się mogło, że słuchawka waży z tonę! Jak sama nazwa wskazuje, *cold call*, czyli zimny telefon, naprawdę może wywoływać zimne dreszcze ma kręgosłupie.

Jeśli chcesz poznać tajemnicę, jak wykonywać takie telefony, podzielę się z Tobą swoim doświadczeniem; opowiem Ci, jak udało mi się przezwyciężyć tę traumę.

Po pierwsze, udało mi się pokonać psychiczną barierę, że ten biznes polega na oszukiwaniu innych. Dlaczego powiedziałem 'na oszukiwaniu'? Nawet jeśli wszyscy jesteśmy świadomi przyczyny, dla której działamy w sieciowym marketingu, czujemy się winni, że dzwoniemy do swoich przyjaciół, i sparaliżowani na samą myśl o tym, że zostaniemy odrzuceni. Tymczasem podświadomie zapominamy, że ten biznes polega na POMAGANIU innym ludziom. Jeśli masz już całkowitą pewność, że chodzi tutaj o to, aby pomóc im znaleźć wolny czas i osiągnąć finansową niezależność, to dlaczego nie poprosić przyjaciela, aby dołączył do interesu?

Teraz, kiedy już przezwyciężyłeś psychiczną barierę, powinieneś być w stanie znaleźć wspólny język z potencjalnym klientem. Ten klient mógłby być Twoim bliskim przyjacielem albo jakimś znajomym. Kiedy przyjdzie do rozmowy z bliskim przyjacielem, po prostu bądź naturalny i zaproś go na drinka, do McDonald'a albo coś w ten deseń. Ze znajomym, albo z kimś całkowicie nieznanym, możesz uciec się do kilku skutecznych strategii:

- Znajdź kogoś, kogo oboje dobrze znacie, albo coś, co macie ze sobą wspólnego.
- Wysił się i zapamiętaj imię i nazwisko tego klienta.
- Kiedy podniesie słuchawkę, zapytaj, czy rozmawiasz z Jankiem (przykładowe imię).
- Jeśli powie, że tak, powtórz pełne nazwisko: Jan Nowak (imię i nazwisko); jak na razie, masz dwie odpowiedzi twierdzące.
- Zapytaj go, czy jest kolegą X (Twój dobry przyjaciel). W tym momencie mógłbyś już mieć 3 odpowiedzi „na tak”. Wtedy postawa obronna klienta wobec dziwnych telefonów pierzcha, i możesz mówić o swojej ofercie o wiele swobodniej.

Wbrew powszechnym opiniom, *cold call* nie jest umiejętnością, która przychodzi w naturalny sposób. Wyćwiczysz tę technikę tylko wtedy, jeśli będziesz ją powtarzał w koło Macieja. Im więcej dzwonisz, tym lepszym jesteś sprzedawcą i tym większe są Twoje szanse na osiągnięcie sukcesu. Dokładnie tak, jak w moim przypadku.

Mam ideę nauczyć Ciebie poprzez tego ebooka „zdrowego” podejścia do telemarketingu. Telemarketingu nietypowego, zupełnie różniącego się od takiego, że siedzisz na słuchawkach i dzwonisz do ludzi, których nawet nie znasz i prawdopodobnie nie wiesz czym się zajmują.

Przez 6 miesięcy testowałam na sobie potęgę odpowiedzialności za samą siebie. Nie byłam sama, miałam instruktora, który dokładnie i bardzo cierpliwie pokazał mi jak to się robi. Instruktor nie uczył mnie telemarketingu, zaprowadził mnie do świata głębszego niż mogłam to sobie wyobrazić. Podróż nie była nawet związana z moim życiem zawodowym, chociaż spędziłam w niej pół roku. Pół roku w poszukiwaniu odpowiedniej drogi.

Pół roku intensywnej pracy, totalnego zaangażowania emocjonalnego i ból po kolejnych upadkach oraz radość po długotrwałych wzlotach. Ponieważ jestem bardzo emocjonalną osobą i do tego co robię podchodzę z uczuciem (co nie zawsze jest dobre), dlatego ból i rozczarowanie samą sobą był tak wielki, że gdyby nie ludzie, którzy mnie w tych miesiącach otaczali i wspierali – prawdopodobnie rzuciłabym wszystko w cholerę i nie odkryłabym tego, o czym przeczytasz w następnych rozdziałach tej książki.

Opisałam poniżej na czym polegała PRACA z wybranymi osobami, którzy w swoim biznesie wykorzystują telefon. Wszystko trwało ponad trzy miesiące. Miało to swoje plusy i minusy.

Plusem było to, że wynik przeszedł moje oczekiwanie. Minusem było to, że trwało to dość długo ponieważ pracowaliśmy na odległość. Kiedy pracuje się z kimś face to face (ang. twarzą w twarz), efekty można uzyskać od 2 do 7 tygodni – w zależności od zaangażowania „podopiecznego”.

Gdybyś miał bądź miała możliwość uczestniczenia w szkoleniu, z którego wyszedłbyś lub wyszłabyś zupełnie inny bądź inna...

Na czym polegałaby ta odmiana?

Na tym, że PRACA to Twoja PASJA.

Że wszystko robisz zupełnie naturalnie.

Ludzie sami przychodzą co Ciebie, kupując Twoje produkty/usługi.

Jesteś potrzebny lub potrzebna.

Nie ma wątpliwości, że właśnie Twoje produkty/usługi są najlepsze, dlatego klienci przyprowadzają do Ciebie kolejnych nowych klientów.

Więc...

Gdybyś miał bądź miała możliwość uczestniczenia w takim szkoleniu, ile jesteś gotów lub gotowa zainwestować czasu?

7 godzin?

3 dni?

2 tygodnie?

Miesiąc?

Więcej?

Ile?

Pytanie do liderów, kierowników, właścicieli: ile jesteś w stanie poświęcić czasu, aby nauczyć swoich pracowników sprzedawać Twoje usługi/produkty?

Jeśli jesteś rodzicem – ile czasu poświęcasz dziecku na to, aby nauczyło się danej czynności, żeby mogło samo sobie poradzić?

Poświęcasz tyle czasu ile trzeba. To odpowiedź bardzo ogólna. Wyznacz sobie cel: nauczysz swoich pracowników tego i owego w 1 miesiąc.

Super i tego się trzymajmy.

Nauczę Cię w miesiąc czasu wykorzystywać Telemarketing w różnych aspektach życia biznesowego.

Okay?

Myślisz, że jest to niemożliwe? Gwarantuję Ci, że jest to możliwe pod warunkiem, że będziesz robić wszystko, o co Cię poproszę.



Są team leaderzy, którzy mówią, że uczą swoich podwładnych jak sprzedawać.

Są team leaderzy, którzy to robią.

Do której grupy Ty należysz?

Dlaczego zakładam z góry, że w miesiąc nauczę Cię sprzedawać inaczej? Ponieważ również z góry zakładam, że będzie to dla Ciebie świetna zabawa. Jeśli jesteś innego zdania – zastanawiam się po co kupiłeś tę książkę?

Twoim zadaniem będzie tylko i wyłącznie nauka, dobrze się przy tym bawiąc.

Są dwie opcje: jeśli nie masz dobrego humoru, nawet nie zabieraj się za naukę. Wolisz, abym ja poprawiła Ci humor czy nauczyła czegoś, czego nigdy jeszcze nikt Cię nie uczył?

Jeśli wybierzesz poprawę humoru – nasza nauka się wydłuży. Jeśli sam bądź sama wiesz (nie mam w to wątpliwości) jak poprawić sobie humor – to skoncentrujemy się tylko i wyłącznie na konkretach.

Konkret.

Zero rozproszenia.

Najpierw Ty masz się dobrze bawić, potem inni.

Pytania dotyczące spraw ogólnych organizacji, telemarketingu, szkoleń stacjonarnych lub jeśli pojawią się jakiegokolwiek pytania nie związane ze szkoleniem albo jeśli potrzebne jest Ci jakiegokolwiek wsparcie, zapytania możesz kierować bezpośrednio do mnie magda@magiatelemarketingu.pl.

Zapraszam do kontaktu.

Pozdrawiam,

Magdalena Myczko

"Uczenie się to skarb, który
będzie towarzyszył swojemu
właścicielowi, gdziekolwiek
pójdzie."

-Przysłowie

Jak to się zaczęło?

W swoim ebooku pt. [„Zawód Telemarketer”](#) udowadniałam, że rzeczywiście można zarobić dużo pieniędzy wykonując Telemarketing. Oczywiście nadal podtrzymuję to co napisałam, dlatego stworzyłam cykl szkoleń stacjonarnych *Magia Telemarketingu*, na których nasz trener – Aleksander Buczny – z powodzeniem zdradzał techniki jak to zrobić. O tym możesz się przekonać uczestnicząc w [naszych szkoleniach](#), ale zanim to zrobisz, proszę skup się na części pierwszej, czyli tej, którą właśnie czytasz.

Telemarketing to nie tylko siedzenie w biurze lub we własnym domu na słuchawkach i „obdzwanianie” klientów. Większość osób, które nie miały z tym do czynienia właśnie tak do tego podchodzą. Jednak moim celem nie jest zmiana ich przekonań. Moim celem jest pokazanie Ci, że Telemarketing można wykorzystać w zupełnie innym celu, niż to robi się zazwyczaj. Można to zrobić w taki sposób, że nawet nie odczujesz tego, że to co robisz nazywa się telemarketingiem.

Po cyklu szkoleń stacjonarnych wpadłam na pomysł, aby stworzyć tego ebooka. Ebook powstał z myślą o tych, którzy pragną się rozwijać w zakresie komunikacji. Ebook powstał również z myślą o tych, którzy

chcą pracować w telemarketingu, ale nie wiedzą jak się za to zabrać, jak ogarnąć całość, jak znaleźć dobre zlecenie.

Przecież wszystko tak naprawdę zaczyna się od jednego telefonu. Jeden telefon i masz umówione spotkanie. Natomiast w tym ebooku chcę pokazać Ci coś, co testowałam na sobie od jakiegoś czasu. Coś, co z powodzeniem będziesz mógł lub mogła testować również na sobie, sprawiając, że to klienci będą do Ciebie dzwonić z prośbą o spotkanie. Ale o tym później.

Po to Bozia dała nam język, aby się nim posługiwać ☺ Ale bardziej potężniejszym narzędziem jest nasz umysł.

Z zupełnie innej beczki..., czyli historia, która przybliżyła mnie do tajemnej wiedzy

- Cześć siostra, co słychać? - Marcin jak zawsze zadowolony odebrał ode mnie telefon.

- Cześć brat, słuchaj, dzwonię do ciebie ponieważ chcę zrobić prawo jazdy.

- Jeśli chcesz nauczyć się jeździć to tylko u Jurka Świetlickiego. Zaraz zadzwonię do Jurka i zapytam co i jak, a smssem wyślę ci numer telefonu do niego.

I tak zaczęła się moja przygoda z nauką jazdy. Nigdy nie sądziłam, że w wieku 28 lat postanowię, że będę chciała prowadzić samochód. Sama. I nie będę zależna od swoich szoferów, których miałam całe życie. Zresztą nie to było motywacją, by w końcu rozpocząć naukę jazdy.

Chodzi o to, że człowiek w pewnym momencie swojego życia dochodzi do takiego etapu, że myśli sobie, że już nic nie jest w stanie go zaskoczyć. Zafascynować. Powiem więcej: niektórzy od razu czują, że coś nie zostało stworzone dla nich, nawet jeśli tego w ogóle nie próbowali.

I prawdopodobnie nigdy nie spróbują, chyba, że w pewnym momencie coś zacznie się dziać. Nagle, nie wiadomo skąd przyjdzie myśl do głowy, że muszą to czy owo spróbować. Że muszą to zrobić ponieważ, jeśli tego nie zrobią, poczują się tak źle, że może to wpłynąć na jakość ich przyszłego życia.

To, co czuję, kiedy za każdym razem siadam za kierownicą jest jak niebiańska prawda o całym świecie. Czasami zastanawiam się jak to w ogóle rozumieć, jedno jest pewne - kiedy prowadzę czuję władzę i prawa rządzące ulicą. To jest tak potężne, że nie czuję szybkości. I ciągle słyszę od Jurka: "Magda zwolnij." "Magda, nie szalej."

Coś jest jednak w tym wszystkim magicznego. Sama jeszcze nie odkryłam co to jest, jednak za każdym razem, kiedy wsiadam do samochodu, zapinam pasy, poprawiam lusterka, fotel, naciskam sprzęgło, zwalniam ręczny, jedynka, odpalam silnik, naciskam pedał gazu i ruszam - wszystkie te czynności są jak najbardziej wykonywane

świadomie i z taką dokładnością (co nie oznacza, że z płynnością), że myślami już jestem jedną nogą w innym świecie. Kocham to.

Kiedy zapisywałam się na szkołę jazdy, chciałam zrobić to szybko, najszybciej jak to tylko możliwe. Jednak dzisiaj wiem, że chcę, aby ten sen, prawdziwy sen trwał wiecznie.

Książka ta powstaje w trakcie trwania mojego kursu. Pomysł przyszedł kiedy Jurek w pewnym momencie powiedział:

- 12 lat pracy, można napisać książkę... Kiedy pójdę na emeryturę, napiszę ją.

- Po co czekać do emerytury? Trzeba napisać ją teraz, a na emeryturze następną. - od razu zareagowałam na tę myśl.

- W trakcie mojej pracy zdarzały się takie sytuacje, że kursanci na wykłady przyjeżdżali swoimi samochodami, albo na egzamin z prawa jazdy też przyjeżdżali swoimi autami.

- A czy kiedykolwiek zdarzyło się... - chciałam o coś ważnego zapytać i właśnie zadzwonił Jurka telefon. To osoba, która chciała zapisać się na jazdę. Ta ciekawa i pełna ważnych informacji rozmowa musiała poczekać do następnego razu. Parę minut później podjechałam pod swój dom. Następną jazdą za dwa dni.

* * *

Czy kiedykolwiek wyobrażałeś lub wyobrażałaś sobie, że jazda samochodem można nauczyć się w zupełnie inny sposób? W taki, że przeżywasz przygodę. Wiesz, że można się tego nauczyć, pomimo, że ktoś mówił inaczej. Jeśli kiedykolwiek się na to zdecydujesz to gwarantuję Ci, że to będzie najciekawsza przygoda w Twojej karierze edukacyjnej dotyczącej jazdy samochodowej. Skąd to wiem?

Ponieważ kiedy piszę te słowa to mam za sobą dopiero 11 godzin jazdy, a podczas tych jedenastu godzin działo się tak wiele, że można opisać każdą godzinę i każdą minutę tego, o co tak naprawdę chodzi podczas robienia prawa jazdy.

Jurek był moim głównym instruktorem. Miał w swojej firmie wysoko wykwalifikowanych instruktorów. Jednym z nich, który uczył mnie jeździć był Sylwek. Sylwek pracował u Jurka i jak się później dowiedziałam, założył własną szkołę jazdy, o której zawsze marzył.

Kiedy pierwszy raz go zobaczyłam, miałam za sobą dopiero 7 godzin jazdy. I kiedy spojrzałam na Sylwka pomyślałam sobie: "Będzie ostro".

- Jechałeś już ze skrzętem na trzy? - pewnego wieczora zapytał mnie, kiedy byliśmy poza miastem.

- Nie, a co to jest?

- No to teraz zatrzymaj się i póki nikt nie jedzie zawracamy, na trzy. Zatrzymaj się. Kręć kierownicą do końca i powoli do przodu, tak, abyś dojechała do drugiego krawężnika. Stop. A teraz wsteczny i kręć w prawo, powoli jedź do drugiego krawężnika.

- Nadjeżdżają samochody z naprzeciwka. - powiedziałam z lekkim niepokojem.

- Kręć i jedź.

- Sylwek, nie zdążę. Stoję w poprzek ulicy.

- Szybciej. Magda, szybciej!

- Nie zdążę. - teraz już widziałam zbliżające się samochody, które jechały wprost na nas. Przez sekundę miałam przed oczami całe swoje życie. Pozytywna adrenalina tak mi skoczyła, że nie pozostało mi nic innego jak tylko słuchać i robić wszystko co mówi Sylwek. Zdążyłam. W takim stresie, że w jednym momencie ciśnienie mi podskoczyło, a kiedy jechałam już bezpiecznie, będąc już na swoim pasie, ciśnienie momentalnie spadło.

I tak właśnie jeździło się z Sylwkiem. Był zupełnie inny niż Jurek. Wiadomo, nikt nie jest taki sam. Jednak zawsze myślałam, że instruktorzy są tacy sami - mają nauczyć jeździć i tyle. Ale nie oni, nie ci dwaj, z którymi jeździłam. Odkrywają przed Tobą wszystkie tajemnice prowadzenia samochodu i jeśli się ich słucha, tak naprawdę słucha i odczytuje sekrety między wierszami to całe to "przedstawienie" z robieniem prawa jazdy i ze zdawaniem egzaminu to pikuś.

Jurek zawsze mówił co mam robić. Czasem było to do znudzenia. Dość często wiedziałam co zaraz do mnie powie. Ale dzięki temu tak, jakbym miała zakotwiczone w swoim umyśle to, jak powinno się dobrze prowadzić, bezpiecznie i kiedy w jakich okolicznościach zmieniać biegi.

Sylwek bardzo rzadko mówił mi co mam robić. Z reguły kierował mnie, w którą stronę mam skręcać. A poza tym z nim czułam adrenalinę. Ponieważ Sylwek jest instruktorem totalnie wyluzowanym, nawet wtedy, kiedy ja czuję się w niebezpieczeństwie i jak się później okazało - niepotrzebnie.

Na początku to niebezpieczeństwo ubarwiałam, zupełnie nieświadomie. A co innego miałam czuć, kiedy nigdy nie siedziałam za kierownicą. Kiedy parę razy samochód mi zgasł na skrzyżowaniu i ta sytuacja powodowała zagrożenie ruchu.

Albo kiedy na drodze dwukierunkowej inne samochody wyprzedzały, jadąc z naprzeciwka, a ja miałam wrażenie, że jadą na czołówkę ale one gwałtownie zjeżdżały na swój pas.

O tak, Sylwek dostarczał atrakcji. Niesamowitej. Emocjonalnej. To było coś, co powodowało, że czułam władzę, totalne wyluzowanie i satysfakcję po przejechanej przygodzie.

Pewnego razu powiedziałam do niego, że w ogóle nie rozumiem krzyżówek. Nie wiem kto i kiedy ma pierwszeństwo. Wkurzało mnie to, szczególnie na wykładach. Siedziałam, słuchałam, pytałam, dostawałam odpowiedzi, ale nic do mnie nie trafiało. Przez chwilę zastanawiałam się, czy ja jestem taka tępa, czy głupia czy... już nie wiem co. Brakowało słów.

- A co? Nie chodziło się na wykłady?

- Chodziłam na wykłady, ale co z tego, skoro i tak nic nie rozumiem.

Sylwek wyłożył mi problem jeszcze raz.

- Kumasz?

- Nie. - wolałam się przyznać, że wciąż tego nie rozumiem. -

Wiesz co, Sylwek, czy możesz mi to wytłumaczyć jeszcze prościej?

Nic nie odpowiedział. Pewnie prościej już się nie dało i powoli zaczynałam godzić się z własnym niedorozwiniętym bodźcem, który bardzo trudno kojarzył naukę jazdy, szczególnie na skrzyżowaniach.

- Popatrz tutaj - Sylwek nagle zaczął rysować palcem po przedniej szybie skrzyżowania. - Reguła prawej ręki mówi, że jak masz na skrzyżowaniu kogoś po prawej stronie to ustępujesz mu pierwszeństwo. Jeśli jest taka sama sytuacja na skrzyżowaniu, ale przed tobą stoi znak, że to ty masz pierwszeństwo, ten po prawej stronie musi się zatrzymać i ciebie puścić. Ważniejsze od reguły prawej ręki są znaki. Rozumiesz?

Tak, rozumiałam, nareszcie. I chociaż pisał mi palcem po szybie...

* * *

Pewnego razu na wykładach ze znajomości znaków drogowych, jedna z uczestniczek zadała kluczowe pytanie: "Jak zdać za pierwszym razem?" Prawdopodobnie na to pytanie czekali wszyscy. Ale jeszcze bardziej czekali na odpowiedź. Jurek spokojnie odpowiedział:

- Gwarantuję wam, że każdy z was zda jeśli tylko będzie się stosował do tego wszystkiego, czego się tutaj uczymy.

Brawo, takiej odpowiedzi oczekiwałam. Jednak zauważyłam, spoglądając na twarze innych, że chcieli innej odpowiedzi. Czyli takiej, która dała by im gwarancję zdania za pierwszym razem po najmniejszej linii oporu. Tylko, że nikt nie zwrócił uwagi, że odpowiedź Jurka właśnie taką odpowiedzią była, właśnie taką gwarancją.

Ponownie spojrzałam po twarzach uczestników szkolenia i szczególnie u niektórych kobiet widziałam strach, lęk, stres.

Miłość i strach to dwie najmocniejsze i najpotężniejsze emocje człowieka. Są to dwie emocje, które leżą na przeciwległych biegunach układu energetycznego człowieka. Kiedy czujemy się kochani i kochamy - to mamy wrażenie, że nie ma dla nas rzeczy niemożliwych. Natomiast kiedy czujemy kontrolę nad sobą i pewne ograniczenie - to mamy wrażenie, że coś jest nie tak, że jesteśmy do niczego, że na pewno nam się to nie uda.

Wyobraź sobie coś takiego: idziesz ulicą i nagle spotykasz na swojej drodze człowieka. Czujesz coś tak przyjemnego, że masz wrażenie, że serce ze szczęścia zaraz wyskoczy ci z klatki piersiowej. Patrzysz tej osobie w oczy ponieważ coś ci mówiło, że po prostu musisz na nią spojrzeć. I co widzisz? Dokładnie widzisz, że ta osoba czuje to samo co ty. Kiedy na ciebie patrzy, jest najszczęśliwszą osobą na świecie. I ty też. Nie musicie nic mówić. Po prostu jesteście. Razem. I możecie od teraz zdobywać świat. Twoje problemy przestały istnieć. Nie ma ich. Nie wiesz jak to się stało, ale już ich nie ma. A wystarczyło tylko uczucie miłości. Czy to nie jest wspaniałe? Zamknij na chwilę oczy i wyobraź sobie taką sytuację. Zrób to. A po skończonym ćwiczeniu opisz poniżej swoje uczucia.

.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zrobiłeś to ćwiczenie czy nie? Jeśli nie, to dalsza praca nie ma sensu ponieważ i tak ci nic to nie da. Ale jeśli wykonałeś to ćwiczenie - mam dla ciebie zupełnie inne. Od razu powiem, że poniższe ćwiczenie jest bardzo mało przyjemne. Powiem więcej - niektórzy ludzie tak bardzo boją się tego, że unikają go jak tylko mogą uprawiając tzw. Psychologię. O co chodzi?

O nic innego jak o ucieczkę przed negatywnym myśleniem. Przed tym nie da się uciec i proponuję, aby nie uciekać, ponieważ prowadzi to skutków ubocznych. Poważnym skutkiem ubocznym jest to, że zaczniesz sam siebie lub sama siebie okłamywać. A nie ma nic gorszego jak życie w kłamstwie. Przesadzam? Wcale nie. Jak myślisz, co się stanie kiedy całe to okłamywanie siebie i innych skumuluje się do takiej potęgi, że w pewnym momencie twojego życia wybuchnie. Nie wygrzebiez się z tego sam, ewentualnie z pomocą psychologa.

Jeśli nadal mi nie wierzysz, opowiem ci pewną historię. Przyjaciółka mojej znajomej 10 lat temu skończyła liceum. Zawsze była uśmiechniętą i życzliwą osobą. Można było na nią liczyć. Pomimo, że nie uczyła się wzorowo to zawsze wszystkich podtrzymywała na duchu przed ważną klasówką.

Dziewczyna chodziła do liceum z tradycjami, była to szkoła elitarna i bardzo surowa wychowawczo. Miała wrażenie, że tylko osoby, które uczyły się wzorowo, miały ułatwione życie w szkole. Za każdym razem, kiedy próbowała dołączyć się do jakiegoś przedsięwzięcia, inni odrzucali ją, ponieważ nie uczyła się na ich poziomie. Było to dla niej przykre, a nawet bardzo przykre, jednak nie dopuszczała do siebie tej myśli.

Całe cztery lata liceum była uśmiechnięta i można było na nią liczyć. Zdała maturę na poziomie dostatecznym, a po egzaminie dojrzałości nagle gdzieś zniknęła. Nie odbierała telefonów, nie spotykała się ze znajomymi, nie zapraszała nikogo do swojego domu. Tak, jakby słuch po niej zaginął.

Dwa lata później moja znajoma dowiedziała się od niej, że liceum doprowadziło ją do wyczerpania psychicznego. Miała dość udowadniania wszystkim, że jest okay. Że wszystko z nią dobrze, że jest wspaniałą koleżanką i że zawsze można na nią liczyć. Wszyscy jej mówili kiedyś, aby myślała pozytywnie. I myślała, zapominając o tym, że tak naprawdę zatracała się w tym wszystkim.

Okłamywała sama siebie, że przecież osoby z klasy ją lubią, a to, że nie była „piątkową” uczennicą to tylko przejściowe. Nikt tak naprawdę nie wiedział, że w jej domu rozgrywała się tragedia i ledwo sobie z tym radziła. Ojciec był pijakiem, a matka miała swoje życie. Nie miała oparcia ani w rodzicach, ani w nauczycielach, którzy na każdym kroku od niej wymagali.

No tak, zapewne domyślisz się, że szkoła musi wymagać, aby coś z niej wynieść. Ale ona sobie z tym nie dawała rady i kiedy moja znajoma spotkała ją przypadkiem na ulicy dowiedziała się, że po maturze wszystko jej się zawaliło i chodziła do psychiatry, brała pigułki na depresję i zaczynała życie od początku.

A więc na czym tak naprawdę polegał problem? Czy nie na tym, że pozwoliła, aby ktoś inny kierował jej życiem. I czy nie na tym, że nie potrafiła stawić czoła istniejącemu i wciąż narastającemu problemowi. I w końcu czy nie na tym, że zaczęła uprawiać psychologię - w głębi siebie wierzyła w to, że jest niedoskonała, a udawała najbardziej doskonałą osobę na świecie. Do czego zmierzam?

Do kolejnego ćwiczenia. Chcę, abyś to wykonał. Chcę, abyś to wykonała. Pomyśl o czymś naprawdę negatywnym. Może być to coś zupełnie nie związanego bezpośrednio z tobą, a może być również coś, co niedawno miało zdarzenie w twoim życiu. Wyobraź sobie to jeszcze raz. Jakie uczucia ci towarzyszą? Zapisz je:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tak, wiem, nie było to przyjemne ćwiczenie. A teraz wróćmy do tematu dwóch najpotężniejszych emocji: miłość i strach. Przed chwilką poprosiłam cię, abyś wykonał powyższe ćwiczenia. Świadomie miałeś okazję poznać czym są te uczucia i zrozumieć je. Masz do wyboru uczucie przyjemności i lęku. Co wybierasz?

Z jednej strony możesz wszystko, dokonasz wszystkiego, przejdziesz przez każdą przeszkodę, dopniesz swego. A z drugiej strony boisz się, że tego nie dokonasz, ponieważ ktoś ma nad tobą władzę. A przynajmniej wydaje ci się, że ją ma.

W każdym razie chodzi o to, że stresuje cię każda zmiana w twoim życiu i obawiasz się, że nie zawsze zmiany są dobre dla ciebie.

Oczywiście tym zajmiemy się w dalszej części tej książki. Pamiętaj, że cały czas skupiamy się na tym, że chcesz za pierwszym coś osiągnąć. Coś. Cokolwiek. Wybierz sobie cel. Bez stresu. Zupełnie naturalnie. A nawet więcej - przeżywając jedną z najciekawszych przygód w swoim życiu. Ponieważ jak już będziesz mieć wszystko za sobą, wówczas takich bardzo ciekawych przygód będziesz mieć mnóstwo. Pytanie tylko co wybierasz? Harmonię czy stres?

I przede wszystkim musisz mieć pewność tego co wybierasz. Powiem ci dlaczego. Dlatego, że kiedy wybierzesz spokój, szczęście i harmonię musisz oczyścić się z błędnych przekonań jakie w ciągu całego twojego dotychczasowego życia nazbierałeś. Oczyszczenie oznacza nic innego jak zmierzenie się z własnymi słabościami. Z tymi, których się tak bardzo boisz. Jeśli to zrobisz, da ci to gwarancję, że pozbędziesz się ich na zawsze. Ale w miejsce ich mogą pojawić się kolejne aspekty, które trzeba będzie wyeliminować.

Dlaczego ten proces może trwać długo? Odpowiedź jest prosta: to jak długo karmiłeś lub karmiłaś swój umysł negatywnymi wyobrażeniami na swój temat to w ciągu 10 czy 15 minut nie pozbędziesz się 20 czy 30 lub więcej lat karmienia tą trucizną. W ciągu tych 10-15 minut możesz pozbyć się podstaw błędnych przekonań, poddając się na przykład hipnozie.

Przypomniała mi się historia odnośnie hipnozy. Pierwszy raz w życiu poddałam się hipnozie w maju 2007 roku. Pojechałam wtedy na szkolenie do Warszawy. Wszyscy uczestnicy szkolenia doskonale wiedzieli, że będą poddawani hipnozie, dlatego zapisali się z własnej inicjatywy. Ja również chciałam tego doświadczyć, spróbować, a przede wszystkim chciałam uzyskać odpowiedź na pytanie: dlaczego wciąż mi się nie udaje to czy tamto. Chociaż tak bardzo się staram, ale nic mi nie wychodzi. Oczywiście odpowiedź dostałam bardzo szybko, właśnie podczas seansu hipnotycznego.

W stanie hipnozy pamiętałam siebie jako 3-4 miesięcznego niemowlaka. Pamiętam, jak mama trzymała mnie na rękach uśmiechając się do mnie z wielką miłością. Ja, wtedy 26-letnia kobieta, widziałam siebie jako niemowlę. Zupełnie bezbronne, cieszące się z tego, że żyję, oddycham i że otaczają mnie ludzie, których kocham i którzy mnie kochają. Bez żadnych uprzedzeń, bez żadnych zahamowań. Jednak zanim to się stało, musiałam przejść proces samego przechodzenia ze stanu świadomości w stan transu.

Doskonale pamiętam, że mój umysł bronił się jak tylko mógł. Bronił się do takiego stopnia, że spowodował w moim ciele tak ogromny stres i ból całego ciała, a przez myśl przeszło mi, że dostanę zawału serca. Chciałam uciekać ponieważ nagle coś w mojej głowie powiedziało mi, że ktoś chce wejść w mój umysł i kontrolować mnie i moje życie. Kiedy nie reagowałam na wołanie umysłu, moje ciało zaczęło się trząść, a z oczu, które miałam zamknięte podczas seansu, popłynęła lawina łez.

Ogromnych, ciepłych, lecących ciurkiem łez. Bałam się, że inni uczestnicy szkolenia to zauważą i zaczną się ze mnie śmiać, że tak głęboko to przeżyłam.

Nikt się nie śmiał. Prawdopodobnie każdy był tym wszystkim przejęty. Mój przyjaciel, który był ze mną na tym szkoleniu, zdradził mi, że Bóg mu coś ważnego powiedział.

- Skąd wiesz, że to Bóg do ciebie mówił, a nie jakiś twój wewnętrzny głos? - zapytałam.

- Bo go widziałem. Dotykałem, chociaż nie wierzyłem, że to naprawdę On. Mówił do mnie, a przede wszystkim wskazał mi drogę.

- Jaką drogę? Gdzie ma cię zaprowadzić ta droga?

- Powiedział tylko jedno: dlaczego twój cel, który sobie obrałeś jest tak mały? Czy nie chcesz więcej? Chcę dać ci więcej.

Oznaczało to, że mój przyjaciel miał cel, ale bał się go zrealizować ponieważ miał wątpliwości czy mu się uda czy nie. Bał się ponieważ miał przekonanie, że on nie jest doskonały i pewnie mu się to nie należy. Obawiał się, że jak tylko zrealizuje swój cel, to znajomi się od niego odwrócą, straci przyjaciół i zostanie sam. Jednak po hipnotycznym szkoleniu zdecydował, że chce sięgnąć wyżej. Był na to gotowy. I sięgnął. Jak się po paru miesiącach dowiedziałam, kiedy się z nim spotkałam, że dziewczyna go zostawiła, a niektórzy znajomi odwrócili się od niego, ponieważ zaczął odnosić sukcesy i czuł się z tym bardzo szczęśliwy.

Ale nie podobało się to jego dziewczynie, ani znajomym.

Miał wybór: albo rozwijać się, zdobywać klientów, zarabiać olbrzymie kwoty, inwestować je na giełdzie, być szczęśliwym, poznawać ciekawych i fantastycznych ludzi sukcesu, albo pozostać w miejscu i martwić się jak płacić rachunki, jak jeszcze zadowolić swoją dziewczynę, aby czuła się przy nim szczęśliwa, która i tak okazała się bardzo toksyczną osobą.

Kiedy trener zrobił przerwę obiadową, musiałam szybko wyjść na zewnątrz, aby zaczerpnąć świeżego powietrza. Stałam chwilę i z wrażenia głęboko oddychałam. Zamknęłam na chwilę oczy. Poczułam, że ktoś stanął przy mnie i koleżeńsko szturchnął mnie w ramię. Byłam pewna, że to mój przyjaciel, ale myliłam się. Możliwe, że pewnie będziesz się śmiać z tego co teraz napiszę, ale to zdarzyło się naprawdę. Obok mnie nie stał mój przyjaciel. Tak samo to nie on mnie szturchnął. Obok mnie stał sam Jezus. Patrzył na mnie, uśmiechnął się i powiedział: „No, maleńka. Dasz radę.” I poszedł. Najzwyczajniej w świecie sobie poszedł.

Jaki z tego morał? Przypuśćmy, że masz swój autorytet. Idziesz do niego i mówisz mu o swoich planach. On cię wysłuchuje, daje wskazówki i widzi, że się wahasz. A potem mówi: „Dasz radę.” Uwierzysz mu czy nie? Ja uwierzyłam.

* * *

- Sylwek, powiedz mi, od czego zależy to czy się zda egzamin czy nie? - zapytałam pewnego sobotniego wieczora, kiedy uczył mnie jeździć właśnie w taki dzień, kiedy sobotni kierowcy są na ulicach dość niebezpieczni.

- To zależy od trzech czynników. Po pierwsze to czy umiesz jeździć. Po drugie od tego czy masz szczęście, a po trzecie od humoru egzaminatora.

- Żartujesz.

- Właśnie, że nie. Te dwa ostatnie punkty... Hm... nie powinno ich być, ale niestety są.

- A można je jakoś ominąć?

- A boisz się duchów?

To pytanie powaliło mnie. Akurat przejeżdżaliśmy obok cmentarza i myślałam, że Sylwek chce zmienić temat lub chce sobie zażartować. Ale kiedy na niego spojrzałam okazało się, że był całkiem poważny. Kontynuowałam niepewnie rozmowę:

- Strach... to tak naprawdę siedzi w naszych głowach.

- Dokładnie tak.

Odkryj nowy wymiar telemarketingu

Zanim przejdę do meritum sprawy, zapytałam o bardzo ważne rzeczy Marcina, współautora książki. Marcin zaimponował mi tym, że pomimo przeszkód, cały czas idzie do przodu, pokonując je, a nawet przeskakując. Jestem mu ogromnie wdzięczna za to, że podzielił się na łamach tej książki swoją wiedzą. Dodam również, że zanim zdecydowałam się używać technik zawartych w rozdziałach napisanych przez Marcina, wiedzy – przetestowałam na sobie. To pozwoliło mi maksymalnie skupić się na celu rozmowy przez telefon z klientami. Oznacza to, że kiedy zaczniesz stosować tę wiedzę, czyli wprowadzisz ją w życie, to Ty będziesz pociągał za sznurki w rozmowie z klientem i nigdy nie dasz się wciągnąć w bezsensowne „przepychanki” słowne.

1. Jak długo jesteś telemarketerem.

Moja przygoda z telemarketingiem zaczęła się we wrześniu 2008 roku, w okresie kiedy kończyłem badania do pracy magisterskiej. Po skończeniu studiów postanowiłem zająć się takim zawodem, który zapewni mi naukę dobrej komunikacji z ludźmi. Jak powiedział kiedyś Zig Zigglar, jakość naszego życia zależy od jakości naszej komunikacji.

Ponieważ planuje w przyszłości zająć się biznesem, umiejętność ta jest dla mnie kluczowa.

2. Czym jest dla Ciebie ta praca? Jak traktujesz zawód telemarketera?

Praca ta jest dla mnie przede wszystkim doskonałą okazją do nauki. Rozwijam tu swoje umiejętności, a dodatkowo zarabiam pieniądze. Czyż nie jest to wspaniałe? Nie dość, że przychodzę do pracy jak na warsztat skutecznej komunikacji, to jeszcze zamiast za to płacić – sam zarabiam!

3. Skąd Twoje zainteresowanie technikami pamięciowymi i szybkim czytaniem? Czy to pomogło Ci w pracy telemarketera?

Kiedyś miałem spore problemy z nauką. Pomimo tego, że dużo się uczyłem, miałem bardzo przeciętne wyniki. Aby zaliczać niektóre przedmioty, musiałem mieć korepetycje. Mając na uwadze swoje problemy, zacząłem szukać sposobów ich rozwiązania.

Okazało się, że różnica między najlepszymi uczniami/studentami, a najgorszymi leży przede wszystkim w sposobie uczenia się, czyli w strategii. Zmieniając swoją strategię nauki, zacząłem sam osiągać rezultaty tak zaskakujące, o jakich nawet mi się nie śniło!

Szybkim czytaniem zainteresowałem się na studiach, kiedy to miałem do przeczytania dziesiątki książek z każdej dziedziny, oraz jeszcze więcej związanych z moimi zainteresowaniami. Ponieważ zawsze odczuwałem ogromny głód wiedzy, interesowałem się różnymi dziedzinami życia – szybkie czytanie umożliwiło mi to.

Ponadto, usłyszałem od Briana Tracy takie oto słowa: „Wystarczy czytać 1 książkę tygodniowo z danej dziedziny, aby po 2-3 latach stać się znawcą tematu, po 5 ekspertem, a po 7 ekspertem klasy światowej!”

Teraz pomyśl tylko, jak bardzo przyspieszysz swój rozwój, jeśli zwiększysz kilkakrotnie tempo czytania... Przyspieszenie 5-7 razy jest możliwe dla każdego człowieka a takie wyniki dają dobre kursy szybkiego czytania.

Ponieważ uważam, że umiejętności szybkiej nauki i czytania są niezbędne w dzisiejszych czasach, czyli epoce informacyjnej, postanowiłem przekazywać je dalej. Z tego powodu, przeprowadzam darmowe lekcje w placówkach oświatowych oraz pełne, 16 godzinne warsztaty dla wszystkich chętnych. Ostatnio ruszył też projekt cotygodniowych, darmowych szkoleń na których uczestnicy w ciągu półtorej godziny dostają wiedzę z szybkiego czytania w pigułce,

przyśpieszają przynajmniej o 150% i dowiadują się o technikach ułatwiających zapamiętywanie.

W pracy telemarketera takie umiejętności też są oczywiście przydatne. Szybsza nauka to większa elastyczność, łatwiejsze przestawianie się z projektu na projekt. Zamiast obkładać się papierkami z cechami produktu, korzyściami, obiekcjami – wystarczy zrobić jedną mapę myśli i na niej pracować. Ponadto, mapa myśli zostaje błyskawicznie zapamiętana co daje jeszcze większą swobodę.

4. Jak sobie radzisz z trudnymi rozmówcami?

Uważam, że do każdej osoby należy podchodzić indywidualnie i unikam szufladkowania. Z „trudnym rozmówcą” staram się nawiązać jak najlepsze relacje i stanąć po jego stronie. Trudny rozmówca jest też okazją, do jeszcze lepszej nauki!

5. Jestem Ci wdzięczna, że zechciałeś zostać współautorem tej książki. Czy masz jakieś sugestie, cenne uwagi na temat telemarketingu dla naszych Czytelników?

To dla mnie zaszczyt i przyjemność, że podjęłaś ze mną współpracę, za co bardzo dziękuję!

Jeśli chodzi o moje sugestie dla telemarketerów, to na pewno warto jest popracować nad swoim nastawieniem i samokontrolą emocjonalną. Wiele osób przychodzi do tej pracy, i szybko spala się słysząc kolejne „nie”. Natomiast dobrze jest zaakceptować ten fakt i określać sukces na podstawie podjętych prób, a nie tylko uzyskanych odpowiedzi „tak”. Dobry telemarketer uczy się z każdego „nie”, analizuje dlaczego postawiony cel nie został osiągnięty i zastanawia się, co mógł zrobić lepiej. Ważne jest też, aby nie brać do siebie negatywnych odpowiedzi, być świadomym że odrzucana jest idea a nie osoba która ją prezentuje.

Telemarketing można też potraktować jako grę. Myśląc w ten sposób, dobrze się bawisz i nie przejmujesz się niczym. Idee tą usłyszałem kiedyś na kursie samokontroli umysłu w 2002 roku. Andrzej Wójcikiewicz, trener Metody Silvy, opowiadał o takiej sytuacji: W pewnym zakładzie pracy w Toronto, w dziale skarg i zażaleń był problem z pracownikami. Słuchając rozwścieczonych klientów, telemarketerzy obsługujący infolinię załamywali się i rezygnowali z pracy. Wciąż trzeba było przyjmować nowych.

Pewnego razu do pracy przyszedł absolwent kursu samokontroli umysłu. Wpadł na pomysł, aby nagradzać się punktami za każde przekleństwo. Im więcej klient nawrzucał, tym więcej dostawało się punktów, a punkty przekładały się na drobne nagrody rzeczowe (np. cukierki)... W ten sposób, stresująca praca stała się przyjemnością i dobrą zabawą!

Pozdrawiam i życzę wszystkim czytelnikom samych sukcesów!

Marcin Kijak

www.marcinkijak.pl

Sekretny klucz do telemarketingu- relaks, uwaga, więcej transakcji

Są setki różnych rzeczy, które powinieneś zrobić, aby stać się profesjonalnym sprzedawcą. Różni trenerzy różnią się między sobą opiniami na temat tego, kim jest dobry sprzedawca: 'Musisz finalizować transakcje, żeby zasłużyć sobie na miano dobrego sprzedawcy', 'Musisz mieć umiejętność radzenia sobie z obiekcjami', 'Musisz znać swoich klientów'. I wszystko to święta prawda.

Moim zdaniem jednak, wszystkie te opinie są bez wartości, jeśli nie potrafisz słuchać. Jeśli chcesz być dobrym sprzedawcą, powinieneś być dobrym słuchaczem. Świetnie, jeśli radzisz sobie z obiekcjami; ale jeśli sobie z nimi nie radzisz, i do tego nie potrafisz słuchać, nie będziesz w stanie doprowadzić do końca żadnej transakcji. Fakt niezbity.

Co więc powinieneś zrobić, aby stać się dobrym słuchaczem? Po pierwsze- zrelaksuj się. Wiem, że to oczywiste, ale wielu ludziom w trakcie sprzedaży skacze ciśnienie; stresują się psychicznie, za dużo mówią i nie słuchają. Wtedy zaczynają przerywać, i zagadują klientów.

Jeśli raz do tego dopuścisz, wpadniesz w błędne koło, a wtedy to już tylko kwestia czasu, kiedy interes prześlizgnie Ci się między palcami.

Jeśli więc w tym miesiącu nie wypaliło Ci dużo transakcji i zastanawiasz się, dlaczego tak się stało, nie zdziwiłabym się, gdyby przyczyna leżała w tym, że nie słuchałeś.

Oto szybka lekcja, która przyniesie Ci natychmiastowe efekty:

W czasie następnej handlowej prezentacji, spróbuj się odprężyć. Przyjmij założenie, że nie jest ważne, czy interes wypali czy nie. Jeśli to zrobisz, zauważysz, że Twój głos się uspokaja. Jeśli jesteś spokojny, masz mniej skłonności do przerywania ludziom, więc stajesz się mniej denerwujący. Jeśli będziesz mówił wolniej, Twoja rozmowa będzie brzmiała naturalnie, Twój klient będzie odprężony i bardziej skłonny do dłuższej rozmowy z Tobą. Jeśli Twój klient będzie mówił więcej, dowiesz się, co myśli o Twoim produkcie, i wtedy dopiero będziesz w stanie poradzić sobie z jego obiekcjami i ostatecznie przejść do transakcji; może nawet zdołasz ubić interes.

A morał z tej bajki taki: jeśli chcesz być lepszym słuchaczem, po prostu się zrelaksuj.

Stres – 12 najskuteczniejszych sposobów na radzenie sobie ze stresem (w każdej sytuacji)

Przeczytaj, jak skutecznie radzić sobie ze stresem (w każdej sytuacji)

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

Stres, stres, stres... Jak często słyszysz to słowo?

Stres jest naturalną reakcją organizmu. Jednak nadmierny stres powoduje choroby i obniża skuteczność naszego działania. Ile razy zdarzało się Tobie (lub Twoim znajomym) źle wypaść na rozmowie kwalifikacyjnej, oblać egzamin z powodu stresu, lub stresować się na samą myśl o nadchodzącej rozmowie z drugą osobą?

Przyczyn stresu jest tak dużo, jak ludzi na świecie. Niemal każdy z nas znajduje powody, aby się stresować. Wypływa to głównie z obaw, lęków i strachu przed czymś nowym, nieznanym. Najczęściej emocje te tworzą się na poziomie podświadomym i nawet jeśli wiemy, że nie ma się czego obawiać – i tak strach robi swoje.

Ciało reaguje w sposób automatyczny, wydzielając pot, wytwarzając nieprzyjemne uczucia, drżenie i mikroruchy zauważalne na twarzy. Jest to reakcja nerwowa na wydzielane hormony stresu. Ich podwyższony poziom utrzymujący się przez dłuższy czas, ma negatywny wpływ na zdrowie i funkcjonowanie naszego organizmu.

Jak wynika z badań, 86% sytuacji których obawiamy się – nie zdarza się wcale. Na kolejne 8% nie mamy wpływu. Następne 6% to sytuacje wynikające z naszej winy. Dlatego warto nauczyć się kontroli stresu, aby unikać niepotrzebnie wydzielanych hormonów a tym samym dłużej zachować zdrowie a nawet życie.

Stres można kontrolować na wiele sposobów. Należą do nich techniki relaksacyjne, wizualizacje, techniki programowania neuro-lingwistycznego (NLP), hipnoza i autohipnoza, technika emocjonalnej wolności (EFT) i niedawno wynaleziona metoda niwelowania negatywnych emocji za pomocą ruchów oczu (Integral Eye Movement Therapy).

1. Relaksacja

Do **technik relaksacyjnych** należy m.in. praca z oddechem. Polega ona na zwolnieniu oddechu i nadaniu mu odpowiedniego rytmu. Wpływa to bezpośrednio na naszą fizjologię, a fizjologia – na emocje. Techniki relaksacyjne opisane są na wielu stronach internetowych, więc nie będę się na nich skupiał.

2. Wizualizacja

Techniki wizualizacyjne mają na celu m.in. mentalne oddzielenie się od sytuacji, która wywołuje stres. Przykładowo, jeśli jesteś w otoczeniu negatywnych osób – wyobraź sobie, że zarzucasz na siebie fioletowy płaszcz. Możesz również stworzyć w wyobraźni tarczę, chroniącą przed negatywnym wpływem innych ludzi. Skutecznie działa też świetlista bańka – wystarczy mentalnie otoczyć się białym lub złotym światłem, które odetnie Ciebie od źródeł stresu. Inna odmiana to lustrzany kokon, czyli otoczka odbijająca wszystkie wpływy z zewnątrz (ale również te dobre, więc później zdejmij ją).

Techniki programowania neuro-lingwistycznego to praca na obrazach i kinestetyce. Należą do nich m.in. kotwiczenie stanów emocjonalnych, przeramowanie sytuacji, krąg doskonałości, świątynia spokoju, panorama społeczna oraz linia czasu.

3. Kotwiczenie stanów emocjonalnych

Kotwiczenie polega na stworzeniu neuroasocjacji, czyli odruchu warunkowego na określony bodziec. Naturalnymi kotwicami są np.: głos bliskiej Ci osoby, dźwięk budzika, widok małego dziecka czy głaskanie po głowie. Wytwarzają się one w trakcie życia i u każdego są indywidualne.

Jeśli np. dziecko nagradzane jest głaskaniem po głowie, każde kolejne głaskanie wywołuje stan emocjonalny związany z otrzymaniem nagrody. Podobnie dźwięk budzika, który po dłuższym czasie automatycznie odbierany jest jako sygnał do obudzenia się. Nawet jeśli w otoczeniu śpiącej osoby pojawiają się inne dźwięki o podobnym natężeniu, tylko zakotwiczony dźwięk będzie w większości przypadków przerywał sen.

Aby wytworzyć kotwicę, należy wzbudzić w sobie pożądaną emocję (np. stan pewności siebie, spokój, stan relaksu) i połączyć ją z konkretnym bodźcem. Bodźcem tym może być dotknięcie konkretnej partii ciała, stworzenie obrazu w umyśle (lub ujrzenie rzeczywistego), czy dźwięk (zarówno rzeczywisty jak i stworzony w myślach).

Dokładnie informacje jak tworzyć kotwice przeczytasz tutaj:

www.projektsukces.pl/nlp_techniki.html

4. Przeramowanie sytuacji (reframing)

Technika polega na zmianie kontekstu sytuacji. Jeśli początkowo wywoływała ona stres, wprowadzenie pewnych zmian może wywołać nawet śmiech.

Przykład.: Boisz się szefa w pracy.

W takiej sytuacji postępuj w następująco:

1. Przywołaj obraz szefa który na Ciebie krzyczy.

Przyjrzyj się dokładnie jak wygląda obraz, odtwórz głos szefa.

2. Zmień głos szefa z naturalnego na głos znanych postaci z bajek lub filmów (np. odtwórz dialog/monolog z głosem Myszki Miki, Kaczora Donalda, Shreka...). Zmień głos z naturalnego na powolny, na romantyczny, erotyczny, zabawny. Pobaw się dźwiękami.

3. Pobaw się w charakteryzatora. Ubierz szefa w ciuchy śmiesznych postaci. Np. kłowna, dodając do tego czerwony nos, umalowane usta i policzki, perukę.

4. Zmień otoczenie i ubranie. Zobacz szefa który próbuje krzyknąć na Ciebie, siedząc na muszli klozetowej. Zobacz jego różowe majtki w kolorowe kropki. Przebierz szefa w stringi, założone na odwrót :) Załóż mu żółtą kaczuchę, taką z jaką uczą się pływać dzieci (zakładana na pas). Im więcej śmiesznych obrazów zrobisz, tym lepiej.

5. Złam stan emocjonalny (policz ilość żarówek w pokoju, lub długopisów na biurku, etc.).

6. Przywołaj sytuację stresową. Zauważ jak wiele się zmieniło. Jeśli nadal (nawet w słabym stopniu) wywołuje stres, powtórz ćwiczenie.

Większość osób po jednorazowym, dokładnym wykonaniu tej techniki przestaje się stresować.

5. Krąg doskonałości

Technika polega na wytworzeniu w swoim umyśle miejsca, w którym czujesz się na prawdę świetnie. Miejsce to możesz wszędzie przenosić ze sobą bo jest w Twojej głowie :)

Krąg taki można wypełnić dowolnymi emocjami, takimi jak poczucie pewności siebie, relaks, spokój, motywacja i in.

Jeśli np. Twoim problemem (sytuacją wywołującą stres) są wystąpienia publiczne, wystarczy że w miejscu mównicy położysz (w wyobraźni) utworzony wcześniej krąg doskonałości. Krąg możesz też zakotwiczyć kinestetycznie (np. zetknięcie dwóch konkretnych palców u ręki), wywołując pożądane emocje w najbardziej potrzebnej chwili.

Dokładnie opisaną technikę znajdziesz tutaj:

www.projektsukces.pl/nlp_doskonalosc.html

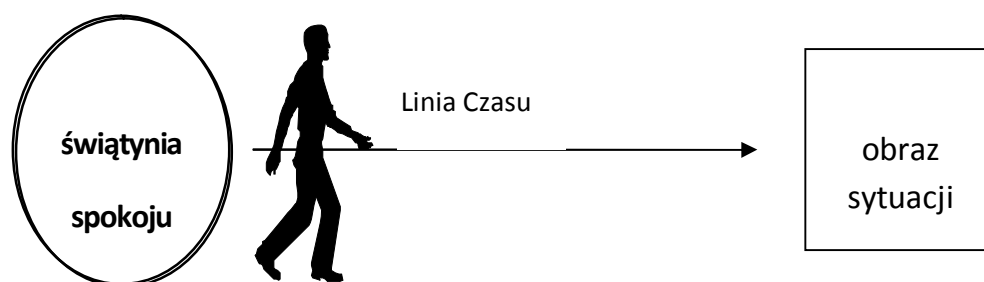
6. Świątynia (oaza spokoju, bezpieczeństwa)

Jest to ćwiczenie łączące w sobie linię czasu i krąg doskonałości. Dzięki niej zmieniasz w swoim umyśle sposób w jaki myślisz o nadchodzącej sytuacji, powodując też zmianę zachowania gdy ona nastąpi w rzeczywistości.

„Jak osiągnąć sukces w telemarketingu”
ISBN 978-83-928461-0-9

Ćwiczenie wykonaj według następującego schematu:

1. Znajdź miejsce gdzie będziesz mógł przejść kilka metrów (3-5) w linii prostej. Stań na środku linii.
2. Pomyśl o sytuacji, która Cię stresuje (w przeszłości, teraz lub w przyszłości). Stwórz obraz na końcu linii. Spraw abyś był w obrazie (w NLP nazywamy to asocjacją).
3. Wyobraź sobie na przeciwnym końcu linii miejsce spokoju, bezpieczeństwa. Takie, gdzie czujesz się pewnie, pełen luzu, wiesz że jesteś bezpieczny. Może to być obraz rzeczywistego miejsca lub wymyślony.
4. Wejdz do świątyni, poczuj jak wypełniasz się pozytywnymi emocjami (spokój, bezpieczeństwo, odprężenie, pewność siebie – to co potrzebujesz).
5. Wolnymi krokami, z wyciągniętymi do przodu rękoma idź w stronę obrazu sytuacji stresowej (zabierając ze sobą pozytywne zasoby, którymi wypełniłeś się w świątyni). Gdy poczujesz na rękach lub gdzieś w ciele stres, wracasz do świątyni.
6. Powtórz ćwiczenie min. 3 razy. Jeśli dobrze je wykonasz, będziesz mógł wejść w obraz sytuacji nie odczuwając stresu.



7. Panorama społeczna

Ćwiczenie jest niezwykle skuteczne w sytuacjach takich jak lęk przed wystąpieniami publicznymi. Przykładowo, sytuacją stresową może być wygłoszenie referatu, przemówienie, stawienie się przed komisją (egzaminacyjną, lekarską, pracodawcy), czy nawet codzienny kontakt ze spotykanymi osobami. Stres ten pochodzi najczęściej z czasów szkolnych, gdy nauczyciel wołał do tablicy, oceniał, nieświadomie ośmieszał na forum klasy.

Omówienie panoramy społecznej jest tutaj:

www.projektsukces.pl/nlp_panorama.html

8. Linia czasu (Time Line Therapy)

Jest doskonałą metodą, która wciąż się rozwija. Na całym świecie jak i w Polsce powstaje coraz więcej szkoleń z tego zakresu. Jej zaletą jest niezwykła skuteczność i łatwość wykonania. Pomimo, że dla osób nie znających NLP wydaje się dziwna, warto pamiętać że pracujemy z podświadomością, która nie odróżnia rzeczywistych obrazów od tworzonych w umyśle.

Wykonując daną czynność w wyobraźni (dodatkowo wzmacniając kinestetyką, czyli rzeczywistymi ruchami ciała), uczymy się określonego zachowania również w rzeczywistości.

Technika polega na wyobrażeniu sobie linii reprezentującej nasze życie. Na linii tej rzutujemy w przeszłość i przyszłość obrazy sytuacji (albo rzeczywistych, albo wymyślonych) oraz emocje i wszelkie, potrzebne nam zasoby. Dzięki temu, można np. przeżyć sytuację która dopiero się wydarzy z najbardziej korzystnymi stanami emocjonalnymi. Następnym tego będzie znacznie lepsza reakcja gdy dana sytuacja wydarzy się w rzeczywistości.

9. Metoda neurokinestetyczna

Techniki te polegają na pracy odczuciami, które wywołuje sytuacja stresowa. Jest ona szczególnie przydatna osobom, które w stresie odczuwają nieprzyjemne odczucia w konkretnych partiach ciała. Przykładowo są to tzw. motyki w żołądku, ścisk, ciepło, mrowienie, drętwienie itd.

Metoda polega na lokalizacji odczucia, wyjęciu go z ciała, zmianie submodalności (parametrów) i ponownym włożeniu (lub zamianie na

coś zupełnie innego). Omówienie znajdziesz tutaj:
[nlp_stres_neurokinestetyka.html](#)

10. Hipnoza i autohipnoza

Trans hipnotyczny nie jest niczym nadzwyczajnym, lecz nieco odmiennym stanem świadomości. W lekkie stany hipnozy wchodzi każdy z nas, nawet nie zdając sobie z tego sprawy. Przykładami są oddawanie się marzeniom na jawie, wsłuchanie w muzykę, zapatrzenie na zachód słońca.

Hipnozę można też wykorzystać do zmiany podświadomych reakcji na bodźce, np. stresowe. W transie łatwiejszy jest bowiem kontakt z podświadomością, omijając wiele świadomych blokad. W hipnozę wprowadzać może druga osoba (hipnotyzer), nagranie hipnotyczne lub sama osoba (autohipnoza). Wymaga to pewnych umiejętności, takich jak praca głosem, dopasowanie do klienta i odpowiednia lingwistyka lub technik wprowadzania w trans. Nie jest to jednak nic trudnego i każdy może się tego nauczyć.

11. Technika Emocjonalnej Wolności (Emotional Freedom Technique, EFT)

Podobna jest do akupunktury i polega na opukiwaniu odpowiednich merydianów (energetycznych punktów w ciele człowieka). Balansuje to zakłócenia w układzie energetycznym i uwalnia negatywne emocje.

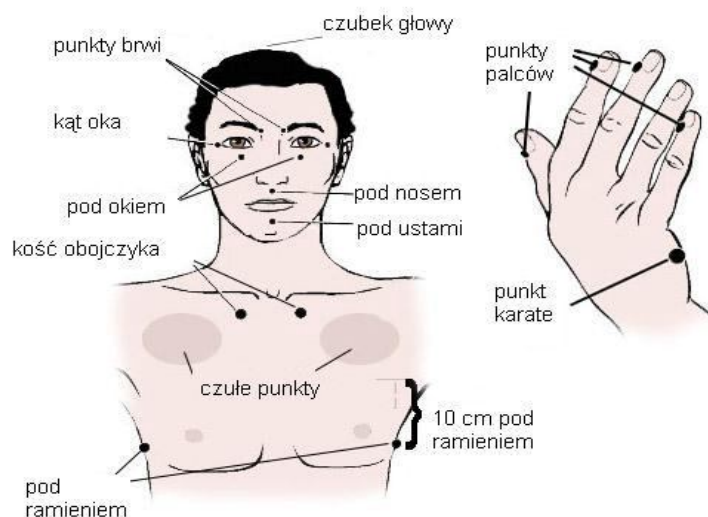
Procedura wykonania techniki

Sposób przeprowadzenia techniki (wg www.zadbajosiebie.com oraz www.eft.com):

1. Wybierz problem, nad którym chcesz pracować (Boję się sytuacji X. Obawiam się Y. Widok szefa wywołuje u mnie stres. Moja praca jest stresująca. etc.)
2. Określ siłę problemu w skali od 1 do 10 (1 bardzo słabe, 10 bardzo silne)
3. Dwoma palcami prawej ręki lekko opukuj tzw. punkt karate (Karate Chop Point), znajdujący się na zewnętrznej krawędzi dłoni, powtarzając 3 razy głośno: Nawet jeśli [tu wstawiasz problem lub przekonanie] to głęboko i całkowicie akceptuję siebie.
4. Opukiwanie punktów uwalniających stres. Opukujemy delikatnie dwoma lub trzema palcami, zwykle dominującą ręką. Jeśli jest to

punkt, który znajduje się po obu stronach ciała, nie ma różnicy którą stronę ciała opukujesz. Podczas, gdy opukujemy każdy punkt, powtarzamy głośno wybrany problem, np. „stresująca praca”

Opukujemy następujące punkty:



1. Punkt brwi
2. Kąt oka
3. Pod okiem
4. Pod nosem
5. Pod ustami
6. Kość obojczyka
7. Pod pachą
8. Czubek głowy

5. Testowanie - powracasz myślami do wybranego problemu i ponownie oceniasz intensywność swoich uczuć. Powtarzaj procedurę Ustawienia i Opukiwania Punktów dopóki intensywność Twoich uczuć nie spadnie do poziomu 0-1.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o EFT, poniżej przydatne linki:

Instytut EFT: <http://www.eft.net.pl> - do pobrania darmowy podręcznik po polsku.

EMOFREE: <http://www.emofree.com> - oficjalna strona EFT, po angielsku

12. Integral Eye Movement Therapy

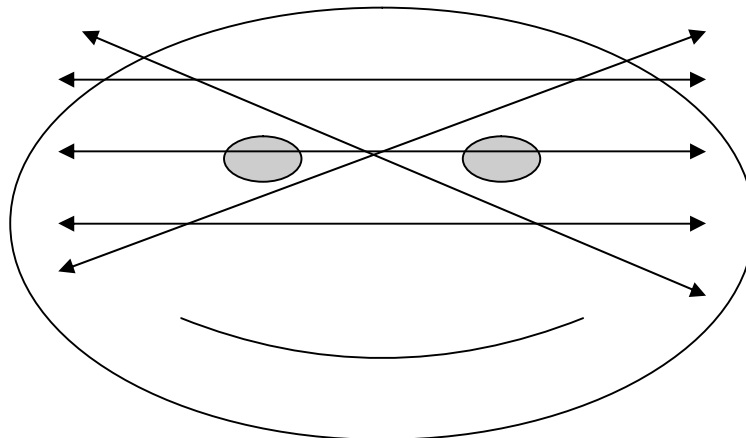
I.E.M. jest techniką, która wykorzystuje zasady neurologii w celu wprowadzenia szybkiej zmiany w zakresie niepożądanych zachowań, nawyków i emocji. Jej autorem jest Andrew Austin, master NLP, hipnotyzer, trener i terapeuta z ogromnym doświadczeniem neurologicznym i psychiatrycznym.

Jedną z technik w I.E.M. jest dysocjowanie emocji za pomocą ruchów oczu.

Wykonanie wg. schematu (najlepiej zrób je z drugą osobą):

1. Pomyśl o negatywnej emocji, uczuciu.
2. Oceń w skali od 1 do 10 jak silne jest uczucie.
3. Zapytaj: Jak znajome jest to uczucie?

4. Zwiększ uczucie do momentu gdy możesz je zwiększyć (8... 9... 10?)
5. Zapytaj: Kiedy po raz pierwszy to uczucie się pojawiło?
Przypomnij sobie pierwszy raz, gdy je odczuwałeś.
6. Jak wyraźny jest ten obraz?
7. Teraz przeprowadzasz ruchy oczu w 5 liniach (poziome nad linią oczu, na linii oczu, poniżej linii oczu, oraz skośne w obie strony).
Doprowadzasz do płynności ruchów oczu (gdy poruszają się skokowo – zwolnij i powoli przyśpieszaj).
8. Sprawdź efekt (przypomnienie sytuacji i związanych z tym uczuć).
Oceniasz uczucie w skali 1-10. Jeśli nadal jest silne, powtarzasz ćwiczenie.



Strategia dysocjowania emocji jest tylko jedną z technik, więcej o terapii dowiesz się tutaj: <http://www.integraleymovementtherapy.com> a o jej autorze tu: <http://www.23nlpeople.com>

Jak widzisz, jest wiele technik do wyboru. Najlepiej wybierz takie, które działają najskuteczniej dla Ciebie (przetestuj) i w odpowiedniej sytuacji. Oczywiście oprócz omówionych wyżej, jest jeszcze mnóstwo innych, równie skutecznych. Natomiast powyższe sam testowałem i wiem, że działają!

Pozdrawiam i życzę coraz mniej stresów w życiu codziennym!

Baw się, ucz i rozwijaj coraz genialniej!

Pierwsze podejście

- Półmetek już za tobą, zapisałaś się już na egzamin teoretyczny? – Sylwek w genialny, jak zawsze sposób sprowadził mnie na Ziemię.

- Nie, jeszcze się nie zapisałam.

- Więc na co czekasz? Zapisz się, później będziesz musiała czekać 3 tygodnie na kolejny termin. A na egzamin praktyczny czeka się 4 tygodnie.

- Spoko, zapiszę się.

- Skręć w prawo.

Parę dni później poszłam do pani Agnieszki, zdać wewnętrzny egzamin teoretyczny. Tragedia. Kiedy znowu zobaczyłam na monitorze komputera „krzyżówki” zwątpiłam w swoje umiejętności. Popęłniłam tak dużo błędów, że wstyd się przyznać.

- Czy może pani usiąść teraz ze mną i natłuc mi do głowy te cholerne „krzyżówki”? – ta prośba brzmiała tak rozpaczliwie, że wydawało mi się, że albo jestem tępa, albo głupia.

Pani Agnieszka w ciągu 15 minut wytłumaczyła mi proste zasady poruszania się po drodze. Kobieta kobiecie. Nauczyła mnie niby na chłopski, ale jednak kobiecy rozum. To było genialne – nagle moja mózgowica zaczęła pracować ☺.

Na następny dzień znowu poszłam zdawać egzamin wewnętrzny. Na 18 pytań miałam albo 0 albo 2 błędy – test wypadł za każdym razem pozytywnie. Mogłam zapisywać się na państwowy egzamin.

- Pani jest bardzo mądra, w ciągu 24 godzin nauczyła się pani rzeczy, których niektórzy uczą się 2,3 lata, a niektórzy całe życie. – Pani Agnieszka potrafiła bardzo dosadnie pozytywnie wpłynąć na moje ego ☺

Przyszedł dzień egzaminu i oblałam – popełniłam 3 błędny na 2 możliwe. Byłam w szoku: co się stało?

Pierwsza porażka.

Od razu przypomina mi się historia, kiedy pierwsza porażka zamieniła się w dochodową bazę kontaktów.

Moja firma, moim dzieckiem. Ciągłe coś tworzę, wdrazam pomysły w życie dzięki ludziom, z którymi współpracuję. Jednym z kolejnych moich stworzeń są szkolenia. I tak oto pewnego razu kolega ze studiów zadzwonił do mnie:

- Magda, właśnie rozmawiałem z dyrektorem. Bierzemy Twoje szkolenie.

Ucieszyło mnie to, ponieważ kolega pracuje w dużej renomowanej krakowskiej firmie finansowej. Duże wejście, duże możliwości i jeszcze więcej poleceń. Termin szkolenia wyznaczony, zaliczka wpłacona, szkoleniowców opłacałam.

Spakowałam się i pojechałam do Krakowa. Spotkałam przyjaciół ze studiów, odwiedziłam koleżanki.

Następnie udałam się na miejsce, gdzie miało odbyć się szkolenie. Byłam zdenerwowana ponieważ miałam przed sobą swój pierwszy występ publiczny. Przygotowałam mowę na 3-5 minut mówienia. Kiedy sala się wypełniła wyszłam na środek. I gdy zobaczyłam uczestników, patrzyłam na nich i ogarnął mnie stres i pustka w głowie. O seksie mi się lepiej rozmawia i mogłabym nawijać bez zajknięcia. Kiedyś naczelny powiedział mi: „Mów o telemarketingu tak jakbyś mówiła o seksie”. O tak, ale kiedy przyszło co do czego to stojąc przed uczestnikami szkolenia nagle widziałam ich wszystkich nago i chyba tego się przestraszyłam. W tym momencie moja 5 minutowa mowa padła zamieniając się na 30 sekundowe konkretne wejście.

Potem dowiedziałam się, że nikt nie zauważył mojego zdenerwowania i chwala Bogu, że nikt wtedy nie siedział w mojej głowie.

Osoby szkolone były niesamowicie zmotywowane, wszyscy robili notatki, a prezenty zostały rozdane w ciągu jednej godziny. Aktywność tych ludzi była tak duża, że w pewnym momencie nawet się przekrzykiwali.

Cieszyło mnie to, w końcu to moje pierwsze szkolenie, które organizowałam. Było 15 minut do końca, aż tu nagle wyrósł bunt wśród ludzi. Co się dzieje, o co chodzi?

Okazało się, że główny szkoleniowiec poruszył temat, który był cholernie istotny dla uczestników, ale nie był celem szkolenia. Ogromne niezadowolenie przeszło po sali. Siedziałam z tyłu i obserwowałam wszystko. Cholera. Już mnie szlak trafiał.

Szkolenie się skończyło, a ludzie czuli niedosyt. Szkolenie wydało się bez sensu. Mocno mnie to ubodło. Zadzwoiłam do dyrektora.

- Panie dyrektorze, dzwonię do pana ponieważ mam parę uwag odnośnie szkolenia. Czy może pan ze mną teraz rozmawiać?

- Tak. – zgodził się cicho.

- Ponieważ wszystko obserwowałam, zauważyłam, że cel szkolenia nie był dopasowany do uczestników.

- Czy sugeruje pani, że cel szkolenia nie był dopasowany do potrzeb moich ludzi?

- Tak. Dokładnie tak uważam. Proszę mi jeszcze jedną rzecz powiedzieć.

- Słucham.

- Czy cel szkolenia był uzgadniany tylko z panem i szkoleniowcem, czy również z uczestnikami?

- Tylko ze mną i szkoleniowcem.

Czyli zrobiłam szkolenie dla dyrektora, a nie dla ludzi dla niego pracujących. Załamalam się. Jednocześnie byłam cholernie zła na siebie. Wiem gdzie popełniłam błąd.

Po szkoleniu poszłam z kolegą na piwo. Zadzwoiłam jeszcze do Krzywego (www.krzywy.pl), żeby go osobiście poznać i pogadać o e-biznesie. Krzywy ma niesamowitą wiedzę. Siedzieliśmy w krakowskiej knajpie do północy. Rozmowa była tak żywa, że szkoda nam było się żegnać. Z Krzywym miałam tak dużo tematów, a nawet jak rzucaliśmy nazwiskami to wiedzieliśmy o kogo chodzi. To było niesamowite.

Rano pojechałam do domu wciąż zdołowana, że mój twór odniósł klęskę. Kiedy wysiadłam z pociągu na dworcu głównym w swoim mieście, nie zastanawiając się wzięłam swoją komórkę i zadzwoniłam do innego szkoleniowca, tego, który ma coś z magii.

Rozmawiałam z nim pół godziny i powiedziałam wszystko co mi leżało na sercu. Wszystko, co uważałam za totalną klapę i dlaczego nie wyszło. Oraz jak bardzo mnie to boli. Kiedy doszłam do domu powiedział mi:

- Magda, nie przejmuj się. Dostałaś cenną choć bolesną lekcję.

W tym momencie mój wzrok utkwiał mi w jednym punkcie i nagle schyliłam się i ... zerwałam czterolistną koniczynkę.

- Nie uwierzysz – mówię do słuchawki. – Właśnie zerwałam czterolistną koniczynkę.

- To jest znak. – powiedział magiczny szkoleniowiec.

Kolejny termin szkolenia nadchodzi. Boję się chociaż już nie aż tak. Ponieważ to właśnie szkolenie poprowadzi ów magiczny szkoleniowiec.

Co było błędem? A mianowicie to, że oddałam pałeczkę ludziom, którym wciąż ufam zamiast sama się tym wszystkim zająć.

Niesamowicie trudna lekcja. Trudna i bolesna. Wciąż to we mnie siedzi pomimo tego, że wiem gdzie tkwił błąd i jak to naprawić. Jak wyjść „z twarzą”.

Wpadłam na pomysł. Na warszawskie szkolenie zaprosiłam trzech vipów, aby pooglądali jak to robimy. Potem będę zbierać kolejne zamówienia na szkolenie.

A w zapasie szykuję inne szkolenie z telemarketingu, typowo psychologiczne.

Magia działa. Magia jest wszędzie. Ale gdybym się poddała byłabym nikim szczególnie w swoich własnych oczach. Opowiedziałam wszystko Naczelnemu z BusinessLite.pl. Opowiedziałam przez gadu-gadu, pisałam i ryczałam jak mała dziewczynka. Naczelnny powiedział tylko, że to wielki pozytywny. Jestem bogatsza o to doświadczenie.

Wracając do nauki jazdy – moim błędem było to, że tak naprawdę nie doceniałam siebie i ludzi, dzięki którym mogłam zdobyć wiedzę z tego zakresu. Bo przecież co to jest nauczyć się ponad 480 pytań, skoro i tak wiesz co będzie na egzaminie. Co z tego, że się nauczysz w schemacie 3xZ (czytaj: zakuć, zdać, zapomnieć). Co dalej? Legalny pirat drogowy?

Warto się nad tym zastanowić. Nie doceniłam faktu, że ktoś daje mi możliwość wykazania się wiedzą i nie skorzystałam z tego. Skoro ja kogoś olałam, to ten ktoś olał mnie.

Za drugim podejściem zdałam testy.

Dość często zdarza się, że porażka jaką doświadczamy doprowadza nas do stanów załamania. Oczywiście wszystko jest wytworem naszych umysłów, gdyż każda porażka przybliży nas do celu.

Egzaminu praktycznego za pierwszym podejściem też nie zdałam. Zdałam za drugim razem.

Jak skutecznie uczyć się do egzaminów (i zdawać je z łatwością)

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

Odkryj teraz sekrety studentów, którzy osiągają największe sukcesy
i naucz się robić to samo!

Przeczytaj jak zmienić nudną naukę w zabawę i przyjemność!

Jeśli jesteś studentem lub nim byłeś, to wiesz jak to jest gdy zbliża się nieubłagalnie czas sesji egzaminacyjnej. Dla większości ludzi sesja kojarzy się z samymi przykrościami: nieprzespane noce, stres, zmęczenie, zniechęcenie, konieczność ślęczenia nad stertami materiałów.

Wyobraź sobie teraz, że to wszystko jest tylko złym snem, koszmarem. A Ty budzisz się rano, wstajesz i uśmiechasz do lustra wiedząc, że przychodzi czas jeszcze większego luzu i przyjemności!

Tak! Sesja może stać się Twoim ulubionym okresem w trakcie studiowania!

Dla mnie tak właśnie było od połowy studiów, gdy dowiedziałem się że można inaczej – lepiej, szybciej, skuteczniej i z dużą ilością zabawy! Ty również możesz zmienić sesje w czas dobrej zabawy, relaksu i świetnego nastroju!

Aby to jednak zrobić, **musisz zmienić pewne sposoby myślenia i postępowania na bardziej użyteczne dla Ciebie**. Gdy już to zrobisz i zastosujesz w praktyce, już po pierwszej sesji zdasz sobie sprawę, jak bardzo było to dla Ciebie korzystne!

Ponizej omówiłem w 6 punktach na co zwrócić uwagę i co zmienić podczas skutecznej nauki. Bo jak powiadają Anglicy: *Work smarter, not harder!*

1) FIZJOLOGIA

a) **Zadbaj o odpowiednią kondycję ciała**. Jak wiadomo – ciało i umysł to jeden, połączony ze sobą system. Jeśli zadbasz o jedno, zapominając o drugim... nic z tego nie będzie! Dlatego pamiętaj aby prowadzić zdrowy tryb życia.

Warto regularnie wykonywać ćwiczenia fizyczne. Nie musi to być zaraz wyciskanie ostatnich potów na siłowni, ale chociaż spacer, rower, aerobik czy nawet taniec. Dzięki temu pobudzasz krążenie i utrzymujesz swoje mięśnie w gotowości do wysiłku. Jak mawiają Rosjanie: „W zdrowym ciele zdrowy duch”!

b) **Odpowiednie żywienie.** Jest to oczywiste, jednak najczęściej zapominane w dzisiejszych czasach. Student przyzwyczajony jest do szybkiego przygotowania gotowych pokarmów typu: zupka z proszku, puszka lub potrawa do mikrofal. Natomiast każdy dietetyk czy lekarz uświadamia, jak ważne jest prawidłowe żywienie a więc dostarczanie organizmowi niezbędnych substancji do życia.

Jedzenie, zwłaszcza przed i w trakcie sesji powinno być lekkie i energetyczne, oraz pełne substancji odżywczych.

Ciężkie jedzenie (np. mięso) powoduje spadek energii po spożyciu posiłku, co związane jest z koniecznością wytwarzania dużej ilości enzymów (peptydaz) trawiących tak złożone białka.

Jedzenie energetyczne to takie, które zapewnia życiodajną energię do prawidłowo prowadzonych procesów fizjologicznych. Jest to oczywiste, jednak nie wielu dietetyków zwraca na to dostateczną uwagę.

Wg Anthony Robbinsa, prowadzącego znane na świecie szkolenia „**Living Health**” – nasze ciało jest układem bioenergetycznym. Organy potrzebują konkretnego poziomu energii do funkcjonowania (np. mózg, serce potrzebują 60-70 Mhz). Pokarmy które zapewniają taki poziom energii to warzywa, owoce i kiełki roślinne.

Np. awokado ma 70-80 Mhz, pokarm gotowany 8-10 Mhz, a hamburger zaledwie 3-4 Mhz.

Składniki odżywcze które powinniśmy dostarczać naszemu organizmowi to **białko** (aminokwasy egzogenne + wolne), **tłuszcze** (NNKT czyli Omega), **węglowodany** (łatwostrawne), **witaminy** (zwłaszcza z grupy **B**), **biopierwiastki** (makro, mikro i ultraelementy) oraz **przeciwutleniacze**. Taki skład zapewnia spożywanie dużych ilości warzyw, owoców, kiełków roślinnych oraz nasion i orzechów.

Dodatkowo warto suplementować brakujące składniki: **NNKT** (niezbędne nienasycone kwasy tłuszczowe, zwane Omega) – spożywając siemię lniane lub olej, natomiast **witaminy z grupy B** znajdują się m.in. w niektórych produktach drożdżowych.

Świetnym zestawem aminokwasów, witamin i biopierwiastków (oraz innych substancji biologicznie czynnych) jest **pyłek kwiatowy** (zobacz: www.apiterapia.biz), który w przeciwieństwie do sztucznych tabletek jest świetnie wchłaniany przez organizm.

Na wielu szkoleniach Anthony Robbins zaznacza, jak ważne jest **jedzenie bogate w wodę** – czyli ponownie owoce, warzywa i kiełki... Powinniśmy spożywać jak najwięcej tych pokarmów!

c) **Woda**. Wiadomo że prawie w 60% składamy się z wody, a zwłaszcza tak ważne dla procesu uczenia narządy jak mózg, oczy i cały układ nerwowy (ok. 80%).

Dlatego bardzo istotne jest częste picie wody podczas nauki. **Najlepiej pić czystą, nie-gazowaną wodę**, małymi łyżkami ale często. Pamiętaj, aby w ciągu godziny wypić szklankę wody! Innymi polecanymi napojami są herbata zielona i wyciąg z Miłorzębu Japońskiego.

d) **Postawa**. Prawidłowa postawa ważna jest z trzech względów. **Po pierwsze**, trzymając pochyloną głowę tamujesz **dopływ krwi do mózgu** bo uciskasz tętnice szyjne.

Po drugie, skrzywiony kręgosłup po dłuższym czasie będzie powodem bólów i niedostatecznego przepływu impulsów nerwowych (zarówno w samym kręgosłupie, jak – co ważniejsze – w uciskanych przez kręgi nerwach obwodowych).

Po trzecie, konkretne pozycje kojarzą się nam z określonym zachowaniem. Są to tak zwane neuroasocjacje, czyli w języku NLP – kotwice. Ciało w pozycji rozleniwionej przekazuje mózgowi informację że teraz pora na odpoczynek. Ciało w pozycji skupionej to informacja że teraz będzie przyswajanie informacji, czyli nauka. Wiesz o czym mówię... :)

2. PSYCHOLOGIA.

a) Pozytywne Nastawienie Umysłu (PNU) – czyli zadbanie o to, abyś wierzył w to co robisz i wynik jaki chcesz osiągnąć. Pamiętaj o tym, że masz pod czaszką niezwykle genialne urządzenie które pomoże Tobie osiągnąć każdy wynik! O możliwościach ludzkiego umysłu pisałem w innym artykule...

b) Dobry humor. Jest to podstawa, bo spróbuj się czegoś nauczyć gdy jesteś przygnębiony... Zawsze ucz się gdy jesteś w świetnym nastroju, bo

w ten sposób zapewniasz sobie sukces! Zrób z nauki zabawę - przeczytaj o mnemotechnikach, mapach myśli, zmianie ram sytuacji (NLP).

c) **Przekonania.** Rozwalaj stare, nieużyteczne przekonania i w ich miejsce wstawiaj nowe, prowadzące Ciebie do osiągnięcia rezultatów. Naucz się technik programowania neurolingwistycznego (NLP), techniki emocjonalnej wolności (EFT) lub/i racjonalnej terapii zachowań (RTZ). Jest to zbyt długi temat, więc nie będę go tutaj omawiał.

d) **Motywacja.** Pamiętaj, że do osiągnięcia celu (np. zdania egzaminu), czyli akcji – potrzebny jest jakiś motyw. Z tego też pochodzi słowo motywacja: **motyw + akcja.**

Muszą być obydwie czynniki, aby pojawił się odpowiedni rezultat.

Motywację wzmocnisz przez:

- **wyznaczenie sobie celu nauki** (na piśmie!)
- **wypisanie** wszystkich (albo chociaż 15-20) **korzyści** jakie odniesiesz osiągając cel (stypendium, podziw, satysfakcja, wiedza).
- **zastosowanie technik NLP** (kotwiczenie, linia czasu, przeramowanie znaczenia, krąg doskonałości i in.)

3. **KONCENTRACJA.** Jest to rozległy temat więc piszę tylko w skrócie:

a) **Skupienie na celu.** Pamiętaj aby koncentrować się na ustalonym celu i pamiętać o korzyściach, płynących z jego osiągnięcia. Pozwoli to na łatwe utrzymanie uwagi i motywacji.

b) **Ćwiczenia.** Wykonuj często ćwiczenia wzmagające koncentrację. Możesz znaleźć sporo ćwiczeń w internecie, więc nie będę się tu rozpisywał.

Na szkoleniach [Projekt: Geniusz](#) uczestnicy wykonują specjalne ćwiczenie opracowane przez specjalistów z NASA pozwalające osiągnąć stan umysłu zwany **uptime**. Pozwala on na utrzymanie 100% koncentracji na celu nawet w skrajnie niesprzyjających warunkach.

4. STRATEGIA NAUKI.

a) **Chunking.** Jest to **dzielenie** materiału pod względem tematyki **na części**. Jeśli masz jakieś rozległe zagadnienie, podziel je na drobniejsze – tematyczne kawałki i przyswajaj po troszku. To tak jak ze zjedzeniem arbuza: nie da się tego zrobić w całości, ale jak najbardziej po kawałeczku.

Druga zaleta dzielenia to **wykorzystanie przerw i efektu pierwszeństwa oraz świeżości** (z psychologii wiadomo, że to co uczysz się na początku i na końcu – zapamiętane jest najlepiej).

- b) **Przerwy.** Pamiętaj o częstych przerwach. Rób częste a krótkie przerwy między kawałkami podzielonego materiału (podtematy), oraz dłuższe co 30-90 minut (najlepiej między tematami). Mózg zaczyna nudzić się już po 30 minutach, więc po tym okresie spada zrozumienie i zapamiętywanie. Paul McKenna zaleca aby robić przerwy nawet co 18 minut. Między dłuższymi przerwami warto też zmieniać tematykę (np. humanistyczna na matematyczną).

W trakcie przerw wykonuj trochę ćwiczeń fizycznych (polecam kinezylogię edukacyjną) oraz przewietrz pokój. Zapewni to odpowiednie krążenie oraz niezbędny dla mózgu i oczu tlen.

- c) **Powtórki.** Jest to **kolejny punkt kluczowy do efektywnej nauki**. Jeśli widziałeś krzywą zapomnienia, zdajesz sobie sprawę jak bardzo jest to ważne! O optymalnych powtórkach przeczytasz tutaj: http://www.projektsukces.pl/szybka_nauka.html

Mnemotechniki. Są to strategie nauki wykorzystujące naturalne zdolności umysłu. Stosowali je już starożytni, dzięki czemu pamiętali olbrzymie ilości informacji. Dzięki mnemotechnikom uczysz się w łatwy i przyjemny sposób, oszczędzając mnóstwo czasu. Zamiast ślęczenia nad stertami materiałów i wkuwaniu na pamięć, robisz z nauki świetną zabawę, a co ważne - zapamiętujesz o wiele trwalej niż zwykłymi metodami. Jest to bardzo rozległy temat, o którym przeczytasz w oddzielnych artykułach.

d) **Zasada Pareto (80/20).** Opisuje ona wiele zjawisk, w których 20% przyczyny powoduje 80% skutku. Nazwa pochodzi od włoskiego socjologa i ekonomisty Vilfredo Pareto, który stwierdził że dochody 20% mieszkańców stanowią 80% majątku kraju.

Zasada ta przekłada się na większość dziedzin życia i wywodzi się z pewnych zasad statystycznych (koncentracja statystyczna, indeks Giniego). Przykłady to: 20% klientów przynosi 80% zysków, 20% kierowców powoduje 80% wypadków, 20% powierzchni dywanu przypada na 80% zużycia. Stosunki te bywają też nieco zmienione, np. 10/90 czy 30/70.

Zasadę Pareto możesz skutecznie wykorzystać do zdawania egzaminów! Jeśli stwierdzisz, że nie potrzebujesz 100% wymaganej od wykładowcy wiedzy, nie masz wystarczającej ilości czasu, nie potrzebujesz maksymalnej oceny lub z innych powodów... naucz się dokładnie 20% materiału – który jest najważniejszy, a resztę tylko pobieżnie. Może to być to, czym interesuje się egzaminator, tekst pogrubiony lub podkreślony.

e) **Wykorzystaj wszystkie zmysły.** Jeśli wiedzę będziesz kodował (zapamiętywał) w więcej niż jednej modalności (za pomocą kilku zmysłów), łatwiej ją przyswoisz i dłużej utrzymasz w pamięci. Używaj wzroku (rysuj obrazy! wizualizuj!), słuchu (nagrania, audiobooki lub wykłady przetworzone na pliki mp3, rozmawiaj, odgrywaj role teatralne) i kinestetyki (smak, zapach, dotyk...).

f) **Planuj naukę.** Rozpisz sobie dokładny plan czego chcesz się nauczyć, w jaki sposób, gdzie, z kim i kiedy.

g) **Notuj za pomocą Map Myśli.** Są to kreatywne notatki, wymyślone przez słynnego Tony Buzana. Wykorzystują one naturę mózgu i układu nerwowego (wzajemne połączenia neuronów, skojarzenia, pamięć holograficzna). Dzięki temu zaoszczędzisz do 90% czasu na tworzenie, naukę i powtórki!

Dodatkowo wzbudzi to Twoją kreatywność, ułatwi zapamiętywanie (już podczas notowania!), sprawi dużo radości i zabawy! O mapach myśli przeczytasz w poprzednich artykułach.

- h) **Naucz się szybkiego czytania.** To naprawdę proste! Przeczytaj o podstawowych błędach czytelniczych (brak rozgrzewki i celu, słaba koncentracja i motywacja, nie używanie wskaźnika, regresja, wokalizacja) i zacznij ich unikać. Już same podstawy (cel, rozgrzewka, wskaźnik) przyspieszą tempo czytania o 50-300% a inwestycja czasu w trening podniesie go jeszcze bardziej!

- i) **DTI (Deep Trance Identyfication)** Identyfikacja w głębokim transie. Jest to metoda z pogranicza NLP i Hipnozy, która umożliwia przejmowanie strategii doskonałości od osób które są w czymś świetne. Taką osobą może być najlepszy student na roku, a nawet sam wykładowca! Przeczytaj o DTI tutaj: <http://www.projektsukces.pl/dti.html>

- j) **ITM (In Time Management)** czyli zarządzanie sobą w czasie. Jest to powiązane z planowaniem materiału do nauki, oraz ogólnym radzeniem sobie z czasem. Gdy zaczniesz wykorzystywać techniki ITM, będziesz mieć więcej czasu na rozrywkę!

O technikach ITM, które są kolejnym rozległym tematem, przeczytasz tutaj:

<http://www.projektsukces.pl/czas.html>

5. OTOCZENIE.

Ważne jest, abyś odpowiednio przygotował nie tylko siebie (ciało, umysł) ale także **środowisko w którym przebywasz.**

Zadbaj o spokój w trakcie nauki (zamknij drzwi, wyłącz telefon, GG...), **odpowiednie natlenienie** (przewietrz pokój przed nauką i podczas przerw), **skorzystaj z mocy aromaterapii** (olejki jakie polecam to Żeń-szeń i Ginko Biloba) oraz o **to co dobiega do Twoich uszu**. Jeśli lubisz ciszę to świetnie. Możesz mieć jej więcej, korzystając ze stoperów do uszu. Jeśli jesteś fanem muzyki, to używaj takiej, która pomaga w nauce.

Przed przystąpieniem do nauki można pomóc sobie swoją ulubioną, energetyzującą muzyką (szybkie tempo, ew. taka która wprawia Ciebie w dobry nastrój).

W trakcie nauki słuchaj muzyki barokowej, lub specjalnej z **dudnieniami różnicowymi**. Polecam nagrania Hemi-Sync, Brain-Sync lub darmowy program Brain Wave Generator (www.bwgen.com). Dudnienia różnicowe o odpowiedniej częstotliwości wytwarzają w mózgu fale sprzyjające nauce i koncentracji (najlepiej alpha i theta).

Po skończonej nauce i w przerwach zrelaksuj się przy jakiejś spokojnej muzyce (ułatwi to inkubację wiedzy, czyli jej porządkowanie przez podświadomy umysł).

5. **RADZENIE SOBIE ZE STRESEM**. Wiele osób traktuje sesję jako okres wzmożonego stresu. Sam stres jest naturalną, fizjologiczną reakcją organizmu. Pozwala na utrzymanie odpowiedniego poziomu hormonów we krwi, podczas sytuacji tego wymagającej.

Jednak **większość osób nadmiernie się stresuje**, co powoduje negatywne skutki. Zbyt wysoki i długotrwały poziom hormonów stresu we krwi (kortyzol) uszkadza komórki, negatywnie wpływa na ciało. Dlatego warto nauczyć się stresować tylko w korzystnym tego słowa znaczeniu.

Mnóstwo technik radzenia sobie ze stresem dostarczają metody NLP. Są to m.in.: przeramowanie znaczenia sytuacji (reframing), krąg doskonałości, praca z linią czasu oraz kotwiczenie stanów emocjonalnych. Na te tematy napisałem osobne artykuły, które znajdziesz tutaj: <http://www.projektsukces.pl/nlp.html>

Kolejny sposób to **techniki relaksacyjne**. Przez pracę z oddechem, wizualizację, relaksację (nagrania lub sesje hipnotyczne, progresywna relaksacja i in.) czy zwyczajne odprężanie się – automatycznie pozbędziesz się nadmiaru hormonów stresu we krwi.

O relaksacji znajdziesz mnóstwo materiałów w sieci oraz książkach.

Podsumowując, jeśli odpowiednio podejdziesz do sesji i związanej z nią nauki – może to być najlepszy okres w Twoim życiu!

Tak było u mnie, odkąd odkryłem jak uczyć się skutecznie i robić z tego zabawę! Podczas sesji wreszcie nie musiałem wstawać o świcie, żeby dotrzeć na 8.15 na zajęcia, ani zostawać godzinami na uczelni. Wystarczyło przejść się co dzień-dwa na uczelnię, przez godzinkę lub dwie zabawić się w poszukiwacza przygód (odkrywanie zaginionej wiedzy... – przeramowanie sytuacji) i wrócić do domku :)

Na egzamin przychodziłem z bananem na ustach bo byłem pewny wygranej. Zapewniało to odpowiednie nastawienie umysłu (PNU), zakotwiczenie stanów emocjonalnych (kotwiczenie z NLP), oraz pewność posiadanej wiedzy - mnemotechniki, mapy myśli).

Tego samego życzę również Tobie.

Mapę myśli tego rozdziału.



Jak zapamiętywać szybko i trwale w przyjemny sposób?

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

Poniżej prezentuję najskuteczniejsze moim zdaniem metody, zwane mnemotechnikami. Nie będę robił przydługiego wstępu o historii mnemotechnik jest to mało ważne, lecz przejdźmy do samych technik! Niektóre z nich, jak ŁMS możesz używać od zaraz, nad innymi trzeba popracować aby skutecznie działały.

1. Łańcuchowa Metoda Skojarzeń

Metoda polega na tym, aby połączyć ze sobą ciąg rzeczy lub wydarzeń, które chcesz zapamiętać. Układasz sobie historyjkę z każdym z elementów, łącząc każdy z kolejnym. W ten sposób wystarczy że zapamiętasz pierwszy (który najlepiej skojarzyć z czymś charakterystycznym dla całej listy), a reszta przypomni się automatycznie.

W skojarzeniach, ważne aby były:

przejaskrawione – gigantyczne lub zminiaturyzowane

dynamiczne – pamiętaj, że o wiele łatwiej przypomnieć sobie wydarzenia gwałtowne i przykre, niż zwyczajne, przyjemne.

wyolbrzymiaj ich liczbę – zamiast jednego elementu – miliony

zastępuj przedmioty wzajemnie – np. zamiast świeczki zapalasz...

własny palec ;)

absurdalne, niespotykane w życiu – im głupsze, śmieszniejsze tym lepiej zapamiętasz!

Gdzie wykorzystać? Przykładowo, idąc na zakupy do hipermarketu.

Zamiast robić listę, której można zapomnieć – zapamiętaj artykuły.

Przykład: Masz do kupienia: mąkę, wodę do picia, pomidory i notatnik (mógłbym wymienić kilkadziesiąt, ale szkoda miejsca i czasu).

Najpierw skojarz pierwszy element z sytuacją. Tutaj, zobacz jak wchodzisz do supermarketu i na Ciebie wysypuje się tona mąki. Ty jesteś obsypany w mące i wszystko dookoła, cały sklep wygląda jakby napadał śnieg – białe od mąki! Następnie z tego rozdrażnienia wpadasz w olbrzymie stoisko butelek z wodą do picia, które rozsypuje się z

hukiem, a Ty zaczynasz płynąć w tym wszystkim aż zatrzymujesz się roztrzaskując o stoisko z pomidorami.

Te rozpryskują się i cała okolica, przechodzący ludzie, i oczywiście Ty jako główny bohater jesteście utytlani pomidorami, jak w wielkiej zupie pomidorowej. Ledwie wstałeś, ale znowu się przewracasz. Chciałbyś się czymś wytrzeć, ale nic w pobliżu nie ma... oprócz stoiska z notesami... Wyrывasz garściami kartki z notesów i wycierasz nimi siebie...

Zalety: Nie trzeba się metody uczyć – możesz stosować od tej chwili :)

Możliwości: pamiętasz wszystko po kolei, natomiast nie da się na wyrywki (co na której pozycji jest).

2. Główny System Pamięciowy.

Polega na zastąpieniu cyfr literami alfabetu (spółgłoski), a dzięki nim, stworzeniu systemu zakładek pamięciowych.

Kodowanie:

0 – z, s

1 – t, d

2 - n

3 - m

4 - r

5 - l

6 - j

7 - k, g

8 - f, w

9 - p, b

Dla czego tak? Na zasadzie skojarzeń - np. 1 bo t i d mają jedną kreskę, n dwie, m trzy, 9 jest podobna do p, b, itd.

Teraz wystarczy utworzyć zakładki, których nauczysz się na pamięć. Będą to tzw. haki (elementy które będziesz doskonale znał, nawet po przebudzeniu w nocy), na których można wieszać dowolne elementy w celu zapamiętania.

Przykładowo moje zakładki (początek, mam od 1-100):

1 - targ; 2- Noe; 3- mysz; 4- ruch (kiosk ruchu); 5 - loch; 6 - jeź; 7 - kosz;
8 - fa (mydło); 9 - boa; 10 - taras (zauważ, że pierwsza i ostatnia spółgłoska to zakodowane cyfry); 11 - tata; 12 - Tina (Turner); 13 - tama;

14 - tir; 15 - talerz; 16 - toj (toj, miejski WC); 17 - teka; 18 - toffi; 19 - tuba; 20 - nos.

Potem, zakładki od 1-100 można rozszerzyć do 1000 w taki sposób, aby do każdej dodać jakiś charakterystyczny element. Ja wybrałem mieszankę z dwóch szkół (Buzan i CTW), Ty możesz wymyślić swoje na tej zasadzie:

101-199 - zakładki 1-100 zanurzone w wielkim bloku lodu

200 - 299 - zakładki 1-100 pokryte gęstym olejem

300-399 - zakładki palące się w snopach iskier

400-499 - pulsujące w fioletowym świetle

500-599 - zrobione z delikatnego zamszu

600-699 - całkowicie przezroczyste

700-799 - łaciate

800 - 899 - futrzaste

900-999 - granitowe

Cechy metody: ogromne, wręcz nieskończone możliwości (można rozszerzać o kolejne zera...), pamiętasz na którym miejscu jaki jest element, na wrywki!

Wada – trzeba opanować zakładki, chociaż podstawowe.

Proponuje, każdego tygodnia nauczyć się kolejnych 10, to po 10 tygodniach masz 100; potem tylko rozszerzenia... :)

W ten sposób, łatwo np. zapamiętać nr rachunku bankowego, nr telefonów, piny itd... to tylko kilka zakładek połączonych metodą ŁMS!

3. Metoda liczbowo-kształtowa

Liczbom od 1-10 (lub więcej) przyporządkowujesz określone obrazy.

Ja mam takie: 1 – świeca; 2 - łabędź; 3 – piersi; 4 – krzesło; 5 – hak; 6 – gwizdek; 7 – kosa; 8 – bałwan; 9 – ślimak; 10 – Flip i Flap :)

Najlepiej sobie narysować je, upodabniając cyfrę do obrazu. Wtedy z łatwością zapamiętasz.

Wykorzystanie: zapamiętywanie list numerowanych (np. 10 cech osobowości, z psychologii – moje ostatnie użycie tej metody), numery – np. tablicy rejestracyjnej (obrazki łączysz metodą ŁMS), kolejne punkty przemówień, itd...

4. Metoda liczbowo-skojarzeniowa.

Polega na skojarzeniach liczb i brzmiących podobnie nazw.

Ja mam np. w języku angielskim taką listę: 1 (one) – clan; 2 (two) – foot; 3 (three) – tree; 4 (four) – door; 5 (five) – knife; 6 (six) – disc; 7 (seven) – heaven; 8 (eight) – plate; 9 (nine) – wine; 10 (ten) – hen.

Możesz utworzyć polską listę, najlepiej jak sam wymyślisz (wtedy najszybciej zapamiętasz); np. 1 – eden, 2 – drwa, 3 – bzy... itd.

Wykorzystanie jak powyższej metody.

5. Rzymski pokój

Metoda polega na tym że w znanej Tobie przestrzeni tworzysz określoną liczbę zakładek.

Są różne odmiany, m. in. ciało (wiesz jak wyglądasz :) po kolei wybierz np. 10 elementów z Twojego ciała, tj. stopy, kostki, kolana, biodra, pępek, pachy, ramiona, szyję, uszy, oczy, nos, czoło...). Na nich będziesz wieształ elementy do zapamiętania.

a) Rzymski pokój w Twoim domu – np. w Twoim mieszkaniu wybierz w każdym pomieszczeniu po 10 elementów charakterystycznych. Gdy będziesz miał 5 pomieszczeń (np. przedpokój, kuchnia, łazienka, toaleta, pokój dzienny) to już masz 50 haków! Przedmioty to np. kuchenka, zlew, lodówka, lampa... itd.

b) Rzymski pokój w Twoim umyśle – możesz stworzyć dowolny dom (wyobrazić sobie), a w nim nieskończoną ilość pokoi... Tak też robili rzymianie...

c) Znane miejsca – np. droga którą idziesz z domu do pracy/szkoły – wybierz charakterystyczne elementy stwarzając z nich zakładki.

Na co zwrócić uwagę: Kolejność. Jeśli to mieszkanie, to w każdym pokoju ustawiaj haki w tej samej kolejności, np. zgodnie z kierunkiem wskazówek zegara.

Jak wykorzystać? Np do zapamiętania zakupów, zadanego materiału, itd.

Czy kiedykolwiek zastanawiałeś się jak wykorzystać swój umysł w biznesie?

Dlaczego nasz umysł jest tak bardzo ważny w tworzeniu swoich biznesów, w budowaniu listy mailingowej i ogólnie w naszej pracy? Z pełną akceptacją obserwowałam telemarketerów, kursantów, wypowiedzi na forach osób związanych z branżą, a także przeprowadziłam mnóstwo rozmów telefonicznych.

To co tutaj przeczytasz może być dla Ciebie szokiem. Możesz nawet w to nie uwierzyć. Możesz nawet być tak sceptyczną osobą, że odrzucisz wszystko co zostało tutaj napisane. Jedno jest pewne, skoro zakupiłeś lub zakupiłaś ten kurs, oznacza to, że chcesz się dowiedzieć czegoś więcej, czegoś, czego nikt Ci jeszcze do tej pory nie powiedział.

Wierz mi, przeszłam wiele szkoleń z telemarketingu, sprzedaży, komunikacji. Szukałam swojego miejsca, szukałam tak naprawdę odpowiedzi, której nikt mi nie potrafił udzielić.

Skąd wziął się lęk przed dzwonieniem? Skąd wziął się ten stres? Skąd wzięło się odkładanie na później?

Okay, i od razu chcę uświadomić, że wszystko wcale nie musi być powiązane z telemarketingiem. Z powodzeniem można to zrobić w każdej dziedzinie życia, w każdej profesji, którą wykonujesz.

Po wydaniu ebooka „Zawód Telemarketer”, zorientowałam się po mailach jakie otrzymywałam, że osoby pracujące w dziale telemarketingu i tak jeszcze nie wiedzą jak mają pozbyć się problemów, które – jak twierdzą – wzięły się nie wiadomo skąd.

Czy ja miałam podobne problemy? Oczywiście, że tak! Jestem taką samą osobą jak każdy, mam podobne, jeśli nie te same problemy.

Postanowiłam zbadać zjawisko, które tak się rozpowszechniło i które zatruwa życie zawodowe wielu osobom.

Jeśli jesteś osobą, która dopiero wdraża się w telemarketingu lub zamierza to zrobić, proszę przeczytaj uważnie słowa zawarte w tym kursie ponieważ to wszystko co tutaj przeczytasz zaistniało w życiu innych ludzi. W Twoim nie musi jeśli tylko pozwolisz swojemu umysłowi na działanie.

Kiedy tworzyłam tego ebooka, pod swoje skrzydła wzięłam trzech telemarketerów. Zanim pokazałam im moc wykorzystania umysłu, testowałam wszystko na sobie. Zdarzało się, że coś, co na mnie nie działało – było bardzo pomocne innym. PRACA była ciężka i bardzo długa, wydawało mi się, że nie ma końca. Ale efekt był tak mocno satysfakcjonujący, że teraz nie mam wątpliwości, że to co stworzyłam, naprawdę działa.

Więc jak to się stało, że przez te wszystkie lata używałam potęgi swojego umysłu, nie wiedząc, że to co robię posłuży w przyszłości budowaniu biznesu.

10 lat temu (jestem z rocznika 81) zaczęłam eksperymentować z podświadomością. Robiłam to razem z moją przyjaciółką, która nazwała mnie „magiczną osobą”. Kiedy zaczęły pojawiać się pytania, dokładnie w tym samym czasie zaczęły pojawiać się osoby z takimi samymi zainteresowaniami. Tak, to brzmi dokładnie jak z filmu „Sekret”. Bo to właśnie tak działa – jeśli szukasz odpowiedzi to ją dostajesz w postaci innej osoby, książki, rozmowy.

Od pewnego momentu w moim życiu na dobre zagościła magia. Poznałam swoją Mistrzynię Magii, która nauczyła mnie, pracy z energią, dzięki czemu w moim życiu zagościła filozofia: co tu robić byle by się nie narobić, a dużo zarobić. Wcale nie musisz w to wierzyć, jednak zdradzę Ci później na czym to polega.

Kiedy pracowałam dla jednej z dużych sieci telefonii komórkowej, powiedziano mi tylko: „Zostaniesz zwolniona, jeśli nie będziesz miała efektów.” Cokolwiek to wtedy dla mnie znaczyło, brzmiało groźnie.

Dali mi telefon do ręki, zainstalowali swój Program, login, hasło i bazę 10 salonów na Podkarpaciu i w Małopolsce miałam pod sobą. Wystarczyło tylko dzwonić, bez żadnego przygotowania. Pokochałam to. Kochałam to tak mocno, że płakałam jak dziecko, kiedy po paru miesiącach owocnej pracy Firma oświadczyła, że sprzedała 100% swoich udziałów konkurencji. A my poszliśmy „z torbami”.

Potem założyłam własną firmę i zaczęły się „schody”.

Z czego to wynikało?

Kiedy pracowałam dla sieci telefonii komórkowej było cudownie, nie było żadnych problemów, kłopotów w wykonywanej pracy telemarketera. Ale kiedy założyłam swoją firmę, były momenty, że chciałam ją zamknąć – najzwyczajniej chciałam się poddać. Niepotrzebnie słuchałam innych ludzi o zagrożeniach, obowiązkach, mozolnym szukaniu klientów, że to czy tamto się nie sprzeda, że produkt jest beznadziejny, że usługa w ogóle nie ma szans bytu na rynku.

Te wszystkie „dobre rady” wzięłam sobie do serca i moja sprzedaż momentalnie spadła. Spadała tak gwałtownie, że prawie uwierzyłam, że popełniłam błąd zakładając firmę.

Zastanawiałam się, kto ma rację. Czy osoby, które dawały rady, nie mając prawie żadnego doświadczenia w prowadzeniu interesów, czy ja, myśląc zbyt optymistycznie, że poradzę sobie i zarobię dużo pieniędzy. Właściwie to nigdy nie myślałam w takich kategoriach do momentu, aż stało się jasne, że żyję życiem tych co mnie oceniają, a nie swoim własnym.

„Bujałam się” z tą świadomością przez bardzo długi okres w mojej karierze zawodowej. Ale kiedy na swojej drodze zaczęłam spotykać ludzi [bardzo dużo buddystów], którzy mówili o potędze umysłu.

Brzmi prosto i banalnie. Powiem więcej, brzmi fantastycznie. Pomyślałam, że to coś dla mnie. To jest prawie dla każdego telemarketera, również dla Ciebie. Sam bądź sama pomyśl – jesteś telemarketerem, handlowcem, kontaktujesz się z setkami klientów miesięcznie. Czy zdajesz sobie z tego sprawę jaka jest Twoja baza klientów? Co z tą bazą robisz? Jest coś tak potężnego, co zagwarantuje Ci natychmiastową sprzedaż, o czym napiszę później.

Najpierw skupmy się na Twoim umyśle. Jednak zanim to zrobimy opowiem Ci o eksperymencie, który zrobiłam na czterech wybranych telemarketerach.

Na czym polegał eksperyment?

Na bardzo popularnym zjawisku zwanym hipnozą. A właściwie autohipnozą.

Do mojego eksperymentu – tak, tak, dobrze czytasz – wybrałam cztery osoby, pracujące na słuchawkach. Imiona osób zostały zmienione.

Ania (33 lata) – pracuje jako mobilny doradca klienta, jej zadaniem jest umawianie dla siebie spotkań. Problem: „natrętna mucha”.

Kamil (22 lata) – pracuje w wewnętrznym call center, jego wynagrodzenie uzależnione jest od wyników pracy. Problem: lęk przed dzwonieniem.

Maciek (26 lat) – własna działalność gospodarcza, doradca finansowy, sam szuka klientów i umawia się na spotkania. Problem: uważa, że nikt od niego nic nie chce kupić.

Monika (43 lata) – branża MLM, żadnego doświadczenia w telemarketingu; za moją namową zasmakowała tego potężnego narzędzia. Problem: zniechęcenie po usłyszeniu „nie interesuje mnie to”.

Wszystkie te osoby przeszły szkolenia z telemarketingu z zakresu sprzedaży telefonicznej (wszystkie etapy sprzedaży telefonicznej). W pierwszym okresie stosowania wyuczonych technik – około 2-3 miesięcy – zapał do pracy niemalże zniknął, z powodu braku pomysłów na kolejną sprzedaż. To co wcześniej zostało wyuczone – umysł przyzwyczyił się do tego, co w rezultacie nie przynosiło efektów.

Skąd ja to znam.

Sama przez to przechodziłam. Brak pomysłów powoduje frustrację. A frustracja powoduje, że tracimy motywację do działania i przestajemy być wydajni. Stajemy się coraz bardziej nerwowi. A kiedy jesteśmy bardziej nerwowi, nie jesteśmy w stanie wymyślić coś, co dałoby nam satysfakcję z pracy. Kółko się zamyka.

Do pracy z telemarketerami wykorzystałam technikę dr Wina Wengera. Dr W. Wenger jest założycielem organizacji non-profit, która poświęcona jest szybszemu uczeniu się i twórczemu rozwiązywaniu problemów; jest autorem 48 książek.

„Jak osiągnąć sukces w telemarketingu”
ISBN 978-83-928461-0-9

Dr Win Wenger opracował wiele technik, natomiast najbardziej zainteresowała i zainspirowała mnie technika, której celem jest poprawa potencjału ludzkiego. W tej technice chodzi o ominięcie świadomego umysłu, aby korzystać z większej części swojego mózgu do rozwiązywania problemów i zwiększenia szybkości uczenia się.

Poprosiłam, aby Ania, Maciek, Kamil i Monika nie wysilali się za bardzo i robili dokładnie to, o co ich poprosiłam. A mianowicie: przesyłałam im w mailu (ponieważ każda z tych osób mieszka w różnych częściach Polski) nagrania mp3, które jakiś czas temu stworzyłam za pomocą odpowiednich narzędzi i poprosiłam, aby słuchali danego nagrania do uzyskania efektu.

Następnie przesyłałam kolejne nagrania i kolejne. Byliśmy w ciągłym kontakcie mailowym i telefonicznym. Za każdym razem jak coś się nie udawało, lub jak coś było niezrozumiałego, można się było ze mną skontaktować. Wyjaśniałam i dalej zabieraliśmy się do pracy.

Każda z tych osób przechodziła pewny etap w swoim życiu. Przyznam, że były momenty, kiedy Ania czy Kamil powiedzieli mi, że już nie chcą tego robić ponieważ ich życie tak diametralnie się zmieniło, że nie wiedzą co teraz począć.

Nie zmuszałam do dalszej pracy. Ale to co odczuwali tak głęboko to właśnie był moment, kiedy trzeba było podjąć kolejny krok w przód. Poprosiłam, aby się zastanowili, a w tym samym czasie szukałam kolejnych osób, które chciały być wspaniałymi telemarketerami, handlowcami.

Wiedziałam, że czas mnie goni i nie za bardzo chciałam rozpocząć wszystko od nowa, ale cóż mogłam poradzić... jednak Ania i Kamil prawie jednocześnie zadzwonili do mnie, że chcą podjąć dalszą pracę nad sobą, ponieważ coś im mówiło, że muszą to zrobić. Kamila przekonało to, że w ciągu tygodnia skontaktował się z dwa razy większą ilością klientów i dzięki temu miał dwa razy większą sprzedaż. To było niesamowite. Powiedział:

- Magda, ja sam w to nie wierzę i nie wiem jak to się stało. To było cudowne uczucie dzwonić i rozmawiać z klientami jak z „normalnymi” ludźmi.

Jeśli jesteś telemarketerem, to pewnie znasz to powiedzenie „normalni” ludzie ☺

Ania czuła się jak natrętna mucha, w tej chwili trudną ją gdzieś złapać, ponieważ ma poumawiane spotkania przynajmniej na 3-4 tygodnie! Codziennie 2-3 spotkania! Rewelacja.

Również i Ty możesz tego spróbować. Wystarczy, że na początek zalogujesz się (zarejestrujesz) na stronie Telemarketerzy.pl i w sekcji PLIKI pościgasz pliki mp3.

Poznaj tajemnicę hipnozy i dowiedz się czym tak na prawdę jest trans hipnotyczny

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

Dawniej hipnoza traktowana była przez wielu ludzi jako coś bardzo tajemniczego, niezwykłego służącego do kontroli innych ludzi.

Wierzono, że hipnoza może sprawić, iż osoba poddana hipnozie może zrobić niemal wszystko, a hipnotyzer ma nad nią pełną władzę i może zrobić co mu się podoba.

Jest to najprawdopodobniej efekt wielu opowieści, filmów i książek, opisujących złych hipnotyzerów z czerwonymi oczami oraz strachu przed utratą świadomości w trakcie transu.

Natomiast **współczesna hipnoza**, zaakceptowana od lat przez świat nauki i środowisko lekarzy, jest czymś zupełnie innym. **Hipnozą jest każdy, nieco zmieniony stan świadomości** w który wchodzimy wielokrotnie podczas każdego dnia. Polega on na zawężeniu uwagi, która skierowana zostaje albo na zewnątrz (wysłuchanie się w

hipnotyzera), albo do środka. W stanie tym do świadomości nie dociera wiele, niepotrzebnych bodźców zewnętrznych.

Przykłady naturalnego wchodzenia w trans, to: oddawanie się marzeniom na jawie, wsłuchanie się w muzykę, zapatrzenie w film, głębokie rozmyślanie, wpatrywanie się w zachód słońca, płynące po niebie chmury.

Stan hipnozy związany jest też ze **zmianami w fizjologii**, związanymi z relaksacją mięśni, pogłębieniem i zwolnieniem oddechu, etc. Trans jest naturalnym, fizjologicznym stanem, który ma korzystny wpływ na organizm człowieka. Oprócz relaksacji która sama w sobie jest zdrowa, trans zwiększa procesy samoregulacji i autoregeneracji organizmu.

W trakcie hipnozy i po jej skończeniu, zaobserwować można różne **fenomeny hipnotyczne**. Ich intensyfikacja w dużej mierze zależy od głębokości transu.

Do zjawisk tych, zalicza się:

- ✓ **Anestezję** – czyli znieczulenie części lub całego ciała (wykorzystywane np. w stomatologii),
- ✓ **Amnezja** – zapominanie przebiegu sesji hipnotycznej (nawet pomimo zachowania świadomości w jej trakcie, zjawisko podobne jak ze snami),
- ✓ **Hiperamnezja** – poprawa pamięci i dostępu do zapomnianych wydarzeń (wykorzystywane np. w przeprowadzaniu śledztw, przesłuchiwanie świadków po wielu latach),
- ✓ **Halucynacje** – widzenie nieistniejących rzeczy, osób (halucynacja pozytywna) lub niewidzenie ich pomimo, że istnieją (halucynacja negatywna, przykład – gdy szukasz czegoś i nie możesz tego znaleźć, pomimo że leży na swoim miejscu),
- ✓ **Katalepsja** – zeszywnienie partii lub całego ciała (w hipnozie estradowej – mostki kataleptyczne)
- ✓ **Ruchy ideodynamiczne** – nieświadome (automatyczne) poruszanie ciałem, np. lewitacja ręki,
- ✓ **Regresja** – podróż w przeszłość (np. do dzieciństwa), bazująca na wspomnieniach (nawet głęboko ukrytych)
- ✓ **Progresja** – podróż w przyszłość, bazująca na wyobrażeniach,
- ✓ **Zmiana percepcji czasu** – zaburzenie poczucia czasu, przy krótkiej hipnozie może wydawać się że trwała godzinami, lub odwrotnie.

Proces wprowadzania w trans to tzw. **indukcja hipnotyczna** i wymaga pewnej wiedzy i umiejętności (które każdy może osiąść). Przykładem wprowadzania w trans są: fiksacje wzroku, wizualizacje, progresywna relaksacja, dezorientacja, przeciążanie świadomości lingwistyką (język Milтона).

Po wprowadzeniu w trans poddaje się **sugestie hipnotyczne**, będące poleceniami bezpośrednio dla podświadomości. Mają one na celu wywarcie pozytywnych zmian u hipnotyzowanego, mających ujawnić się w przyszłości. Sugestie mogą dotyczyć zmiany zachowania, reakcji na bodźce czy pozbycia się nałogów.

Podatność na hipnozę to łatwość osiągnięcia stanu transu i stopień reaktywności na sugestie hipnotyczne. Według klasyków, na hipnozę podatnych jest 15-30% osób. Odmiennie zdanie miał ojciec współczesnej hipnozy, Milton Ericsson, który twierdził że każdy może wejść w trans i zależy to tylko od sposobu jej przeprowadzania i dopasowania do klienta.

Hipnoza może mieć różne poziomy głębokości. **Głębokość transu** to stopień oderwania od rzeczywistości, zawężenia uwagi i relaksacji. W głębokich transach osoba hipnotyzowana może tracić świadomość podobnie jak we śnie, natomiast w płytkich jest w pełni świadoma. Głębokość hipnozy nie jest jednak wyznacznikiem jej skuteczności.

Jak to jest ze złą hipnozą? Czy można wpłynąć i przejąć kontrolę nad drugą osobą?

W pewnym sensie tak, ale osoba hipnotyzowana musi chociażby podświadomie zgodzić się z sugestiami, które dostaje od hipnotyzera. Dlatego można porzucić obawy przed złymi hipnotyzerami, a zacząć bronić się przed hipnozą płynącą z mediów i otaczających nas reklam, które wpajają nam potrzeby których wcale nie mamy i zaburzają obraz rzeczywistości (przyjrzyj się modelkom, które zanim trafią na plakat przechodzą przez tysiące zabiegów upiększających i komputerowe programy graficzne).

Czy można nie wyjść z transu? Jest to kolejny mit bo jeśli hipnotyzer nie wyprowadzi Ciebie z transu, stan ten przechodzi naturalnie w sen i po przebudzeniu nie jesteś już w transie.

Są pewne wyjątki. To negatywne transe, w których niektórzy ludzie przebywają całe życie, wierząc że życie jest bez sensu i trzeba ciężko tyrać żeby przeżyć z miesiąca na miesiąc.

Podsumowując, stosując hipnozę możemy wprowadzać do naszego życia wiele pozytywnych zmian, takich jak łatwiejsze radzenie sobie ze stresem, pozbywanie się negatywnych emocji, zmianę niepożądanych zachowań, nałogi.

Odkryj moc nagrań hipnotycznych

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

Dzisiejszy styl życia nie pozwala wielu ludziom na odpoczynek i zasłużony relaks. Ciągłe bycie w stresie i napięciu jest ceną, jaką płaci się za prowadzony styl życia. Praca, rodzina, rachunki czy transport są obciążeniem dla umysłu osoby, która ciągle stara się uniknąć nieprzyjemnych konfrontacji i stresu. Niestety stres jest częścią naszego życia, którego nie da się uniknąć. Można natomiast nauczyć się skutecznie go kontrolować i radzić sobie z sytuacjami które stres wywołują. Przez dziesiątki lat, ludzie nauczyli się radzenia sobie ze stresem na wiele różnych sposobów, takich jak palenie papierosów, picie alkoholu, hazard, narkotyki, muzyka, sport i inne.

Każdy człowiek jest inny i nie na każdego wszystko działa. Niektóre nałogi, jak wiadomo są szkodliwe, i jeśli jesteś gotowy aby rzucić jakiś nałóg, możesz potrzebować trochę pomocy. Tutaj z pomocą przychodzi hipnoza która pomoże Ci osiągnąć stan głębokiego relaksu.

Relaksowanie się słuchając nagrań hipnotycznych jest wspaniałym sposobem na radzenie sobie z nałogami. Dzięki słuchaniu hipnozy możesz łatwo pozbyć się wielu szkodliwych nałogów bez wydawania mnóstwa pieniędzy na programy i środki które często wcale nie działają. Nagrania hipnotyczne możesz słuchać w każdym miejscu (lecz nie w każdej sytuacji, np. prowadząc samochód - nie radzę), czy to w domu, czy w przerwie na lunch w pracy albo na świeżym powietrzu. W dzisiejszych czasach posiadając odtwarzacze MP3 czy CD/DVD można zabrać je ze sobą wszędzie!

Osobiście stosuje nagrania z hipnozy spędzając codziennie godzinę w autobusie jadąc na uczelnię lub do pracy i wracając do domu :) Stosując hipnozę pozwalasz swojemu umysłowi na odpoczynek, ciału na relaks, samoleczenie i redukcję stresu.

Jest dzisiaj wiele dostępnych rodzajów nagrań hipnotycznych, w zależności od potrzeby. Można pozbyć się fobii, uzależnień, zredukować lub zwiększyć wagę, przestać obgryzać paznokcie, nabyć pewności siebie, zacząć się skutecznej i chętniej uczyć i wiele innych.

Niektórzy ludzie nie potrafią zrozumieć jak to właściwie działa. Zasadniczo, hipnoza opiera się na stosowaniu specjalnej lingwistyki (słów) i sugestii hipnotycznych, które pomagają się zrelaksować, rozluźnić i programują umysł na nowe zachowania (bardziej użyteczne niż do tej pory). Oczywiście do tego potrzebne jest zapewnienie specjalnej atmosfery lub pewne doświadczenie (praktyka). Będąc bowiem w stanie relaksu, umysł człowieka otwiera się na przyjmowanie sugestii, przez wyłączenie pewnych blokad (filtrów) które świadomie nie dopuszczają ich.

Jeśli jeszcze jesteś sceptycznie nastawiony do hipnozy i słuchania nagrań hipnotycznych, proponuję abyś zapytał profesjonalistów, znajomych, rodziny lub kogokolwiek kto wypróbował takie techniki zanim sam odważysz się na wypróbowanie technik na sobie. Hipnoza zadziała, jeśli będziesz zdolny aby rozluźnić się całkowicie i pozwolisz umysłowi odpłynąć.

Hipnoza staje się coraz częściej akceptowaną i używaną metodą do osiągnięcia w życiu więcej sukcesów. Powodem jest coraz większy dostęp do informacji, dlatego teraz każdy może nauczyć się hipnotyzować. Dawniej jednak, hipnoza trzymana była w sekrecie (stąd hipnoza znana przede wszystkim z telewizji i nieuzasadniona obawa przed nią). Ucząc się jak skutecznie używać autohipnozy, możesz osiągnąć takie cele, które wcześniej mogły wydawać się niemożliwe.

Stosując codziennie nawet kilka minutowe transe, możesz pozbyć się nadwagi, łatwo rzucić palenie papierosów, stać się bardziej lubianym, bardziej przekonywującym czy pewnym siebie. W rezultacie, Twoje życie będzie bardziej udane, staniesz się człowiekiem sukcesu!

To wszystko można osiągnąć bez potrzeby znalezienia cichego pokoju do medytacji czy palenia świec ;) Możesz hipnotyzować siebie nawet podczas mycia zębów czy porannej jazdy do pracy. Od kiedy rozwinięsz w sobie tę zdolność, będziesz w stanie wchodzić w trans w kilka chwil podczas wykonywania codziennych, rutynowych czynności. Jest to całkiem normalny zabieg, wykonywany przez wielu liderów biznesowych, profesjonalnych sportowców czy nawet personel wojskowy do poprawiania efektywności swojej pracy. Ty również możesz z tego skorzystać!

Pierwszym krokiem do osiągnięcia tego, jest nauczenie się relaksacji, rozluźnienie ciała. Stan ten osiągasz czasem gdy jesteś czymś bardzo zaabsorbowany, tak że nie zwracasz uwagi na świat zewnętrzny (np. lecące reklamy czy odgłosy). Gdy tylko nauczysz się wchodzić w stan medytacyjny (trans), możesz zacząć programować swój umysł na osiągnięcie rezultatów które pragniesz. Programujesz w taki sposób, aby przekonać umysł że już to osiągnąłeś (czyli mówisz w czasie teraźniejszym: np. rzuciłem z łatwością palenie). Ważne są też wizualizacje.

Weźmy na przykład zrzućcie nadwagi. Będąc w trasie wizualizuj co robisz aby stracić wagę, jak wyglądasz po stracie wagi, jakie nosisz ubranie, jak się czujesz, jak ludzie Ciebie traktują, jaką stajesz się osobą.

Co się stanie? Działa tu naturalne prawo przyciągania (Law of Attraction), znane między innymi ze słynnego filmu The Secret, wykonując swoją pracę na podświadomym poziomie. Twój umysł przyciąga sytuacje, ludzi, zdarzenia czy chociażby kieruje twoim zachowaniem (np. wybór pokarmu), procesami fizjologicznymi (metabolizm) co sprawia że o wiele łatwiej i szybciej osiągasz rezultaty, niż bez hipnozy. Sprawdź sam na sobie!

Kilka podstawowych wskazówek do cold calling

Tym, co najczęściej interesuje ludzi w związku ze sprzedażą, są wskazówki dotyczące *cold calling*; i chociaż technika *cold call* ciągle kwitnie- dla jednych z konieczności, dla innych- ponieważ przegapili ostatnich 15 lat technicznych innowacji, przeważnie przestaje już być potrzebna.

Zwłaszcza jeśli znasz kilka kluczowych strategii handlowo-marketingowych.

Udawajmy jednak przez chwilę, że nie masz wyboru. Musisz dzwonić, albo umrzesz z głodu.

Czy jest jakiś łatwy, bezbolesny sposób, żeby tego dokonać?

Czy trzeba się do tego mentalnie przygotować, zdzielić się po twarzy albo powtarzać sobie przed lustrem po 100 razy pozytywne afirmacje? To by chyba nie bolało (jeśli nie liczyć twarzy).

Proponuję jednak przyrzeć się fragmentowi historii Jima Campa.

Jim Camp jest jednym z najlepszych negocjatorów na planecie Ziemia. Jego blisko magiczne techniki negocjacji pokazywano już w CNN, CNBC, *The Wall Street Journal*, *Fortune*, *Harvard Business Review*, *Fast Company, Inc.* i wielu, wielu innych.

A kiedyś był komiwojażerem, sprzedającym filtry do wody.

(zajęcie jeszcze gorsze niż *cold calling*, co nie?)

Jim dostał od swojej firmy magiczny skrypt. Nauczył się na pamięć wszystkich pospolitych odpowiedzi na obiekcje i pytania; i świetnie orientował się we wszystkich handlowych trendach i poradnikach sprzedaży z ostatnich lat.

I przez trzy tygodnie nie sprzedał ani jednego filtra. A był chodzącą encyklopedią technik sprzedaży; a okolica, w której pracował, miała naprawdę ohydłą wodę, więc ludzie faktycznie mogli potrzebować filtra.

Oto co postanowił zrobić Jim.

Wyrzucił skrypt do kosza, pukał do drzwi i mniej więcej mówił tak:

„Po prostu powiedz mi, że nie chcesz mieć miękkich włosów, a sobie pójdę.”

I zgadnij, co się stało!

Zgadza się- ludzie zaczęli otwierać drzwi i wpuszczać go do środka.

Dlaczego?

Ponieważ, zamiast opowiadać o swoim produkcie, mówił o ich problemach.

Zamiast tracić czas na przekonywanie ludzi, zaczął ich kwalifikować do grup- i oddzielił ziarna od plew. Jeśli by nie byli zainteresowani główną korzyścią, to do widzenia. Nie będzie filtra.

Gdyby jednak przejawiali zainteresowanie, to dostawali wszystko, czego chcieli.

W tym konkretnym przypadku dostawali miększe włosy.

Tak czy inaczej, oto pointa: sprzedaż to sprzedaż.

Dowiedz się, czego ludzie chcą, a potem pokaż im, jak to dostać.

Cold Calling najlepszą metodą

Nikt nie chce odbierać handlowych telefonów i dlatego bardzo się wahamy przed wykonywaniem ich. Dlaczego nie chcemy ich odbierać? Ponieważ niosą one ze sobą pewne ryzyko:

1. Na pewno zmarnujesz mój czas!
2. Jeśli zgodzę się na spotkanie z tobą, na pewno zostawisz na moim błyszczącym biurku jakąś wielką górę śmieci.
3. Będziesz mnie pytał o rzeczy, o które nie masz prawa pytać.

Dlaczego więc tego nie zmienić? Dlaczego nie prowadzić rozmów od razu w innym tonie? Jakie są cele *cold calling*?

1. ogranicz ryzyko rozmowy z Tobą (dlatego prosisz tylko o 2 min.)
2. ogranicz ryzyko ustalania spotkania (mów wyłącznie o korzyściach, pominięty cechy, zalety i inne oznaki sprzedaży)
3. nie zadawaj pytań. Jeśli zgodzą się na spotkanie, będziesz miał możliwość zadania jednego lub dwóch pytań, ale uważaj! Właśnie wyróżniłeś się spośród innych, którzy będą dzwonić. Po co rujnować to pierwsze wrażenie?
4. jedynym innym celem *cold calling* jest umówienie się na spotkanie.

Oto tekst Grega Deminga, którego sam używa:

„Dzień dobry, panie Smith, Greg Deming z tej strony z *Sales Performance Advisors*. Pozwoli pan, że zabiorę mu 2 minuty, aby podać przyczynę tego telefonu. Później sam pan zdecyduje, czy będziemy kontynuować rozmowę... pasuje to panu?” (właśnie ustalił zasady, informując, że nie zabiorze więcej niż 2 minuty, jeśli klient nie okaże zainteresowania)

„Większość handlowców, z którymi dzisiaj rozmawiam, mówi mi, że trapią ich te same problemy, z którymi ja się borykałem, kiedy prowadziłem duże państwowe organizacje handlowe:

- zdają sobie sprawę, że efektywność indywidualnej sprzedaży zmienia się dramatycznie, pomiędzy wiodącymi pracownikami, finalizującymi transakcje nadzwyczaj pomyślnie, i tymi, którzy schodzą poniżej oczekiwań. (fakt nie podlegający dyskusji)

- wiedzą oni również, że szkolenie i doradztwo zawodowe zaczyna być rzadkością, a warunkiem rozwoju są częste treningi.

- a teraz to, co najważniejsze: przyznają oni, że osoby odpowiedzialne za kierowanie grupą sprzedawców nie przeszli rutynowego przeszkolenia do organizacji, zapewniania i zawierania umów na sesje wspomagania rozwoju.

„Jak osiągnąć sukces w telemarketingu”
ISBN 978-83-928461-0-9

Brzmi to znajomo?” (chwila na zaczerpnięcie oddechu, pozwól im zabrać głos. Mogą prowadzić rozmowę w kierunku, w jakim chcesz albo udzielić ważnych informacji). Na razie zajęło to mniej czasu niż planowano. Z pewnością się wyróżniłeś, ponieważ mówiłeś wyłącznie o problemach (potrzebach), które dotyczą innych firm.

„Panie Smith, firmy, z którymi pracuję, są pewne, że łatwo wychwycić współpracowników, którzy zmagają się z trudnościami, i że osoby odpowiedzialne za kierowanie grupą sprzedawców wiedzą, jak wspierać ich rozwój, aby osiągnęli kolejny stopień wydajności. Twierdzą oni, że są lepiej przygotowani do pomagania ludziom w osiągnięciu sukcesów i że mają wrażenie, jakby stawali się częścią wielkiej, wydajnej organizacji. Co więcej, dobre rozwiązanie czyni z nich liderów i trenerów światowej klasy. Beneficjentami są pana przedstawiciele handlowi oraz udziałowcy, ponieważ poprawienie rezultatów jest gwarantowane.

Czy jest pan zainteresowany spotkaniem, aby zobaczyć, jakie korzyści mogą wyniknąć z tego dla pańskiej firmy? Dalsza rozmowa na ten temat nic nie kosztuje, ale kto wie? Może będzie pana kosztowało zaniechanie tej rozmowy.”

Kilka zasad po drodze. Najważniejsze to nie zapomnieć, że celem *cold calling* jest umówienie się na spotkanie w celu kontynuowania dyskusji. Powinieneś oprzeć się pokusie mówienia o swoim produkcie/usłudze. Mów wyłącznie o głównych obszarach potrzeb oraz korzyściach płynących z prowadzenia z Tobą interesów. Nie mów o cechach i zaletach swojego produktu, chyba że posłuży Ci to do udzielenia odpowiedzi na określone pytanie.

Słowo do osób odpowiedzialnych za kierowanie grupą sprzedawców. Sprzedawcy zawsze będą wzbraniać się przed tekstami. Boją się, że staną się zakonserwowaną maszynką do sprzedawania. Czasami opór jest autentyczny, czasami stoi za nim strach. Pamiętaj jak to jest otrzymać od kogoś *cold call*. Zadają pytania, o które nie mają prawa pytać. Przechodzą do prezentacji i pogarszają sprawę, opowiadając o cechach indywidualnych. Ciężko odbierać takie telefony. Wartość uczenia się tekstu jest nie przeceniona, a wskaźnik umówionych spotkań okazuje się zdecydowanie wyższy. Jeszcze tylko mała rada od kogoś, kto zaczął jako uczestnik szkolenia w branży handlowej i doszedł do stanowiska zastępcy dyrektora do spraw sprzedaży w dobrze znanej firmie Fortune500... nikt tego nie dokona, jeśli uzna praktykę w technice *cold call* za dyskusyjną. Znajdź w tym coś dobrego, ale nie traktuj tego jako pola do dyskusji.

Jak wykorzystać Telemarketing w networkingu

Wszystko zaczęło się od jednego pomysłu. Jednego. Jedyne, jaki miałam na swój własny biznes. Oczywiście mam tu na myśli organizację szkoleń z [Magii Telemarketingu](#). Pomysł przyszedł w mojej desperacji, kiedy szykowałam dokumenty, aby w końcu zamknąć nieudolne prowadzenie swojej firmy. Tak, tak – dobrze czytasz...

Pamiętam ten okres jakby to było dzisiaj. Pamiętam go ponieważ dużo mnie nauczył. W biznesie jest coś bardzo ważnego, co gwarantuje powodzenie. Zaraz zdradzę, co to tak naprawdę jest. Zanim to zrobię, chcę, abyś wiedział lub wiedziała, dlaczego nie zamknęłam swojej firmy.

Moja przyjaciółka zawsze mówiła mi, że jestem *magiczną osobą*.

Cokolwiek to znaczy, chodziło o to, że jeśli jakiś pomysł zakotwicz się w moim umyśle – zawsze, tak, **ZAWSZE** się materializuje przynosząc ogromną satysfakcję, a przy okazji i zyski finansowe.

Moja siostra zawsze mówiła, że jestem „fuksiarą”, czyli jeśli coś wymyślłam i wprowadzam do swojego życia to zawsze mi się udaje. I nie jest ważne jakie kroki podejmę, zawsze skoczę na cztery łapy, jak kot. Kiedy coś w realizacji pomysłu nie wychodzi i lecę w dół, spadam na cztery łapy. Oznacza to, że podjęty krok nie był dobry, nie zabił mnie tylko wzmocnił, abym odnalazła inną drogę do realizacji pomysłu.

Wszyscy moi trenerzy mówią mi, że jestem cholernie leniwa. Kiedy mnie czegoś uczą to muszą się nieźle natrudzić. Czasem wychodzą z siebie, ponieważ nie daję im spokoju, kiedy coś naprawdę mnie trapi i jeśli czegoś nie rozumiem. A kiedy mi tłumaczą, w moim umyśle rodzą się pomysły do realizacji. Moje lenistwo polega na tym, że uwielbiam upiec 3,4 pieczenie na jednym ogniu. I wszystkie pieczenie są chrupiące, soczyste, dobrze doprawione, a przede wszystkim smakują każdemu, kto tylko spróbuje.

Co gwarantuje powodzenie w biznesie?

Jest tylko jedna podstawowa gwarancja. Jest nią wiara i wytrwałość jako całość. Jeśli w coś wierzysz, ale brak Ci wytrwałości – padniesz w przedbiegach. Jeśli wytrwale dążysz do celu, ale brak Ci wiary – Twoja PRACA jest syzyfowa. Jest jeszcze jeden warunek – musisz mieć niekonwencjonalne pomysły lub dołączyć do tych, którzy je mają i razem z nimi budować swój biznes.

To tyle z teorii.

Czas na praktykę.

Jeśli myślisz o założeniu firmy lub masz już swoją firmę, musisz zdobyć klientów, którym sprzedaż produkt/usługę.

Jak znaleźć klientów?

Jest wiele sposobów jak to zrobić: ogłaszając się w Internecie, pisząc e-booki, dać ogłoszenie w gazecie, powiedzieć znajomym czym się zajmujesz, wykorzystać Telemarketing.

Wszystko jest jak najbardziej skuteczne, jednak jest coś bardziej skutecznego, o czym osobiście się przekonałam na własnej skórze :)

Zanim zdradzę Ci jak zdobyć nowych klientów, odpowiedz na dwa podstawowe pytania:

1. Jak się promujesz? Jak promujesz swoją firmę?
2. Jak klienci do Ciebie trafiają?

Na pewno zdajesz sobie sprawę z tego, że teraz to, czego szukamy znajdujemy w Internecie lub to czego szukamy, często pytamy znajomych, aby nam polecili firmę, którą już znają i korzystają z jej usług/produktów.

To, co chcę Ci zaproponować to projekt, który ma w sobie dwa w jednym, czyli Internet + rekomendacje. Tym projektem jest [Arena Rabatów](#)

Chcę:

- aby Twoja Firma znalazła się w docelowo największej w Polsce bazie firm opartej na rekomendacjach,
- pomóc Ci w zdobywaniu nowych klientów,
- aby Twoja Firma na tym zarabiała,
- aby Twoja Firma miała możliwość korzystania z rabatów innych firm,
- aby Twoja Firma była rozpoznawalna na całą Polskę, dzięki rekomendacjom,
- aby Twoja Firma była polecana tym, którzy potrzebują Twoich usług/produktów

Jakie jeszcze masz możliwości?

1. Stworzyć Arenę Rabatów w swoim mieście, osobiście pomogę i podpowiem jak uzyskać pasywny dochód z tej działalności.
2. Na wszystkie szkolenia jakie organizuję możesz dostać aż 60% zniżki
3. Szkolenia (branża MLM) możesz mieć całkowicie za darmo
4. Dostaniesz wsparcie motywacyjne

Jak bardzo Ci się to podoba?

Przystępując do Areny Rabatów:

- Możesz zaprezentować swoją firmę większej publiczności
- Poznać kompetentne firmy
- Korzystać z rabatów
- Dostawać rekomendacje
- Najłatwiej skontaktować się z partnerami biznesowymi.

Brak nazwiska, brak numeru telefonu, brak e-maila.

Jak skutecznie budować sieć kontaktów, jeśli nie ma powyższych danych?

Do budowania sieci kontaktów służy networking. Dla niektórych $1+1=2$.

Dla nas $1+1=11$.

Dlaczego?

Ponieważ udało nam się połączyć Internet +rekomendacje. Dzięki temu innowacyjnie promujemy firmy, bezpośrednio docierając do grupy docelowej.

Większość z nas szuka klientów w Internecie.

Osobiście sama to robię. Jeszcze niedawno problemem wyszukiwania kontaktów w Internecie było brak kontaktu.

Problem I

Brak nazwiska, brak numeru telefonu, brak e-maila. Jak trafić do kompetentnej osoby, z którą będziesz mógł bądź mogła porozmawiać w sprawie współpracy?

Problem II

Brak rabatów. Czy chętniej skorzystasz z usług danej firmy jeśli ma rabaty?

Klienci również chętniej skorzystają z Twoich usług/produktów, jeśli Ty dasz im rabat.

Problem III

Brak pewności. Skąd masz wiedzieć, czy dana firma w Internecie jest rzetelna?

Jak myślisz, z której firmy skorzystają klienci:

- z tej, która jest polecana przez innych?
- z tej, której prawie nikt nie zna lub brak jej rekomendacji?

Do której grupy Ty należysz lub chciałabyś/chciałabyś należeć?

Gotowym rozwiązaniem jest przeciwieństwo powyższych problemów.

1. Jest kontakt do Ciebie – klienci bezpośrednio z Tobą się kontaktują kupując Twoje produkty/usługi.
2. Więcej będziesz mieć klientów, jeśli będziesz mieć rabat na usługę/produkt.
3. Każdy, kto skorzysta z Twoich usług/produktów wystawia Ci rekomendacje, dzięki czemu będziesz polecany lub polecana innym i zdobędziesz nowych klientów.

Aby dołączyć do Areny Rabatów i zdobyć nowych klientów wystarczy wejść na stronę www.arenarabatow.pl i zarejestrować się.

Korzyści z tego, że znajdziesz się w docelowo największej w Polsce bazie firm opartych na rekomendacjach:

* Znaleźć się w Arenie Rabatów, która pomoże Ci w nawiązywaniu kontaktów biznesowych, - będziesz brał udział w spotkaniach networkingowych, na których znajdziesz nowych klientów.

* Zdobyć wielu zadowolonych klientów

* Uzyskać rekomendacje od osób i firm, które korzystały już z Twoich usług, - te osoby, które skorzystały już z Twoich usług (np. ja) napiszą rekomendację, dzięki czemu inni przeczytają o Tobie

- * Korzystać z rabatów innych firm, - będziesz mógł kupować taniej

- * Promować swoją firmę w innowacyjny sposób,
- * Mieć dostęp do najbardziej przejrzystej bazy firm w Polsce,
- * Oszczędzić czas i pieniądze kontaktując się bezpośrednio z pracownikiem firmy, zajmującym się tym, co Cię interesuje, - sam wiesz jakie to jest ważne.

Więcej o korzyściach możesz przeczytać tutaj:

<http://www.arenarabatow.pl/index.php?korzysci>

Natomiast o samej Arenie Rabatów możesz przeczytać tutaj:

http://www.arenarabatow.pl/index.php?o_nas

Zobacz kto już jest w Arenie Rabatów: (mnie też tam znajdziesz)

<http://www.arenarabatow.pl/bazafirm.php>

To jest pierwsza część.

Druga część to już nasza PRACA. Wyznaczamy termin i umawiamy spotkania. Dobrze by było, gdybyś Ty też zaprosił na takie spotkanie zaprzyjaźnione firmy. I kiedy spodoba im się projekt, zobaczą potencjał i wejdą do Areny - Ty dostajesz prowizję od każdej kwoty netto 20%.

Inwestycja w Arenę Rabatów uzależniona jest od wielkości firmy.

Przykład I:

Firma jednoosobowa - inwestycja: 700 zł netto.

Prowizja dla Partnera - 20% z 700 zł = 140 zł

Przykład II:

Firma (3-10 pracowników) - inwestycja 1300 zł netto.

Prowizja dla Partnera - 20% z 1300 zł = 260 zł

Itd.

Dobrym rozwiązaniem jest też [BNI](#). BNI to prestiż i wygoda. Nie będę się tutaj rozpisywać na ten temat ponieważ wszystkie informacje zawarte są na stronie internetowej BNI, do której z zafascynowaniem odsyłam.

Co ma Telemarketing wspólnego z networkingiem?

Cholernie dużo. Ponieważ kiedy spotykasz kogoś na spotkaniu, rozmawiacie chwilę, wymieniacie się poglądami, opowiadacie o swoich biznesach, mówicie kogo szukacie, czyjej pomocy, jakiejś usługi, produktu – wtedy taka poznana osoba, nie jest już kimś kogo nie znasz. To jest już ktoś, do kogo możesz zadzwonić i umówić się na kolejne spotkanie, jeśli okaże się, że to Twój potencjalny klient.

Więcej: jeśli ta osoba skorzysta z usług/produktów Twojej firmy – wystawi Ci rekomendacje, będzie polecać Ciebie innym.

Ale niczego nie zyskasz, kiedy boisz się ludzi, kiedy myślisz, wstydzisz się oferować swoje usługi na spotkaniach. Strach oznacza, że brak Ci pewności w tym co robisz. Można bardzo łatwo zamienić strach na odwagę...

Jak w łatwy sposób zmienić strach przed ludźmi na odwagę?

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

Rozdział opisuje jedną z doskonałych technik NLP – panoramę społeczną, jako narzędzie skutecznej zmiany osobistej. Ćwiczenie to umożliwi Tobie zmianę lęku przed wystąpieniami publicznymi i nieśmiałość na pewność siebie.

Jak często spotykasz się z ludźmi, którzy stresują się przed każdym spotkaniem z ludźmi? Ile razy słyszałeś słowa: „Boję się wystąpień publicznych”, „Nie wyjdę przed publikę”, „Stresuje mnie każdy egzamin ustny”, „Nie dam rady zrobić prezentacji przed taką grupą”?

Fobia społeczna, czyli lęk przed wystąpieniami publicznymi (a nawet kontaktami z drugą osobą) jest coraz częściej spotykanym problemem. Szacuje się, że występuje częściej niż lęk przed śmiercią. Ludzie boją się wyjść przed grupę nieznaną sobie osób, bojąc się tego, co może się stać strasznego.

Mimo że większość ludzi (widzów) ma dobre zamiary, jest ciekawa wystąpienia, to nawet mając tego świadomość, dalej wywołuje to reakcje stresowe u osoby, która ma wystąpić. Lęk ten jest bowiem zakorzeniony na głębszym poziomie umysłu, w jego nieświadomej części. Ma to związek z przeszłością i systemem edukacji.

Dziecko chodzące do szkoły traktuje nauczyciela jako autorytet. Gdy zostaje wezwany do tablicy i nie potrafi prawidłowo odpowiedzieć, zamiast dostać ciepłe słowa, najczęściej zostaje w jakiś sposób skarcone. Skarcone w sposób werbalny (np. Znowu się nie nauczyłeś! Ty nieuku! Dlaczego się nie przygotowałeś?! I znowu nie umiesz!) i ocenione na forum całej klasy.

Widząc twarze patrzącej grupy uczniów i dostając negatywny bodziec (ocena, skarcenie słownie, etc.) tworzy na poziomie nieświadomym skojarzenie (asocjację) sytuacji z bodźcem (tzw. kotwica w NLP).

Podobnie jak w doświadczeniu Pawłowa z psem (wyciek śliny na dźwięk dzwonka lub światło), takie dziecko, widząc twarze ludzi, zaczyna automatycznie czuć strach, lęk, który przeszkadza w kolejnym wystąpieniu. Po kilku – kilkunastu latach nauki w szkołach, takie dzieci wyrastają na osoby, które panicznie boją się wychodzić przed ludzi.

Programowanie neurolingwistyczne (NLP) jest zbiorem technik i modeli, pochodzących od osób odnoszących największe sukcesy w swoich dziedzinach (m.in. terapii). Jedną z takich skutecznych technik jest panorama społeczna.

Najpierw wyobraź sobie swoje wystąpienie. Zobacz w którym miejscu, na jakiej wysokości znajdują się ludzie, do których masz przemawiać. Jakiej są wielkości?

Najprawdopodobniej są oni więksi od Ciebie, lub/i wyżej niż linia oczu. Być może mają złowrogie twarze. Na szczęście jest to tylko Twoje (fałszywe) wyobrażenie.

Teraz zmień obraz. Po pierwsze spraw, aby się skurczyli :) Niech maleją, podobnie jak balon, z którego uchodzi powietrze. Z każdą chwilą coraz mniejsi, aż będą wielkości małych, kilkucentymetrowych krasnali.

Następnie, jeśli jeszcze znajdują się wysoko, opuść ich do samych stóp. Teraz ledwie dorastają Twoich pięt!

Kolejnym zadaniem dla Ciebie, jest przebranie ich w jakieś śmieszne stroje. Mogą to być ubiory klaunów, krasnoludków, smerfów... co jest dla Ciebie bardziej zabawne, to lepsze!

Następnie spraw, aby zaczęli tańczyć, skakać, łapać się za nosy, targać za uszy... tu wykaż się fantazją :)

Do tego dodaj jeszcze muzykę, która Cię rozbawia. Może to być muzyka cyrkowa lub ta ze Shreka :)

Teraz złam stan, czyli pomyśl o czymś zupełnie innym. Przypomnij sobie numer telefonu lub policz, ile jest żarówek na suficie. Cokolwiek.

Następnie pomyśl z powrotem o sytuacji, czyli nadchodzącym wystąpieniu publicznym. Jak się teraz czujesz? Jak wiele się zmieniło? Jeśli ćwiczenie zostało wykonane poprawnie, zauważysz znaczne zmiany. Jeśli nie, powtórz jeszcze raz.

Gdzie wykorzystać tą metodę? Wszędzie tam, gdzie boisz się jakiegoś wystąpienia publicznego. Może to być prezentacja, egzamin ustny, rozmowa o pracę, kontakt z drugą osobą, spotkanie biznesowe czy spytanie ludzi na ulicy o godzinę.

Baw się, ucz i rozwijaj każdego dnia!

Nie trać czasu na chodzenie w miejsca, w których nikt Cię nie zapamięta – Raquel Welch

Wtorek, 3 marca 2009, godzina 20. Dwie grupy po 6 osób. GRUPA terrorystów i GRUPA komandosów. Byłam w tej pierwszej.

Środa, 4 marca 2009, godzina 20. Cztery grypy po 5 osób. Terrorysty i komandosi – znowu byłam w tej pierwszej.

Jeszcze dwie godziny wcześniej odbyło się spotkanie przedsiębiorców (były także osoby poszukujące pracy) Areny Rabatów. Poważni dżentelmeni pod krawatem, piękne marynarki. Kobiety w świetnie wykrojonych kostiumach.

Każdy się przedstawia, mówi o możliwościach swojej firmy, kogo lub jakich informacji szuka. Podczas części networkingowej, czyli w poszukiwaniu nowych kontaktów rozmawialiśmy między sobą o możliwościach osiągnięcia wspólnych celów.

Każdy miał jakiś cel. Ja też miałam i go osiągnęłam. Najbardziej interesowało mnie to, co tak naprawdę kryje się pod drogimi garniturami i kostiumami. I wtedy przyszła kolej na grę w Airsoft.



Wyobraź sobie poważnych biznesmenów, którzy nagle ściągają swoje ubrania i przebierają się mundury. Cieszą się jak dostają do ręki broń. Obserwowałam. Dostrzegłam ten błysk w oku. Tę radość z życia.

Ci biznesmeni i te biznesmenki to najbardziej ciekawe i wspaniałe osoby, jakie kiedykolwiek poznałam. Wśród nich było moich 3 klientów. Bawiliśmy się jak dzieci. Krzyczeliśmy. Zintegrowaliśmy się. Niektóre osoby poznałam dopiero tam, na spotkaniu Areny Rabatów, a po grze wydawało mi się, że znamy się od lat.

Z kim zrobisz interes:

1. Z osobą, którą dopiero poznałeś, która powiedziała Ci coś o sobie, czym się zajmuje i co ma do zaoferowania.
2. Z osobą, którą dopiero poznałeś, która powiedziała Ci coś o sobie i z którą przez 10-15 minut przeżyłeś coś potężnie uduchowionego, poznałeś tę osobę z zupełnie ludzkiej strony.

W pierwszym przypadku z tą osobą nie zrobiłeś jeszcze nic.

W drugim przypadku, z tą osobą już coś przeżyłeś – grałeś z nią w Airsoft i świetnie się bawiłeś.

Miesiąc temu na spotkaniu Areny Rabatów nauczyliśmy się robić profesjonalne drinki, a także byliśmy świadkami cudów robionych przez iluzjonistę. To było niesamowite doświadczenie, a drink zrobiony przez doradcę finansowego był przepyszny.

Jeśli szukasz kogoś z poniższej listy kontaktów, proszę daj mi znać, a ja Cię z nim skontaktuję. Pamiętaj, że kontakt z polecenia jest najlepszym kontaktem.

Jeśli :

- szukasz doradcy finansowego;
- szukasz hostess do promocji swojej firmy,
- szukasz specjalisty ds. reklamy, który podpowie Ci jak wypromować Twoją firmę,
- szukasz biura podróży – tanio i pewnie pojechać na wakacje,
- chcesz kupić sprzęt na przejażdżki rowerowe,

- szukasz taniej i pewnej drukarni,
 - chcesz nauczyć się szybkiego czytania,
 - szukasz konsultanta klienta biznesowego sieci Orange, który wyszuka dla Ciebie najlepszych rozwiązań,
 - szukasz firmy, która obniży Twoje rachunki telefoniczne,
 - szukasz firmy, która wdraża systemy ISO,
 - chcesz zjeść pysznego homara,
 - spotkać się z iluzjonistą,
 - szukasz apartamentów,
 - szukasz dystrybutorów technologii stworzonej z miłości (dość ciekawy projekt, ponoć nie tylko dla kobiet),
 - i wiele, wiele innych osób, firm, usług, produktów
- ...daj mi znać.

Czy wiesz już na czym polega budowanie sieci kontaktów? Więc „nie trać czasu w miejsca, w których nikt cię nie zapamięta”.

Przewodnik po telemarketingu dla początkujących

Jeśli chcesz stać się w czymś dobry, musisz regularnie ćwiczyć i przyłożyć się do pracy. Jeśli chcesz nabrać masy mięśniowej na siłowni, musisz odpowiednio się odżywiać, zaplanować sobie rozsądny, osiągalny program ćwiczeń, a co najważniejsze, musisz odwiedzać siłownię kilka razy w tygodniu i pakować. Niektórzy ludzie przykleją sobie do drzwi lodówki model budowy ciała, jaki chcą osiągnąć, i poszukają towarzysza do treningów, który da im potrzebnego kopniaka, jeśli telewizor wyda im się bardziej kuszący niż wieczór w siłowni.

Podobny trening dotyczy sprzedaży. Jeśli chcesz stać się dobrym sprzedawcą przez telefon, musisz ustalić sobie program treningu. Przyłóż się więc do tego w taki sam sposób, jakbyś planował sukces na siłowni.

Po pierwsze

Rusz głową. Potrzebujesz motywacji i bodźca, aby pracować nad swoimi technikami sprzedaży. Postaw więc sobie jakieś osiągalne cele. Pomyśl nad tym, czego tak naprawdę oczekujesz od życia i swojej pracy; postaw sobie cele krótko-, średnio- i długoterminowe. Nie pracujesz w tej branży dla atmosfery, więc wyznacz sobie cel i dąż do niego. Mnie marzyła się jazda samochodem. Nieważne jakim samochodem, najważniejsze było dla mnie to, że mogłam sobie pojeździć. Dlatego zapisałam się na kurs nauki jazdy, a Niebiosa były dla mnie tak wspaniałomyślne, że postawiły mi na drodze najlepszego instruktora. Niemalże codziennie przez 5 miesięcy przesiadywałam w samochodzie i po prostu jeździłam. Kochałam to i kocham nadal. Dokładnie wiedziałam jak będę prowadzić samochód, z jaką płynnością i dumą. Może to brzmi dziecinnie, ale dokładnie tak było. Jestem dumna, kiedy teraz wsiadam do swojego samochodu i jadę. Przed siebie.

Nieważne, jaki cel sobie postawisz. Najważniejsze, żebyś wierzył, że ten cel jest osiągalny.

Po drugie

Otoczaj się odpowiednimi ludźmi. Poznaj tych, którzy osiągnęli sukces w Twojej branży, rozmawiaj z nimi i ucz się od nich. Nie zatracaj się za bardzo w rozrywce, ciężkiej pracy i stresującym środowisku, ponieważ trudniej wtedy osiągnąć sukces.

Jeśli jesteś sam w pracy, albo masz wrażenie, że mógłbyś zakasować tam wszystkich, zanurz się w lekturze i informacjach dotyczących treningu z zakresu sprzedaży. Radziłabym Ci, abyś zachował ostrożność wobec wszelkich kursów, zatytułowanych egzotycznie, na przykład: „zabójcze teksty, które uczynią cię królem sprzedaży”, albo „jak podnieść wysokość sprzedaży w 1 dzień”. Nie wiem, czy takie kursy faktycznie istnieją, ale widziałam kilka podobnych, obiecujących podwojenie dochodów w jedną noc. Nie ma magicznej pigułki albo jednej rzeczy, którą mógłbyś zrobić, aby zamienić się w ciągu jednej nocy w fenomenalnego sprzedawcę. Pomoże Ci entuzjazm i przedsiębiorczość; ale jeśli nie rozumiesz mechanizmów sprzedaży, jeśli nie słuchasz i nie utożsamiasz się z klientem i jego potrzebami, nie osiągniesz wielkiego sukcesu w branży.

Szukaj książek na temat sprzedaży, dzięki którym będziesz ciągle pracował nad swoją techniką.

Po trzecie

Opracuj sobie program ćwiczeń, tak jakbyś to zrobił na siłowni. Nie będziesz jednak rozwijał partii ciała, ale części prezentacji sprzedaży. Podziel ją na cztery sekcje i pomyśl, jakich potrzebujesz ćwiczeń, aby każdą z nich rozwinąć.

Wstęp- ważne są modulacja, tempo i barwa głosu oraz to, aby Twój klient wiedział kim jesteś, po co dzwoni i co on może z tego mieć. Daj mu powód, aby chciał Cię słuchać.

Środkowa część- poznaj swojego klienta, dowiedz się, czego oczekuje od Twoich produktów lub usług, używaj otwartych pytań, zaczynających się od *kto? kiedy? gdzie? dlaczego? co i jak?* Użycie tego typu pytań pozwoli Ci zebrać więcej informacji; na pytania zamknięte otrzymasz jedynie odpowiedź *Tak* lub *Nie*.

Akt sprzedaży- polega na opisie Twojego produktu/usługi z określeniem jego cech charakterystycznych i korzyści. Pamiętaj, że cechy charakterystyczne odpowiadają za opis, a korzyści za sprzedaż. Zadbaj o informację zwrotną, abyś mógł zobaczyć, jak Ci idzie perswazja. Przykładowe pytanie: „*czy to jest taki typ produktu, który mógłbyś kupić?*”
Rozmawiaj ze swoim klientem.

Zakończenie- nie komplikuj tego, to naprawdę proste. Po prostu poproś o transakcję.

Powyższe punkty to prosty przewodnik po obszarach, nad którymi możesz pracować. Każdy punkt, sam w sobie, może być kursem szkoleniowym. Ciesz się tym, że rozumiesz, czym są powyższe umiejętności, i poznaj swoją branżę.

Po czwarte

Najważniejsze- przyłóż się i ćwicz codziennie. Jeśli kupisz książkę na temat sprzedaży, przeczytaj ją. Traktuj swoją pracę poważnie. Anthony Robbins twierdzi, że tylko 7% czytelników, kupujących książki na temat samodoskonalenia, czyta je do końca. Zechciej należeć do tej mniejszy, która kończy.

Po piąte

Jeśli chcesz, aby Twoje wynagrodzenie składało się z 6 cyfr, musisz się postarać. Nie bądź jak inni, którzy odkładają wszystko na ostatnią chwilę. Myśl intensywnie i dąż do celu, a sprawisz, że tak się stanie.

Mam nadzieję, że te wskazówki pomogą Ci w tym, nad czym musisz pracować, aby stać się fenomenalnym sprzedawcą. Sukces w tej branży nie przychodzi w ciągu 1 nocy, po przeczytaniu jednego lub dwóch rozdziałów podręcznika sprzedaży. Musisz ciężko pracować, ćwiczyć i trenować. Nie ma jednego rozwiązania. Sprzedaż jest jak układanka, złożona z wielu małych elementów, które trzeba złożyć w całość.

Zacznij od najmniejszego i podążaj za swoimi celami- w profesjonalny, etyczny i zdecydowany sposób, a zobaczysz, że sukces sam do Ciebie przyjdzie.

Programowanie stanu emocjonalnego (zasobów wewnętrznych) w przyszłej sytuacji

Autor rozdziału: Marcin Kijak www.marcinkijak.pl

1. Pomyśl o stanie emocjonalnym którego chciałbyś mieć więcej w przyszłej sytuacji (ekstaza, dobra zabawa, kreatywność, motywacja)
2. Wprowadź się w stan relaksu, używając najlepszej dla Ciebie techniki (np. głębokie oddychanie, autohipnoza, techniki medytacyjne). Im bardziej będziesz zrelaksowany (im głębszy trans hipnotyczny), tym ćwiczenie będzie silniejsze.
3. Przypomnij sobie czas, kiedy czuleś mocno wybrany przez Ciebie stan. Możesz również wyobrazić sobie taką sytuację, jeśli nie pamiętasz z przeszłości.
4. Zasocjuj się w pełni z tym doświadczeniem (sytuacją). Zobacz co wtedy widziałeś, usłysz co wtedy słyszałeś, poczuj co wtedy czuleś. Wzmocnij submodalności tego obrazu/filmu (rozjaśnij, zwiększ kolory, głębię, dźwięki, uczucia, itp.). Gdy stan emocjonalny będzie na prawdę mocny, zakotwicz go (np. ściskając razem dwa, wybrane wcześniej palce).

5. Zwróć uwagę, gdzie uczucia są zlokalizowane w Twoim ciele. Jakiego koloru są te uczucia? Wyobraź sobie, że rozchodzą się one (uczucia, kolory) po całym Twoim ciele, wzmacniając się coraz bardziej i bardziej. Kiedy będą naprawdę silne, ponownie zakotwicz uczucie.
6. Złam stan emocjonalny (np. rozejrzyj się dookoła, szukając przedmiotów w kolorze czerwonym lub przypomnij sobie nr telefonu).
7. Test kotwicy. Złącz ponownie palce, których użyłeś podczas ćwiczenia. Jeżeli zostało ono zrobione poprawnie, powinieneś poczuć napływ uczuć, wywołanie zakotwiczonego stanu emocjonalnego. Jeśli tak się stało, pogratuluj sobie! (gratuluując sobie, nagradzasz umysł i dajesz mu do zrozumienia że jest w stanie wykonywać takie ćwiczenia, dzięki czemu każde następne będzie łatwiejsze).
8. Super Zasobny Stan Emocjonalny (superkotwica). Przejdź do punktu 1 i wybierz kolejny stan emocjonalny, który chciałbyś połączyć z pierwszym. Wykonując ćwiczenie, użyj tej samej kotwicy (ściskając te same palce). Przykład dobrego połączenia: Pewność siebie i kreatywność (np. do wystąpień publicznych).
9. Teraz, pomyśl o konkretnej sytuacji, kiedy ten stan emocjonalny byłby dla Ciebie użyteczny (np. zbliżający się termin przemówienia).

10. Wyobraź sobie co widzisz, słyszysz, czujesz na chwilę przed wywołaniem tego stanu (np. obraz mównicy lub mikrofonu).
11. Teraz odpal kotwicę ściskając wybrane wcześniej palce. W tym czasie, wyobraź sobie że jesteś w tej sytuacji, zachowując się tak jak tego chcesz.

Coaching dla telemarketerów

Każdy z nas ma w sobie to coś, co sprawia, że czujemy się wyjątkowi lub całkowicie beznadziejni. Jakiś czas temu miałam okropny sen, z którego chciałam się jak najszybciej wybudzić i jak najszybciej o nim zapomnieć. Byłam wtedy w Krakowie na szkoleniu, kiedy późnym wieczorem zatrzymałam się u koleżanki ze studiów. Chwilkę porozmawiałyśmy i położyłyśmy się spać. I właśnie tej nocy miałam ten koszmar. Śniło mi się, że byłam najlepszą pracownicą najpotężniejszej firmy w Polsce. Pewnego dnia podeszła do mnie kobieta i powiedziała, że ma dowód na to, że nie jestem tą osobą, za którą się podaję, ponieważ zostałam adoptowana.

Słowo ADOPTOWANA padło z tak głośnym hukiem z ust kobiety, że nie potrafiłam się temu przeciwstawić. Wtedy kobieta zaprowadziła mnie do jakiegoś biura, wyjęła teczkę z dokumentami i pokazała mi dokument, w którym wyraźnie było napisane, że zostałam adoptowana. Uzasadnieniem było to, że „jestem beznadziejna”, dlatego nikt mnie nie chciał.

To był ogromny wstrząs. Na szczęście to był tylko sen. Ale taki sen, który pociągnął za sobą kolejne niepowodzenia w moim życiu, ponieważ uwierzyłam, że jestem beznadziejna.

Parę dni później udały mi się negocjacje z klientem odnośnie szkolenia w jego firmie. Miałam szkolić telemarketerów – oprócz technik sprzedaży, robiłam coaching każdemu pracownikowi. Nie ukrywałam, że cieszyłam się z tego i kiedy podzieliłam się tym z moją mamą, powiedziałam ile ludzie płacą mi za godzinę pracy, moja mama powiedziała: „Jesteś pazerna”.

I znowu to uczucie głośnego huku wypowiedzianych ust. To samo co było we śnie. Mało co się nie przewróciłam, kiedy mama to powiedziała. Zaczęłam się tłumaczyć, że inni takie pieniądze biorą za 30 minut pracy, a nie za godzinę. Ale mama tylko tak na mnie popatrzyła, nic się nie odezwała.

Przecież zawsze wiedziałam, że nie było sensu dzielenie się z rodziną swoimi osiągnięciami. Więc dlaczego to zrobiłam i dlaczego zaczęłam się tłumaczyć? Sama nie wiem. Zapomniałam już jak to jest startować z pozycji przegranej, ale mama skutecznie mi o tym przypomniała.

Jedyne co mogła w tej sytuacji zrobić i co zrobiłam to wybaczenie sobie samej, że wzięłam do siebie słowa mamy, która przecież chce dla mnie jak najlepiej. W końcu jestem jej dzieckiem. Każdy rodzic chce dla swojego dziecka jak najlepiej. Każdy rodzic chce, aby jego dziecku było lepiej niż jemu samemu. Ja też tego chcę, dla swojej córki. Problem polega na tym, że moi rodzice nie mają zasobów, ani wiedzy jak wspierać swoje dzieci, jednak starają się robić to jak najlepiej.

Jestem tu po to, abyś poczuł, poczuła się wyjątkowy, wyjątkowa. Ponieważ wiem, że taki człowiekiem jesteś. Chcesz się rozwijać, chcesz z zupełnie innej strony spojrzeć na swoje problemy i przede wszystkim zrozumieć je, aby móc sobie z nimi poradzić. Poniżej opisuję sytuacje, w których znaleźli się telemarketerzy. Problemy były natury osobistej i dość głęboko osadzone. Pracodawcy tych osób wydawali pieniądze na coraz to nowsze szkolenia z telemarketingu i motywacji – a sytuacja zmieniała się tylko na chwilę.

Kochany Pracodawco: szkoda Twoich pieniędzy na kolejne szkolenia sprzedażowe, jeśli Twój pracownik ma zupełnie inne wartości, co do wykonywanej pracy telemarketera. Czy myślisz, że jak dasz mu większą premię za sprzedaż to rozwiąże to problem? Czy sądzisz, że jak dasz mu nagrodę rzeczową, również problem zostanie rozwiązany? Co jeszcze wymyślałeś, aby zwiększyć skuteczność swoich pracowników?

Czy próbowałeś jednej jedynej i najtańszej rzeczy?

Rozmowy.

Dotarcia do duszy swoich pracowników. Jeśli nie potrafisz, nie chcesz rozmawiać – zatrudnij coacha. Pielęgnujesz swoich pracowników, dajesz im tak niesamowicie dużo, bo przecież pracują, mają pieniądze, wspaniałe systemy motywacyjne, a oni nie chcą sprzedawać, nie chcą dzwonić, nie chcą obsługiwać klientów.

W telemarketingu jest tak, że jak coś nam nie wychodzi to staramy się coraz bardziej i jeszcze bardziej i nadal nic nam nie wychodzi. Wręcz przeciwnie, jest jeszcze gorzej. Trudniej nam sięgnąć po telefon i dzwonić. coraz trudniej nam się pracuje, a na dodatek jak już się zmusimy do telefonowania to nie mamy żadnej sprzedaży.

A szef dwoi się i troi, żeby zrobić nam dobrze, ale jemu też to nie wychodzi.

Gdzie tkwi problem? W korzeniach!

Co spowodowało, że telemarketer przestał dzwonić? Albo, że spadła mu sprzedaż?

Jeśli tego się nie dowiesz, nie będziesz w stanie mu pomóc.

Jeśli telemarketer myśli o sobie, że jest natrętną muchą, to będzie tak myślał, dopóki nie wejdzie na odpowiednią drogę rozwoju i pozbędzie się błędnych przekonań. Ale jak ma wejść na tę drogę, skoro jej nie widzi i nikt z jego otoczenia tego nie widzi, a szef wymaga coraz więcej i więcej. Pracownik się stara, ale nic mu nie wychodzi, ponieważ uważa, że jest natrętną muchą i nikt nie chce od niego kupować, tym bardziej rozmawiać z nim przez telefon. I tak w kółko. Problem nierozwiązany.

Jednym z głównych i najważniejszych problemów, jest brak pewności siebie. Wiąże się to z tym, że albo pracownik nie zna produktu (myśli, że nie zna go w stopniu perfekcyjnym, nikt nie jest perfekcyjny), albo wyniósł z domu wychowanie: stary z pozycji przegranego, itp.

W następnym rozdziale podpowiem Ci jak pracować z telemarketerami. Jeśli jednak jest coś, czego nie wiesz od razu zadawaj pytania (magda@magiatelemarketingu.pl) lub od razu zatrudnij coacha, który zapewni Twoim pracownikom najwyższy poziom rozwoju osobistego. Wdrażając

coaching, od razu będziesz mógł skupić się na swojej firmie, a nie na wymyślaniu coraz to nowszych systemów motywacyjnych.

Wstęp przed sesją coachingową

Ania, Kamil, Maciek, Monika – bohaterowie eksperymentu z nagraniami dla telemarketerów, poddali się również coachingowi. Największą przemianę przeszedł Kamil, który jak pamiętasz pracuje w wewnętrznym call center, jego praca uzależniona jest od wyników, miał lęk przed dzwonieniem.

Każda z tych osób była uprzedzona o tym, że podczas sesji coachingowych spotka się ze swoim wrogiem. Tym wrogiem był strach przed wyjściem poza swoją strefę komfortu.

Każdy ma swój strefę komfortu. Przypuśćmy, że jest Ci dobrze w tym co robisz i nie potrzebujesz zmian. Właściwie nie chcesz zmian. W takim układzie jesteś szczęśliwą osobą ponieważ niczego Ci nie brakuje i do niczego nie dążysz, lubisz i chcesz stać w miejscu ponieważ tak Ci wygodniej.

Albo:

Boisz się zmian, ponieważ nie wiesz co tak naprawdę Cię czeka...

Kamilowi bardzo brakowało pewności siebie. Z drugiej strony chciał się przekonać jak to jest być kimś innym, a jednocześnie tym samym Kamilem. Dla niego zmiana oznaczała strach pomieszany z fascynacją. Zupełnie nie wiem jak to nazwać, ale tak właśnie było. Praca z Kamilem trwała 50 godzin. Wiedział, że to co dla niego jest tak bardzo cenne, czyli w tym przypadku pewność siebie, która przedkładała się na życie prywatne – jest możliwe do osiągnięcia, ale będzie wymagało od niego przyznania się do swych słabości. I właśnie to wywołało u niego strach.

Coaching z tym młodym człowiekiem zainspirował mnie do pójścia głębiej w sferę mojego życia prywatnego i zawodowego, dlatego postanowiłam najpierw coachować telemarketerów, handlowców, zamiast szkolić ich z technik sprzedaży.

Praca coacha wymaga ogromnej odwagi. Również odwagi wymaga osoba coachowana.

Możesz, czytając sesję zrobić sobie krótkie ćwiczenie wprowadzające. Będzie Ci łatwiej zrozumieć koncepcję coachingu, a poza tym jeśli na chwilę staniesz się Kamilem – zrozumiesz, że telemarketer to najcudowniejszy pracownik, jakiego mogłeś bądź mogłaś sobie wymarzyć.

Ćwiczenie:

Co wychodzi poza Twój a strefę komfortu? Wypisz wszystko, co Ci przychodzi do głowy (np. lęk przed dzwonieniem, itd.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Twoim zadaniem jest jutro lub w najbliższych dniach wyjść poza strefę komfortu. Jeśli na przykład wpisane masz, że boisz się dzwonić, to jutro lub w najbliższych dniach wykonaj dwa razy więcej telefonów.

Proste zadanie? Hm...?

Zapraszam Cię teraz do następnego rozdziału, pod warunkiem, że jesteś zdecydowany, zdecydowana uczestniczyć w ogromnej przemianie Kamila (i prawdopodobnie w pewnym stopniu Twojej też).

Sesja coachingowa

Sesję coachingową z Kamilem robiłam w Warszawie. Byłam akurat na jakimś swoim szkoleniu i parę dni wcześniej umówiłam się z Kamilem, że jak tylko będzie chciał to możemy razem popracować.

Kamil wywarł na mnie ogromne wrażenie, ponieważ pomimo jego młodego wieku, gdzieś tam wewnątrz niego odbywała się walka z jego uczuciami i emocjami. Ten młody chłopak bardzo mi przypominał mnie samą, kiedy zaczynałam karierę w telemarketingu.

- To co, zaczynamy? – spytałam kiedy już wygodnie siedzieliśmy w małej knajpce warszawskiej.

Kamil: Trochę się boję.

Magda: Co powoduje twój strach? Czy to, że ja tu jestem, czy to, że jestem kobietą a ty mężczyzną, czy to, że będę sprawdzać twoją wiedzę? Co to jest?

Jeśli wyczuwam w swoich klientach wahanie lub zdenerwowanie, wtedy pytam co jest tego przyczyną. Jeśli Kamil okazałby wobec mnie niechęć lub wstyd to

sesja coachingowa by się nie odbyła ponieważ zadaniem coacha jest zdobycie zaufania klienta. Bez zaufania nie ma nic.

Kamil: Nie, no ciebie się nie boję ☺ Dość długo nade mną pracujesz. Ale wiesz, coaching to pewna forma uzewnętrznienia się. Będziesz pytać o wiele rzeczy, a ja nie wiem czy będę umiał ci odpowiedzieć.

Magda: Czy to znaczy, że boisz się, że nie będziesz umiał odpowiedzieć mi na jakieś pytanie?

Kamil: Tak.

Magda: Powiem ci coś: będziesz potrafił odpowiedzieć mi na pytania, ponieważ znasz na nie odpowiedź. Robisz to tylko dla siebie, jeśli chcesz to możesz zapisywać odpowiedzi.

Kamil jest wzrokowcem, wolał zapisywać całą sesję.

Lęk przed dzwonieniem – to jest problem Kamila. Jego celem jest pozbycie się tego lęku, czyli z wielką sympatią i pasją dzwonienie do klientów. Jednak lęk przed czymkolwiek nie bierze się z nieba – ma swoją przyczynę i trzeba ją odnaleźć, aby się jej pozbyć.

Magda: Od kiedy zaczęłaś czuć lęk przed dzwonieniem?

Kamil: Od momentu, kiedy usłyszałem serię „nie” przez telefon. Nie wiem dlaczego tak się stało. Zawsze jak pracowałem to miałem swoje własne schematy rozmów, ale odkąd firma zarządziła, że musimy korzystać z nowych schematów mi się to w ogóle nie podobało. Innym szło świetnie, ale ja straciłem całkowicie kontrolę nad tym co robię. Potem okazało się, że moja sprzedaż tak spadła, że ze strachu przed tym, że nic nie zarobię zacząłem dzwonić. Stres był tak ogromny, że klienci to wyczuwali, nie chcieli kupować od kogoś kto się czegoś boi lub co gorsza, jest niepewny.

Znaleźliśmy przyczynę. Ponieważ pensja Kamila uzależniona jest od tego ile sprzeda, a skoro nic nie sprzedawał to nic nie zarabiał. A jeśli nic nie zarabiał to nie miał pieniędzy na swoje własne utrzymanie. Kółko się zamykało.

Nie można zwać winy na firmę, która zarządziła zmianę w formie sprzedaży. Przecież innym szło dość dobrze, a więc głębszej przyczyny tych zmian nie znaleźliśmy. Dlatego, aby sprawdzić gdzie to jest postanowiłam z Kamilem jeszcze raz wyznaczyć cel i przejść przez każdy etap jego osiągnięcia.

Magda: Kamil, zaczniemy od początku. Proszę ustal sobie cel. Ma to być pozytywny cel, czyli coś do czego dążysz, a nie coś od czego uciekasz. Twój cel ma cię energetyzować i przede wszystkim motywować. Czego chcesz?

Kamil: Chcę mieć więcej pewności w tym co robię.

Magda: Co jest twoim celem?

Wbrew pozorom pytania: „Czego chcesz” i „Co jest twoim celem” są bardzo podobne, ale zadając je pytamy o coś zupełnie innego, czego dowodem jest odpowiedź Kamila.

Kamil: Moim celem jest zdobycie umiejętności, aby być bardziej pewnym tego co robię.

Magda: Co ci da osiągnięcie tego celu?

Kamil: Będę mądry (*czyli uważa się za głupiego*), samodzielny, zaspokoje potrzebę bycia ważnym w pracy. Da mi również spełnienie, spokój, radość.

Magda: Określ swój cel dokładnie w czasie, wyznacz dokładną datę na osiągnięcie tego celu.

Kamil: 1 miesiąc, czyli od dzisiaj to będzie 28 marca 2009 roku.

Magda: Po czym poznasz, że osiągnąłeś ten cel? Wyobraź sobie bardzo dokładnie ten moment, kiedy cel został osiągnięty. Co widzisz, czujesz słyszysz kiedy osiągniesz cel, co zobaczą, poczują i usłyszą inni, kiedy osiągniesz cel?

O tak. tutaj Kamil mi się całkowicie rozmarzył. Mogłam obserwować jego wyraz twarzy, uśmiechnięty, niemalże szczęśliwy. Po prostu poczuł, że już to ma, że już istnieje w świecie, który właśnie sobie kreował w swojej wyobraźni. To było takie motywujące i potężne uczucie, że aż mi się udzieliło spełnienie, które on w tej chwili przeżywał. Nagle z jego ust potoczyły się słowa pełne nadziei i wiary...

Kamil: Czuję to... rozpira mnie duma, czuję to w klatce piersiowej... czuję się ważny... robię to co lubię. Za zarobione pieniądze podróżuję z moją dziewczyną. Rodzina się cieszy, gratuluje mi, chwala mnie, że jestem genialny, podziwiają. Szef chwali mnie, mówiąc, że jestem kompetentny, że jestem specjalistą, że przecież mogę wszystko. Dał podwyżkę. Jestem wielki!

Jeszcze długo mówił. Nie zdążyłam zapisać, ale właściwie wszystko co wyżej jest napisane to są najważniejsze rzeczy, o których Kamil mówił. A także to jak czuł, które miejsca jego ciała dawały znaki, że to jest właśnie to uczucie. Cały czas wzmacniał swoje uczucia, tak bardzo było to dla niego ważne. Kiedy Kamil skończył opowiadać otworzył oczy...

Magda: Pięknie wyglądałeś. Naprawdę pięknie. Słuchaj, weź teraz kartkę papieru, masz tutaj długopis i proszę cię, abyś wypisał wszystkie zasoby, które pomogą ci w osiągnięciu celu.

Bardzo często jest tak, że mamy zasoby, o których zapominamy. Można je podzielić na trzy grupy:

- a) Rzeczy, np. książki, pieniądze.*
- b) Zasoby osobiste, np. wiedza, umiejętności, talent, przekonania.*
- c) Ludzie, np. kto może cię tego nauczyć, kto jest wzorem do naśladowania, kto jest twoim idolem, autorytetem.*

Magda: Chcę, abyś wpłynął na rezultat celu bezpośrednio. Czyli, gdy coś planujesz zrobić to chciałabym, abyś wypowiadał się o tym, co **będiesz** robił. Powiedz mi, co musisz zrobić, aby osiągnąć swój cel?

Kamil: ... *(Bardzo długo się zastanawiał. Po prostu nie wiedział. Ale kiedy zamieniłam słowo „musisz” na „chcesz” posypały się słowa...)*

Magda: Co chcesz zrobić, aby osiągnąć swój cel?

Kamil: Chcę być systematyczny, będę się uczył.

Magda: Zrobiłeś listę zasobów. Czy w tej liście są ludzie, którzy mogliby ci pomóc w osiągnięciu twojego celu?

Kamil: Tak.

Magda: Co te osoby mogą dla ciebie zrobić, abyś osiągnął cel?

Kamil: Chcę, aby te osoby mnie wspierały, udostępniły mi swoją wiedzę.

Magda: Co chcesz zrobić, aby oni zrobili to, co chcesz, aby zrobili?

Kamil: Będą musiał ich poprosić o pomoc.

Magda: Zamień słowo „musiał” na „chcę”.

Kamil: Chcę poprosić ich o pomoc.

Magda: Czujesz różnicę w wypowiedzianym zdaniu?

Kamil: O tak, zdecydowanie poczułem się stabilniejszy, kiedy nic nie muszę, ale po prostu chcę.

Realizując jakiś cel wiedz, że trzeba będzie ponieść również jego konsekwencje. Czasem może się zdarzyć, że oprócz tego, że coś zyskasz – możesz coś stracić. Czy jesteś na to gotowy?

To tak jak w życiu – zamykasz pewne etapy swojego życia i albo odczuwasz ulgę, albo stratę. Jednak nie zawsze odczucie straty znaczy dokładnie to samo jak się nazywa, szczególnie w odstępie czasu.

Magda: Kamil, powiedz co się wydarzy jak osiągniesz cel? Co zyskasz?

Kamil: Zyskam pewność, bezpieczeństwo, niezależność.

Magda: A jeśli nie osiągniesz tego celu to co się wydarzy? Co stracisz?

Kamil: Stracę radość... znajdę inny cel lub inną drogę do tego celu.

I ostatnie pytanie na tym etapie, które zadałam Kamilowi. Pytanie dotyczyło spójności celu, czyli jak ten cel ma się do Kamila. Czy to jest w jego stylu? Czy całkowicie zgadza się na realizację tego celu? Czy jest jakaś część w nim, która nie pozwala mu na realizację zamierzonych planów? To pytanie było kulminacyjne... Odmieniło go całkowicie.

Magda: Kim się staniesz jak zrealizujesz swój cel?

Kamil: (dość długo milczał, aż w pewnym momencie spojrzał mi prosto w oczy. Patrzył, nic nie mówiąc. Widziałam, że wewnątrz niego toczy się jakaś walka. Nie wiedziałam co to jest, ponieważ nic nie mówił. Aż w końcu...) Będę nikim...

Te słowa padły tak nagle, a z jego oczu poleciały łzy. On już nie był tym samym chłopakiem. Przede mną siedział odmieniony Kamil. Mówił przez łzy...

Kamil: Nie czuję tego. To nie jest to. Moim celem było... jest... zdobycie umiejętności bycie pewnym tego co robię, ale ja tego nie czuję.

Magda: Wyobraź sobie sytuację, że w pracy wiesz co robisz i jesteś tego pewny. Czy ktoś lub coś pojawia się przy tym obrazie?

Kamil: Tak. Są menedżerowie sprzedaży i jakoś krzywo na mnie patrzą.

Magda: Mówią coś?

Kamil: Nie, właśnie nic nie mówią i to jest najgorsze. Czuję się jakbym wszystko robił źle. Przysłuchują się mojej rozmowie, a ja się jąkam.

Magda: Co z tym zrobisz?

Kamil: Wiem, że robię dobrze, bo zawsze się sprawdzało, ale nie mam odwagi im tego powiedzieć ponieważ brak mi wiary.

Magda: I to jest twój prawdziwy cel. Chcesz mieć wiarę.

Kamil: Tak, chcę mieć wiarę!

Kiedy mamy źle sformułowany cel, nie zdołamy go osiągnąć, ponieważ jakaś część w nas na to nie pozwala. To jest jak magia, źle rzucone zaklęcie nie przynosi rezultatów, po prostu nie działa.

Kiedy wspólnie z Kamilem dokonaliśmy odkrycia, zrobiłam z nim „Drogę do celu wg Diltsa”, którą nauczyła mnie właścicielka Szkoły Coachingu Feedback Coaching – Lilianna Kupaj.

Nie będę tutaj opisywać przemiany jaka nastąpiła u Kamila podczas „Drogi do celu” ponieważ był to bardzo długi i osobisty proces. Wyjaśnię pokrótce na czym to polega.

- 1. Wyzaczyłam Kamilowi miejsce „dzisiaj” i zaznaczyłam go kartką na podłodze.*
- 2. Kamil intuicyjnie wyznaczył miejsce „celu”, a ja zaznaczyłam go kartką na podłodze.*
- 3. Kamil stanął na kartce „celu”*
 - a. a. Wyznaczył datę osiągnięcia celu*
 - b. b. Opisał cel zmysłami*
- 4. Kamil zrobił krok do tyłu, zaznaczyłam go kartką, a on nazwał etap poprzedzający cel.*
- 5. Na każdym etapie pośrednim, między „dzisiaj” a „cel” skorzystaliśmy z trzech doradców. Każdy z tych doradców przemawiał do Kamila.*

I instynkt (jest uosabiany przez zmianę, zwierzę)

II niewinność (dziecko)

III mądrość (Kamil wybrał osobę, która wg niego ma mądrość życiową)

Jeśli kiedykolwiek będziesz chciał zrobić „Drogę do celu”, chętnie Ci w tym pomogę.

Tymczasem zrób ćwiczenie:

Proszę ustal sobie cel. Ma to być pozytywny cel, czyli coś do czego dążysz, a nie coś od czego uciekasz. Twój cel ma cię energetyzować i przede wszystkim motywować. Czego chcesz?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Co jest twoim celem?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Co ci da osiągnięcie tego celu?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Określ swój cel dokładnie w czasie, wyznacz dokładną datę na osiągnięcie tego celu.

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Po czym poznasz, że osiągnąłeś ten cel? Wyobraź sobie bardzo dokładnie ten moment, kiedy cel został osiągnięty. Co widzisz, czujesz słyszysz kiedy osiągniesz cel, co zobaczą, poczują i usłyszą inni, kiedy osiągniesz cel?

Zapisz to:

.....
.....
.....

.....
.....

Wypisz wszystkie zasoby, które pomogą ci w osiągnięciu celu.

Bardzo często jest tak, że mamy zasoby, o których zapominamy. Można je podzielić na trzy grupy:

- a) Rzeczy, np. książki, pieniądze.*
- b) Zasoby osobiste, np. wiedza, umiejętności, talent, przekonania.*
- c) Ludzie, np. kto może cię tego nauczyć, kto jest wzorem do naśladowania, kto jest twoim idolem, autorytetem.*

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....

Chcę, abyś wpłynął na rezultat celu bezpośrednio. Czyli, gdy coś planujesz zrobić to chciałabym, abyś wypowiadał się o tym, co **będiesz** robił. Powiedz mi, co musisz zrobić, aby osiągnąć swój cel?

Zapisz to:

.....

.....
.....
.....
.....

Co chcesz zrobić, aby osiągnąć swój cel?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Zrobiłeś listę zasobów. Czy w tej liście są ludzie, którzy mogliby ci pomóc w osiągnięciu twojego celu? Jeśli tak, to co te osoby mogą dla ciebie zrobić, abyś osiągnął cel?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Co chcesz zrobić, aby oni zrobili to, co chcesz, aby zrobili?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

*Realizując jakiś cel wiedz, że trzeba będzie ponieść również jego konsekwencje.
Czasem może się zdarzyć, że oprócz tego, że coś zyskasz – możesz coś stracić.
Czy jesteś na to gotowy?*

To tak jak w życiu – zamykasz pewne etapy swojego życia i albo odczuwasz ulgę, albo stratę. Jednak nie zawsze odczucie straty znaczy dokładnie to samo jak się nazywa, szczególnie w odstępie czasu.

Co się wydarzy jak osiągniesz cel? Co zyskasz?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

A jeśli nie osiągniesz tego celu to co się wydarzy? Co stracisz?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Kim się staniesz jak zrealizujesz swój cel?

Zapisz to:

.....
.....
.....
.....
.....

Czujesz to? Czy to jest właśnie to co chcesz robić, kim chcesz być?

Najważniejsza lekcja podczas nauki jazdy samochodem

Pamiętam 3-godzinną jazdę samochodem z Sylwkiem. Były to jedne z najważniejszych godzin podczas nauki jazdy. Rozmowa z instruktorem zeszła na bardzo głębokie tematy. Właściwie jeden najważniejszy temat w życiu każdego człowieka. A ponieważ za każdym razem jak siadam za kierownicą – jestem w transie, moje myśli rozpoczynają swoją wędrówkę.

W tych ważnych dla mnie godzinach, zaczęłam dużo mówić. Więcej niż zazwyczaj. Więcej niż kiedy pracuję. Sylwek zadawał odpowiednie pytania, które prawdopodobnie same mu się nasuwały.

- Jak po weekendzie?

- Po jakim weekendzie? – zapytałam zdezorientowana, kiedy pokonaliśmy parę metrów drogi. Byłam pewna, że mamy środek tygodnia, więc pytanie Sylwka wydało mi się bezsensowne.

- Dzisiaj jest poniedziałek. Jak ci minął weekend? – Sylwek zdawał się rozbawiony moją zakręconą osobowością.

- O kurcze. Myślałam, że mamy środę... Wczoraj wróciłam z Krakowa, a wcześniej byłam dwa dni w Warszawie. Miałam spotkania z klientami i dodatkowo dwa dni szkolenia.

- Ty szkoliłaś, czy się szkoliłaś?

- Ja się szkoliłam.

Sylwek popatrzył na moją zamyśloną minę i dodał:

- Zwolnij trochę tempa. Jak często zdarza ci się, że mylisz dni tygodnia?

- Ostatnio dość często. W ubiegłym tygodniu wybrałam się na jogę i pani w klubie powiedziała, że dzisiaj joga jest na godzinę 19-tą, a ja przyszedłam na 18-tą. Byłam pewna, że jest poniedziałek, a był czwartek. Ale nie straciłam tej godziny. Przez telefon załatwiłam trzy sprawy.

Prawie każdy moment jest dobry, żeby zadzwonić do klienta lub po prostu zadzwonić i coś załatwić. Kiedy wiem, co jest dla mnie naprawdę ważne, wtedy życie i PRACA zawodowa stają się efektywne. To, co pozostaje w zgodzie z moimi najważniejszymi wartościami sprawia, że aktywność mojego życia jest harmonijna i o to chodzi.

Tempo naszego życia czasem nie pozwala nam określić, co jest dla nas tak naprawdę ważne.

Co dla Ciebie jest tak naprawdę ważne? Jakie są Twoje priorytety? W tej książce chciałam pokazać Ci, że kiedy tylko zagłębisz się w siebie, odkryjesz niesamowite pokłady energii, umiejętności i talenty, które posiadasz, a których czasem nie dostrzegasz.

Sylwek pokazał mi, że potrafię jeździć. Co było dla mnie ważne? Zdać egzamin czy nauczyć się jeździć?

Zrozumiałam to dopiero, kiedy za pierwszym razem nie zdałam. Kiedy podchodziłam po raz drugi – to było coś niesamowitego, po prostu się działo, a ja do dzisiaj nie pamiętam jak i gdzie jechałam... po prostu jechałam.

I tak jest w życiu, w pracy zawodowej. Jeśli masz wiarę i pewność, że robisz dobrze, popłyniesz z prądem przeżywając niesamowite przygody.

W rozmowach telefonicznych jeśli skupisz się na celu, a nie na tym jak zmanipulować rozmówcę – zwiększysz swoją sprzedaż.

Gratis

Magdalena Myczko

Cold Calling bez tajemnic- 4 skuteczne kroki do poprawienia metody

Cold calling – jak wiesz, to metoda kontaktowania się z klientami za pomocą telefonu w celu sprzedaży produktów i usług. Obecnie uważa się ją za jedną z najtrudniejszych technik sprzedaży, ponieważ dla potencjalnych klientów wiąże się ona z inwazyjnymi telefonami. Istnieje jednak duże prawdopodobieństwo, że dzięki tej metodzie zapewnisz sobie większą sprzedaż, o ile tylko jesteś zdeterminowany i będziesz podążał za tymi wskazówkami:

(1) Przygotuj się z wyprzedzeniem. Zanim jeszcze wykręcisz numer, upewnij się, że wiesz, co powiedzieć, kiedy Twój potencjalny klient podniesie słuchawkę. Powinieneś mieć przed sobą tekst prezentacji, do którego będziesz mógł zaglądać w czasie rozmowy. Twój głos również powinien być w dobrej kondycji. Zanim zadzwonisz, przećwicz go przynajmniej kilka razy. Upewnij się, że nie będziesz brzmiał nerwowo albo tak, jakbyś dopiero co wstał z łóżka. Twój głos musi brzmieć entuzjastycznie, abyś mógł przykuć uwagę klienta i podtrzymać ją w czasie trwania rozmowy.

(2) Wyluzuj się, przecież nie możesz brzmieć tak, jakby ktoś Cię zmuszał do sprzedaży, to może odstraszać klientów. Mów tak, jakbyś rozmawiał z dobrym przyjacielem. Bądź energiczny, spontaniczny i podekscytowany. Czerp przyjemność z tego, że informujesz tych ludzi o swoich świetnych produktach i usługach. Jeśli nie są zainteresowani, nie zdradź głosem rozczarowania- nie wygląda to profesjonalnie. Wręcz przeciwnie, zakończ rozmowę na wysoką nutę. Podziękuj tym ludziom za poświęcony czas i życzy im, aby rozważyli robienie z Tobą interesów w przyszłości.

(3) Poproś o wyznaczenie konkretnej daty i czasu spotkania. Wbrew powszechnym opiniom, metoda *cold calling* nie opiera się na bezpośredniej sprzedaży, ale na wyznaczaniu przez klientów spotkań, tak abyś mógł przedstawić im swoją ofertę w dogodnym dla nich czasie. Jeśli się zgodzą, zamiast mówić „w porządku,

Magda, zadzwonię w przyszłym tygodniu”, poproś ich o datę i czas spotkania.

(4) Pamiętaj, że portierzy są Twoimi sprzymierzeńcami. Bądź przyjazny i serdeczny wobec każdego, kto podniesie słuchawkę, a zwiększysz swoje szansę na rozmowę z decydentami. Możesz poprosić tych ludzi uprzejmie, aby pomogli Ci zebrać informacje na temat konkretnej osoby i czasu, w którym mógłbyś do niej zadzwonić. Kiedy prosisz portierów o przysługę, zwracaj się do nich z imienia- to działa!

Z sekretów telemarketingu- tempo głosu

W sprzedaży przez telefon duże znaczenie ma Twój głos i sposób mówienia. Twój potencjalny klient nie dba o to, jak wyglądasz, więc nie będzie miało dla niego znaczenia, że masz Roleksa za 10 tys. franków, że nosisz markowy garnitur, albo że jeździsz do pracy BMW. Dla nich możesz do pracy przyjeżdżać nawet na wrotkach, w odjazdowych czerwonych stringach, ponieważ jeśli Twój głos nie brzmi doskonale, możesz równie dobrze iść do domu.

Jednym z największych błędów, popełnianych przez sprzedawców, jest zbyt szybkie tempo mówienia. Wszyscy, pod wpływem stresu, mówimy trochę szybciej; w pracy sprzedawcy stres jest naturalnym ryzykiem, towarzyszącym rozmowom przez telefon. Jako profesjonalny sprzedawca powinieneś być nieustannie świadom tempa swojej mowy.

Niemniej jednak, sama bardzo rzadko spotykam sprzedawców świadomych liczby wyrazów, wypowiedzianych przez nich na minutę, czyli W.P.M. (*words per minute*). Dowiedziałam się, że optymalna liczba to około 180 słów na minutę (= 180 W.P.M.); jest to naprawdę wygodna prędkość mowy, zarówno dla mówcy, jak i dla słuchacza. Wiem skądinąd, że bardzo dużo telemarketerów eksploatuje od 220 do 250 W.P.M. To zdecydowanie za szybkie tempo dla potencjalnego klienta, aby zrozumieć wszystko to, co do niego mówisz. Co więcej, jeśli mówisz do klienta za szybko, masz tendencję do nieuwważnego słuchania tego, co ma Ci do powiedzenia.

Jeśli chcesz dowiedzieć się, jaka jest Twoja liczba W.P.M. (czyli liczba wyrazów na minutę), powinieneś zmierzyć sobie czas podczas czytania. Twój skrypt reklamowy nadawałby się do tego idealnie, ale możesz równie dobrze wykorzystać książkę albo artykuł z gazety. Najważniejsze, abyś mierzył czas w czasie czytania na głos. Weź pod uwagę, że styl i prędkość mowy muszą być takie same, jakich użyłbyś w rozmowie z klientem przez telefon.

Czytaj na głos i mierz swój czas przez 60 sekund. Po minucie przerwij i policz słowa, które zdążyłeś przeczytać na głos- w ten sposób ustalisz swoją liczbę W.P.M. Na przykład, jeśli czytasz 218 słów na minutę, to Twoje tempo wynosi 218 W.P.M.

Aby osiągnąć idealne tempo 180 W.P.M., powinieneś znaleźć, albo napisać dla siebie tekst , składający się ze 180 słów, i po prostu ćwiczyć czytanie, tak aby zmieścić się w 60 sekundach. Kiedy już opanujesz rozmowę z klientami pod presją w tempie 180 W.P.M., zobaczysz, że Twoja liczba sfinalizowanych transakcji wzrośnie niebotycznie.

Pozwól, że dam Ci przestrozę: wiem, że nie będzie łatwo, ponieważ jesteśmy tak zaprogramowani przez naturę, żeby przyspieszać pod wpływem stresu. Musisz ćwiczyć tę umiejętność i obserwować się regularnie; ale kiedy już ją opanujesz, nigdy jej nie zatracisz i staniesz się lepszym sprzedawcą, rozmówcą, wszechstronnym i miłszym człowiekiem, ponieważ miło się będzie z Tobą rozmawiać.

Najlepszy scenariusz rozmowy telefonicznej to ten, z którym czujesz się najlepiej

Jeśli zaczniesz używać w swoich rozmowach telefonicznych z klientami rzekomo 'niezawodnego, zawsze przypierającego do muru języka', ponieważ jakiś ekspert powiedział, że powinieneś, i jeśli wzdrgasz się, wypowiadając każde słowo, nawet jeśli robisz to jak profesjonalny aktor, będziesz szukał każdej wymówki na świecie, żeby skończyć z dzwonieniem.

Kiedy pracujesz sam dla siebie, jesteś szefem. Nie jesteś ograniczony do centrali z pordzewiałymi popielniczkami, styropianowymi kubkami na kawę i zaplanowanymi zmianami. Nie masz szefa, przysłuchującego się Twoim rozmowom i oceniającego ich wykonanie według surowych kryteriów. Ty jesteś sędzią i ławą przysięgłych w jednym, a z każdą wywołującą konwulsje kwestią, którą wypowiadasz, stajesz się jeszcze bardziej zdesperowany, żeby uciec z pułapki, którą sam na siebie zastawiłeś. Możesz obejrzeć Oprah albo paść ofiarą nagłego bólu głowy. Możesz poczuć powołanie do zrobienia śniadania albo posegregowania śmieci. Możesz nawet uciec się do przygotowywania zeznania

podatkowego. Ostatecznie, czy istnieje jakieś bardziej żmudne, a przez to bardziej szlachetne zajęcie od nadawania sensu swoim kwitkom?

Pamiętaj o tym, że niezależnie od tego, co mówisz przez telefon, duży procent Twoich rozmówców nie skorzysta dzisiaj z Twoich usług. Niezależnie od tego, jak umiejętnie prowadzisz rozmowę i jak wpływasz na jej finał, tylko mały odsetek telefonów przyniesie Ci plony.

Sukces zależy od liczb. Oferowanie profesjonalnych usług przez telefon to ustalanie relatywnie małego procentu firm, zainteresowanych proponowanym przez Ciebie typem usług i wykonujących później telefony. Cokolwiek powstrzymuje Cię przed intensywnym dzwonieniem, opóźnia Twój sukces.

Jasne, w miarę doświadczenia będziesz czuł się bardziej swobodnie, eksperymentując z nowymi tekstami; ale nigdy nie będziesz miał pewnych wyników, które dowiodą, że napastliwe teksty poprawiają sprzedaż. Przeciwnie, jeśli sukces leży w liczbach, musisz podjąć się każdego wysiłku, żeby podtrzymać motywację do wykonywania dostatecznej liczby telefonów. Nic nie zniszczy morale i nie odstraszy Cię od dzwonienia bardziej niż wywierana przez „*nich*” presja, aby mówić sloganami, które przychodzą Ci z trudem.

To właśnie akt wykonywania telefonów jest tym, co rodzi sukces, a nie efektowne, chwytliwe słowo albo kwestia.

Wybaw się więc z opresji. Prowadź handlowe rozmowy, w których czujesz się dobrze, abyś mógł wykonywać więcej telefonów.

Cold call- analiza przypadku

Wczoraj przydarzyła mi się najbardziej wkurzająca rzecz.

Odebrałam telefon od nieznanego; miał ten śmieszny akcent (jak wiesz, każda część Polski ma swój akcent mówienia) i próbował upchnąć mi jakąś rzecz.

A zaczęło się to tak:

„Witam, czy mogę mówić z panią Magdaleną Myczko?”

„Tak, słucham pana”, odpowiedziałam.

„Dzwonię w imieniu firmy, organizującej spotkania. Nasze biuro mieści się na ... i organizujemy spotkanie w poniedziałek, bla bla bla...”

Byłam zszokowana, ponieważ nie mogłam zrozumieć, o czym ten człowiek mówi. Z największym wysiłkiem próbowałam uciąć rozmowę, ponieważ chciałam, żeby przestał gadać. Ta tortura ciągnęła się przez całe 3 minuty, zaczęłam się nawet zastanawiać, czy ten facet kiedykolwiek robi przerwy na oddech.

Po 3 minutach przestał trajkotać, żeby zaprosić mnie na spotkanie swojej firmy.

Do tego momentu ciągle nie rozumiałam, co takiego chce mi sprzedać. Zapytałam więc grzecznie: „Ale o co chodzi?”

A wtedy on swoje: „Jesteśmy firmą organizującą spotkania bla bla bla...”

W tym momencie powiedziałam nie, ponieważ NIE byłam zainteresowana. To była kompletna strata czasu- i dla niego, i dla mnie.

Wyobrażasz sobie, jakie to frustrujące? To, że ni stąd ni zowąd dostaje telefon od nieznajomego, i to jest w porządku, ale tylko pod warunkiem, że mój rozmówca liczy się z moimi myślami i uczuciami.

Tak zachowuje się większość sieciowych przedstawicieli handlowych w rozmowie telefonicznej z klientami- ciągle tylko gadają i gadają, a swoich klientów mają gdzieś.

Spójrz na to z tej strony: jeśli masz wykonać *cold call*, to lepiej chyba zaoszczędzić czas i zrobić to dobrze już za pierwszym razem.

Musisz wziąć pod uwagę kilka rzeczy:

- po pierwsze, określ przyczynę swojego telefonu; przede wszystkim wyjaśnij im, jak zdobyłeś ich numer. To kwestia dobrego wychowania.
- poproś potencjalnego klienta o pozwolenie- czy to dla niego odpowiedni moment na rozmowę. Nie chcesz przecież łąpać klientów w drodze, pod prysznicem, na spotkaniu albo wtedy, kiedy chcą spędzić trochę czasu ze swoimi partnerami.
- skoncentruj się na mówieniu o korzyściach, tzn. co oni mogą z tego mieć. Jeśli zapraszasz ich na spotkanie, po prostu powiedz im, jakie wyciągną z tego korzyści.
- bądź dobrym słuchaczem. Nie klep swoich kwestii jak ten głupiotki sprzedawca. Telemarketerzy robią tak bez przerwy; ale to, czy udaje im się coś sprzedać czy nie, to zupełnie inna para kaloszy.

Zapamiętaj sobie na koniec, że ludzie będą przedkładać swoje potrzeby nad wszystko inne na świecie, więc upewnij się, że wiesz, czego potrzebują.

Schematy rozmów, czyli jak prowadzić inteligentne rozmowy telefoniczne

Schematy rozmów są potrzebne, nieważne czy z nich korzystasz czy nie. Kiedyś miałam taką klientkę, która sprzedawała lokaty w banku. Dziewczyna była bardzo pomysłowa i powiedziała, że schematy rozmów ją ograniczają. Poprosiłam ją, aby wykonała parę telefonów do klientów. Zrobiła to. Okazało się, że miała takiego „gadanego”, że rzeczywiście nie trzymałaby się schematu rozmów. Jedynym minusem było to, że często się gubiła podczas rozmowy telefonicznej, a gorsze od tego było to, że pozwalała klientowi myśleć. Co to znaczy? Znaczy to, że kiedy tylko klient zaczynał pytać o szczegóły, telemarketerka odpowiadała w taki sposób, że to klient prowadził rozmowę, a nie ona z klientem. Efekty nie były zadowalające.

Ja: Ela (*imię zostało zmienione*), zanim wykonasz kolejny telefon chciałabym, abyś coś zrobiła. Okay?

Ela: Okay.

Ja: Zauważyłam, że podczas rozmów przekazujesz „pałeczkę” klientowi i to on prowadzi rozmowę z tobą, a nie ty z nim. Przecież to ty dzwonisz do niego, a nie on do ciebie, prawda?

Ela: Tak. Więc co mam zrobić, jak klienci pytają? Nie odpowiadać na ich pytania? Przecież to bez sensu.

Ja: Odpowiadać, jak najbardziej. Tylko zrób to inaczej. Co jest twoim celem kiedy dzwonisz do klienta?

Ela: Sprzedać mu lokatę.

Ja: Chcesz mu sprzedać lokatę przez telefon czy chcesz się z nim spotkać w banku?

Ela: No, żeby mu sprzedać to muszę się najpierw z nim spotkać w banku.

Ja: Więc twoim celem nie jest sprzedanie lokaty tylko umówienie się z nim na spotkanie, tak?

Ela: Tak. *(po zastanowieniu się)* Hm... to całkowicie zmienia postać rzeczy.

Ja: Dokładnie. Dopiero teraz masz dobrze postawiony cel. Okay, weź kartkę i długopis. Zapisz sobie rozmowę. Podyktuję ci, a ty przeczytasz sobie i wcale nie musisz z niej korzystać. Najważniejsze, abyś wiedziała jak kierować rozmową.

Napisała: „Dzień dobry, nazywam się Elżbieta Jakaśtam, dzwonię z banku NJY. Czy mogę rozmawiać z panem Kowalskim? Dzwonię do pana ponieważ mamy atrakcyjne lokaty terminowe, w tym celu zapraszam pana do naszego oddziału przy ulicy takiej i takiej. Kojarzy pan miejsce?”

Ela nigdy nie korzystała ze schematów jakie ja je napisałam lub jakie ona sama sobie napisała. Najważniejszą nauką dla nie było to, że każda rozmowa jest bardzo podobna, ma swój schemat.

1. Przedstawienie się.
2. Ustalenie osoby decydującej/zapytanie: „czy mogę rozmawiać z panem/panią...”
3. Uzyskanie odpowiedzi 3xTAK
4. Powód, czyli dlaczego dzwonimy
5. Umówienie się na spotkanie/sprzedaż

Ela miała tylko w/w punkty, aby nie pogubić się w rozmowie.

Zanim podam kolejne przykłady rozmów nasunęły mi się pewne wartości, o których chcę właśnie w tym miejscu napisać.

Czego doświadczyłam w swoim życiu zawodowym, czego nie chcę dalej powtarzać? Tak naprawdę w życiu zawodowym cały czas się czegoś doświadcza począwszy od problemów z poszukiwaniem dobrego i godnego pracownika, a nawet na chwilowym braku przepływu finansowego w firmie. O tym powie ci prawdopodobnie każdy przedsiębiorca, który tego doświadczył. Jednak najbardziej potężnym wyzwaniem, doświadczeniem było dla mnie przekonanie klientów, że jestem specjalistką od telemarketingu. Zdarzały się takie momenty, kiedy różne osoby były przekonane, że Telemarketing to syf, że to nie działa tak naprawdę, a mnie to bolało, ponieważ jestem żywym dowodem na to, że Telemarketing działa. Nie chcę więcej powtarzać tego i udowadniać o słuszności telefonowania do klientów.

Jakie lekcje przerobiłam w życiu zawodowym? Były to bardzo bolesne lekcje. Pierwszą lekcją było to, że kiedy dzwoniłam do ludzi i często słyszałam „nie” to czułam się odrzucona. Oczywiście był to mój błąd myślowy, ale skąd mogłam o tym wiedzieć. Obwinałam siebie, że to ja jestem beznadziejna, dlatego ludzie nie chcą ode mnie kupować, a czasami było tak, że krzyczeli na mnie lub źle się odnosili.

Może w tym momencie powinnam skomentować niektóre zachowania ludzi, ale nie będę tego robić ponieważ nie biorę odpowiedzialności za ich wychowanie. Czytaj dalej, a dowiesz się jak sobie z tym można poradzić.

Kolejną mniej bolesną, ale bardzo porządną lekcję dostałam w jednej z dużych firm, oferujących usługi finansowe: lokaty, ROR, kredyty, pożyczki. Prezes firmy poprosił mnie, aby przekonała (*znowu przekonywanie*) jego pracowników, aby zaczęli wykonywać telefony do klientów. Fajne w tym wszystkim było to, że żadna z osób pracujących w tej firmie nigdy nie miała do czynienia z telemarketingiem – dla mnie znaczyło to, że będzie można doskonale poprowadzić te osoby. Minusem było to, że ponad połowa pracowników miała negatywne przekonanie o tym, że Telemarketing to poniżające zajęcie. Ale jeszcze gorsze w tym wszystkim było to, że kiedy pojawiłam się w firmie jako ekspert, przedstawiona przez prezesa wszystkim pracownikom, zostałam po cichu okrzyknięta łącznikiem między pracownikami a prezesem. Tak po prostu. Niektórzy bali się ze mną pracować ponieważ obawiali się, że jak powiedzą coś za dużo to ja doniosę prezesowi. Pierwszym moim zadaniem było pokazanie im, że jestem jedną z nich. To spowodowało, że bardzo szybko nabraliśmy do siebie zaufania i rozpoczęliśmy owocną współpracę.

Jakie uczucia doświadczyłam w przeszłości w związku z tymi doświadczeniami zawodowymi, których nie chciałabym ponownie powtórzyć? Ach te emocje... emocje to jedno, uczucia to drugie.

Emocjami można sterować, mieć nad nimi kontrolę, nad uczuciami nie masz kontroli. Po prostu są i się dzieje. Jeśli kogoś kochasz bezwarunkowo to jest to uczucie. Emocją może być strach, lęk, wesołość. Jeśli się czegoś boisz to strachu można się pozbyć. Ale wracając do uczuć... Tak, było jedno takie uczucie... było nim zwątpienie w moje zdolności, umiejętności i wiedzę. Momenty tego uczucia pojawiały się wtedy, kiedy spotykałam na swojej drodze osoby bardzo toksyczne, a nawet jestem gotowa powiedzieć bardzo wrogo nastawione do świata i do ludzi. Takie osoby pochłaniają bardzo dużo energii i wystarczyło się po prostu od nich odgradzić, nie doświadczać ponownie tego, czego się nie chce. Możliwe, że pomyślisz sobie, że wszystko co tutaj piszę jest takie proste, ale wykonanie jest mało możliwe lub niemożliwe. I masz rację, skoro tak twierdzisz. Jeśli podejmujesz decyzję, że coś jest niemożliwe więc takie jest. Jeśli podejmujesz decyzję, że coś jest możliwe to takie jest.

Jakie nowe doświadczenia zawodowe i uczucia, których chciałabym doznać więcej w związku z tymi doświadczeniami? Moją pasją jest Telemarketing, wykonywanie, uczenie i pisanie na ten temat, a także pisanie książek o charakterze motywacyjnym, które gdzieś tam są w dolnej szufladzie i czekają na wydanie. Uwielbiam pisać o ludziach, których spotykam osobiście.

Na pewno nowym doświadczeniem, które chciałabym mieć to umiejętność dostarczenia Ci jak najwięcej informacji o tym, jak wykonywać profesjonalnie Telemarketing. Z tym wiąże się uczucie spełnienia, które zagnieździło się we mnie odkąd zasmakowałam dzwonienia. Do dzisiaj nie wiem skąd to uczucie się wzięło, ale ważne, że jest aktywne 😊

Pisanie książki to dla każdego autora jest randką z samym sobą. Mam nadzieję, że ta książka będzie dla Ciebie inspiracją, wyzwaniem do tego, aby przemyśleć wszystkie swoje działania. Jeśli masz ochotę, zawsze możesz do mnie napisać, zadzwonić lub spotkać się i porozmawiać.

Pamiętam jak kiedyś chciała sprzedać swoje usługi telemarketingowe jednej firmie świadczącej usługi IT. W tym celu zadzwoniłam do kierownika sprzedaży (nie miałam kontaktu do szefa firmy), oto jak przebiegła rozmowa:

Ja: Dzień dobry, nazywam się Magdalena Myczko. Czy rozmawiam z panem Nowakiem?

p. Nowak: Tak, w czym mogę służyć?

Ja: Dzwonię do pana ponieważ chcę, aby zjadł pan ze mną jutro śniadanie.

p. Nowak: Proszę?

Ja: Dzwonię do pana ponieważ chcę, aby zjadł pan ze mną jutro śniadanie. Jeśli umówimy się na godz. 7 rano, to zdąży pan do pracy na godz. 8. Śniadanie możemy zjeść w restauracji przy pana biurze. Co pan na to?

p. Nowak: yyy... Jestem zaskoczony, nie wiem co powiedzieć. Zresztą, po co chce pani zjeść ze mną śniadanie? Co to za propozycja? Kim pani jest?

Ja: Proszę pana, proszę potraktować to jako śniadanie biznesowe. Chcę poznać pana firmę i nawiązać ewentualną współpracę. Gwarantuję panu, że to spotkanie będzie dla pana i pańskiej firmy bardzo interesujące. Mam parę pomysłów i potrzebuję rady specja, którym pan jest.

p. Nowak: No dobrze, jutro w restauracji VB obok mojego biura, godz. 7 rano, tak.

Ja: Tak, doskonale. Do zobaczenia.

Jak myślisz, czym wyróżnia się ta rozmowa od tych, które słyszałeś bądź słyszałaś lub kiedykolwiek czytałeś? Nie ma tutaj żadnej manipulacji. A pomysł na śniadanie zrodził się od kiedy sama uczęszczałam na śniadania BNI. Sama byłam ciekawa jak potoczy się rozmowa i szczerze to nie spodziewałam się, że kierownik sprzedaży umówi się ze mną o tak wczesnej porze (przyznał, że godzina jaką wyznaczyłam była dla niego bardzo wczesna, musiał wstać godzinę wcześniej niż zazwyczaj). W tym przypadku chodziło mi o to, że jeśli masz jakiś ciekawy pomysł to wcielaj go w życie. Ludzie uwielbiają ciekawe osoby, ciekawe pomysły, a jeszcze bardziej kochają jeśli sami w ciekawym przedsięwzięciu uczestniczą, co przynosi im satysfakcję i pieniądze.

Ponieważ jesteś unikalną osobą (nie ma takiej drugiej) to masz prawdopodobnie niepowtarzalne umiejętności i talenty, których w pełni nie wykorzystujesz. Kiedy słyszysz od kogoś pochwałę, uznajesz to za coś normalnego i zwyczajnego. Jeśli ktoś ci mówi, że masz „gadanego”, a ty o tym wiesz to właściwie nic z tym nie robisz. Zaczynij to doceniać, a obudzi się w tobie niesamowity potencjał, który przybliży cię do sukcesu. Koniecznie teraz przypomnij sobie za co inni cię chwalili i zastanów się nad swymi talentami.

Twoje talenty i umiejętności to twoje zasoby, z których należy korzystać.

Umówienie się na spotkanie w celu zaproponowanie współpracy

Pozytywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, nazywam się Magdalena Myczko, czy rozmawiam z panem Kowalskim?

- Tak.

- Z panem Janem Kowalskim?

- Tak.

- Pan prowadzi firmę usług finansowych, tak?

- Tak.

(jeśli masz 3xTak mówisz cel swojego telefonu)

- Dzwonię do pana ponieważ chcę zaproponować panu współpracę, w tym celu chcę się z panem spotkać. *(daj klientowi pozorny wybór)* Kiedy możemy się spotkać, we wtorek czy środę?

- Proszę przyjechać do mnie we środę do południa.

- Dziękuję, do widzenia, do zobaczenia.

Negatywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, nazywam się Magdalena Myczko, czy rozmawiam z panem Kowalskim?

- Tak.

- Z panem Janem Kowalskim?

- Tak.

- Pan prowadzi firmę usług finansowych, tak?

- Tak.

(jeśli masz 3xTak mówisz cel swojego telefonu)

- Dzwonię do pana ponieważ chcę zaproponować panu współpracę, w tym celu chcę się z panem spotkać. *(daj klientowi pozorny wybór)* Kiedy możemy się spotkać, we wtorek czy środę?

- Chwileczkę, chwileczkę, nie tak szybko. O jaką współpracę chodzi?

- Opowiem panu wszystko na spotkaniu. Chodzi o poszerzenie mojej lub pana oferty.

- Nie, nie interesuje mnie żadna współpraca. Miałem już podobne telefony, a nawet jedno bardzo nudne spotkanie.

- Powiem panu o czymś, czego pan jeszcze nie słyszał. Gwarantuję, że to będzie najbardziej ciekawe spotkanie, na jakie kiedykolwiek się pan umówił.

- No, dobrze. Spotkajmy się.

Umówienie się na spotkanie w celu zaproponowania współpracy w systemie MLM, grupa docelowa: ginekolodzy.

Pozytywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, nazywam się Magdalena Myczko, czy rozmawiam z panem Kowalskim?

- Tak.

- Z panem Janem Kowalskim?

- Tak.

- Pan jest ginekologiem, tak?

- Tak.

(jeśli masz 3xTak mówisz cel swojego telefonu)

- Dzwonię do pana ponieważ chciałabym się umówić na spotkanie i pokazać panu produkt, dzięki któremu można zarobić drugą pensję. Kiedy ma pan wolne przedpołudnie lub popołudnie?

- W poniedziałek mam wolne całe przedpołudnie.

- Świetnie, więc do zobaczenia w przyszłym tygodniu.

Negatywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, nazywam się Magdalena Myczko, czy rozmawiam z panem Kowalskim?

- Tak.

- Z panem Janem Kowalskim?

- Tak.

- Pan jest ginekologiem, tak?

- Tak.

(jeśli masz 3xTak mówisz cel swojego telefonu)

- Dzwonię do pana ponieważ chciałabym się umówić na spotkanie i pokazać panu produkt, dzięki któremu można zarobić drugą pensję. Kiedy ma pan wolne przedpołudnie lub popołudnie?

- Jaki to produkt?

- Podpaski uzdrawiające, które pokochają pana pacjentki.

- O Boże, wie pani ile jest na rynku podpasek? Mnóstwo! Do wyboru, do koloru, a pani jeszcze mówi mi, że na tym można zarobić? Jak?

-

- Zgadza się, jest mnóstwo produktów, które pana pacjentki mogą wybrać i kupować, ale nie mają dostępu do zdrowotnych podpasek, które będzie oferował ich własny pan doktor ginekolog. Jak pan myśli, komu bardziej wierzą, reklamie w TV czy własnemu lekarzowi, który nie raz wyleczył ich z pewnych dolegliwości. O tym, jak można na tym zarobić opowiem panu na spotkaniu. Kiedy ma pan wolne przedpołudnie lub popołudnie?

- Proszę przyjść we czwartek późnym popołudniem, najlepiej godz. 17:30.

- Dziękuję, do widzenia, do zobaczenia.

Zaproszenie obecnego klienta do oddziału firmy w celu zaproponowania dodatkowych usług.

Pozytywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, mówi Magdalena Myczko, Firma XXX, czy mogę rozmawiać z panem Kowalskim?

- Przy telefonie.

- Dzwonię do pana ponieważ mamy atrakcyjną ofertę kredytową, w tym celu zapraszam pana do jednego z naszych oddziałów w Przemyślu.

- Proszę przypomnieć mi na jakiej ulicy mają państwo oddziały?

- Ulica Cicha i Zamojska, kojarzy pan miejsce?
- Tak, oczywiście, kiedy trzeba się stawić?
- Do końca tego tygodnia.
- Dobrze, będę.
- Dziękuję, do widzenia, do zobaczenia.

Negatywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, mówi Magdalena Myczko, Firma XXX, czy mogę rozmawiać z panem Kowalskim?
- Przy telefonie.
- Dzwonię do pana ponieważ mamy atrakcyjną ofertę kredytową, w tym celu zapraszam pana do jednego z naszych oddziałów w Przemyślu.
- Nie interesują mnie żadne kredyty, już spłacam parę kredytów.
- Możemy skonsolidować i będzie miał pan jedną mniejszą ratę.
- Nie, w ogóle mnie to nie interesuje.
- Jeżeli się pan zdecyduje i będzie pan kiedykolwiek potrzebował pieniędzy (gotówki) zapraszam do naszych oddziałów przy ulicy Cichej i Zamojskiej w Przemyślu. Dziękuję, do widzenia.

Zaproszenie klienta do oddziału firmy, który nie korzystał z usług firmy, ale poręczał przy kredycie.

Pozytywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, mówi Magdalena Myczko, Firma XXX, czy mogę rozmawiać z panem Kowalskim?
- Przy telefonie.
- Poręczał pan przy kredycie pani Nowak, prawda?
- Tak.
- Rozumiem, że pan nie jest naszym klientem, tak?
- Tak.
- Dzwonię do pana ponieważ mamy bardzo atrakcyjne produkty, które mogą pana zainteresować, w tym celu zapraszam pana do naszego oddziału w Przemysłu przy ul. Cichej. Kojarzy pan miejsce?
- Nie bardzo, poręczałem kredyt 3 lata temu i więcej u państwa nie byłem.
- To jest jak się jedzie przez serpentyny do szpitala wojewódzkiego.
- A tak, kojarzę. Dobrze, zjawię się pod koniec tygodnia.
- Dziękuję, do widzenia.

Negatywna reakcja klienta:

- Dzień dobry, mówi Magdalena Myczko, Firma XXX, czy mogę rozmawiać z panem Kowalskim?
- Przy telefonie.
- Poręczał pan przy kredycie pani Nowak, prawda?
- Tak.
- Rozumiem, że pan nie jest naszym klientem, tak?
- Tak.
- Dzwonię do pana ponieważ mamy bardzo atrakcyjne produkty, które mogą pana zainteresować, w tym celu zapraszam pana do naszego oddziału w Przemyślu przy ul. Cichej.
- Nie, nie, nie potrzebuję waszych usług.
- Mamy najtańsze na rynku produkty finansowe i jeśli się pan zdecyduje lub kiedykolwiek będzie pan potrzebował pieniędzy (gotówki) zapraszamy do naszego oddziału. Pozwolę się przypomnieć za jakiś czas. Dziękuję, do widzenia.

Telemarketing a software- świetne rozwiązania

Telemarketing, albo telesprzedaż, to rodzaj bezpośredniego marketingu, gdzie indywidualni agenci sprzedaży kontaktują się z realizatorami i namawiają potencjalnego klienta do kupienia ich produktów lub usług. To forma sprzedaży na odległość albo sprzedaży wewnętrznej, co oznacza, że realizator oddziałuje na firmę za pośrednictwem telefonu, a nie we własnej osobie. Aby wesprzeć tę branżę, wprowadzono na rynek szeroki asortyment przydatnego telemarketingowego oprogramowania. Telemarketingowe rozwiązania *software* dają zespołom sprzedawców różne możliwości, ale nie wszystkie rozwiązania są potrzebne do stworzenia dobrze funkcjonującego systemu sprzedaży. *Customer Relationship Manager* (CRM) to jedna z najbardziej przydatnych form telemarketingowego *software*, przechowująca i zapamiętująca wszelkie dane i procesy związane z przebiegiem sprzedaży. Program ten pozwala na zautomatyzowanie wielu potrzebnych zadań związanych z troską o klienta, albo potencjalnego klienta.

Program realizujący połączenia telefoniczne (*telephone dialer*) to jeden z najbardziej podstawowych typów oprogramowania. Przechowuje listę numerów i automatycznie wybiera połączenia dla agentów sprzedaży, następnie przełącza te rozmowy to dostępnych przedstawicieli handlowych. Programy te mogą korzystać z listy telefonów przechowywanej w CRM; można je również zaprogramować w jakiś inny sposób.

Email i faks to kolejne opcje oprogramowania *software*. Stwarzają różne możliwości dla oddalonych grup sprzedawców. Na przykład, na numer, który jest nieosiągalny, można wysłać email lub faks, aby mieć pewność, że realizator otrzyma kontakt w jakiejś postaci. Oprócz tego, przedstawiciel handlowy w czasie rozmowy telefonicznej z klientem może na bieżąco wysyłać mu maile albo fakсы, jeśli ten prosi o więcej informacji. Agent/broker może na bieżąco śledzić ofertę i nie traci czasu na robienie albo pamiętanie o tym później.

Web form callback to jeszcze jedno przydatne oprogramowanie telemarketingowe. Dzięki temu rozwiązaniu będziesz miał pewność, że kontakt z realizatorami, wygenerowanymi na podstawie internetowych kwestionariuszy ze strony firmy, jest nawiązywany w ciągu kilku minut od momentu wypełnienia formularza. Realizator jest automatycznie wybierany na podstawie złożonego wniosku, jego dane kontaktowe zapisywane są w CRM, a za wypełnienie zadania, w możliwie krótkim czasie, odpowiada realizator połączeń telefonicznych (*dialer*).

Dzięki takiemu urządzeniu agent jest w stanie oddzwonić do klienta w ciągu kilku minut.

To tylko kilka spośród wielu różnych oprogramowań telemarketingowych *software*. Wszystkie zostały zaprojektowane w celu rozwijania rynku wewnętrznej sprzedaży. Każde z nich służy do usprawniania przebiegu sprzedaży i gwarantuje większe zadowolenie klienta.

Życzę Ci Szczęścia i pomyślności i dużo radości z telefonowania,

Magdalena Myczko

tel. 508335545

magda@magiatelemarketingu.pl

www.magdamyczko.pl