القسم الثاني

كيف ترسي الأسس الكفيلة بالارتقاء بعملك إلى القمة؟

2

فن البقاء في السنوات العجاف

تحقيقي عملية بيع في عطلة نهاية الأسبوع كان الطريق الوحيد الذي يحول بيني وبين طردي الحتمي من العمل يوم الإثنين، أي يجب أن أحقق في يومين ما لم أكن قادراً على تحقيقه في شهرين، وإلا فإن خطتي كلها ستبوء بالفشل.

سترون الآن أني لم أبدأ حياتي المهنية في مجال التأمين بصفقة ناجحة كبرى، لقد عاركت وارتكبت عدداً من الأخطاء ولكنني تعلمت شيئاً واحداً خلال أشهر عملي الأولى، وهو فن البقاء.

سأروي لكم في هذا الفصل قصة دخولي إلى عالم أعمال التأمين، وبعض معاركي الأولى، وسأظهر لكم الطرائق التي استخدمتها كي أبقى، حيث ألخص ذلك بالعبارة الآتية: «فن البقاء». لا تنحصر أهمية تعلم فن البقاء في بداية الحياة المهنية بأحد ما، سيما إذا كان يعمل في مجال التأمين، ولكنها أيضاً

مهمة عبر الحياة المهنية التي تتطلب المرور بدورات وحلقات عدة - كما هو الأمر في مهنتي - وبعض هذه الحلقات صعب جداً. إن القدرة على الوقوف من جديد بعد معايشة أسابيع أو أشهر، أو حتى سنوات قاسية هو أحد المكونات الرئيسية للنجاح.

وهكذا سوف أبدأ هذا الفصل بالحديث عن بداياتي في عالم التأمين، وسأظهر الاستراتيجيات الأربع لفن البقاء:

1. انظر إلى نفسك اليوم كما تريد أن تصبح غداً.
2. طوّر خطة وتمسك بها.
3. تحلَّ بالشجاعة لفتح الأبواب وإنجاز المبيعات.
4. إعقد جلسات للاستراتيجية الشخصية.

ثم سأنهي هذا الفصل مبيناً لكم كيف استطعت استعادة نجاحي والوقوف على قدمي مجدداً بعد مروري بمراحل قاتمة من حياتي.

الاستراتيجية الأولى:
انظر إلى نفسك اليوم كما تريد أن تصبح غداً

بعد أن انطلقت حركة السير ضغط هانز Hans على دواسة البنزين إلى حدها الأقصى، إلا أن شباك باب السائق بدأ يهتز جراء الريح فانحنيت لأرفعه، وأخيراً نجحت في رفعه إلى الأعلى بعد صراع طويل حيث أغلقته تاركاً الريح تصفِّر بنغمة حادة.

- قلت: «هانز يجب أن تصلح هذا الشباك».
- «أنا أحب أن أصلحه يا ديڤيد David صدقني، ولكن السيد ماكدوغال MacDougall لا يتخلى عن نقوده، إنه اسكتلندي حقيقي».
- «هيه - احذر يا هانز أنا اسكتلندي أيضاً».
- «نعم، ولكنك لا تحتفظ بدولار واحد في جيبك لأكثر من دقيقة».
- «نعم أنا مسرف كبير». أجبت وأنا أهز كتفي.
- ضحك هانز قائلاً: «لا تؤاخذني، ولكن أليس الإسراف الكبير سمة خاصة بالأغنياء؟».

قلت: «أعتقد أنك يجب أن ترى ذلك في عقلك أولاً ثم يأتي المال، إنني أرى نفسي رجلاً ثرياً يملك منزلاً كبيراً وعائلة، ويقضي إجازته في أماكن دافئة، لا يمكنك الوصول إلى أي موقع في الحياة إذا استقريت على ما أنت عليه اليوم».

- «ألا تقنع أبداً بما لديك؟».
- «لا، وذلك سيكون السبب وراء نجاحي».

مرت أمامنا سيارة شيفروليه Chevy كبيرة الحجم فضغط فجأة على المكابح ملقياً بي باتجاه الزجاج الأمامي، فاستندت بيدي على اللوحة الأمامية للسيارة لأجنب إصابة رأسي بالأذى والسيارة تتوقف بعنف. ومع عودتي إلى وضعيتي على المقعد، تنهد هانز قائلا : «لو كنت غنياً يا ديڤيد لاشتريت لنفسك سيارة بدلاً من أن تضع حياتك بين يدي».

قلت بثقة: «إنني أخطط لشراء سيارة من الطراز ثيندربيرد Thunderbird بيضاء اللون، حمراء من الداخل».

الاستراتيجية الثانية: طوّر خطة وتمسك بها

كرجل ترعرع في اسكتلندا Scotland كنت دائم الحلم كيف أصبح ثرياً، إلا أنني أدركت في سن مبكرة من حياتي أن حلمي لن يرى النور ويصبح حقيقة ما لم أطور خطة عمل قابلة للتطبيق بهدف الوصول إلى أهدافي والتمسك بها.

كنت اعمل في اسكتلندا كمصمم داخلي بالكاد أغطي نفقاتي والجزء الآخر من وقتي مغنياً. ولكن للأسف كانت بلادي تنهار من حولي، وهنا أدركت أن أحلامي بأن أصبح غنياً بدأت تبتعد عني مع وصول الحكومة الاشتراكية إلى السلطة وبدء انهيار الاقتصاد. ومع أن بعض شركائي في العمل كانوا قانعين برؤية أعمالهم آخذة بالانهيار، إلا أنني طورت خطة لقلب عجلة حظوظي.

كانت الخطوة الأولى من خطتي واضحة، يجب أن أبدأ بداية جديدة مغيراً خططي، نعم أنا أحب عائلتي وبلدي الأم، وتراثي وتاريخي ولكن عيناي تطلعت عبر المحيط إلى أميركا الشمالية ووجدت هناك أرضاً ينمو فيها الاقتصاد وتتعاظم الفرص.

وصلت الى تورونتو Toronto في 10 آذار/ مارس من سنة 1957 ولم ألبث أن أدركت أنني اتخذت القرار السليم.

كنت قد بلغت التاسعة والعشرين من عمري في ذلك الوقت، وأتذكر سيري في شارع يونيڤرستي أڤينيو University Avenue، ممر الأعمال الرئيسي، ورؤيتي للثقالات والرافعات والعمال يعملون بنشاط من حولها، ذهبت بأفكاري الى اسكتلندا فتذكرت أبنيتها نصف الفارغة، والأناس قليلي الهمة الذين يسيرون من دون هدف يتنقلون في شوارعها. وهنا كان المكان يغلي بالنشاط، إنه الوعد بتحقيق الثروة.

كيف دخلت أعمال بيع الطلاء

كان قراري العيشَ في بلد يمكن أن أحقق الثراء فيه أول خطوة في الاتجاه الصحيح. لكني كنت اعلم تماماً بأني حتى أصبح غنياً يجب أن أعمل لحسابي الخاص. لذا فقد كانت خطتي طويلة الأمد أن أفتتح عملي الخاص، على كل حال لم أكن أحمل في جيبي سوى أربعين دولاراً فقط، لذا فقد كانت خطتي قصيرة الأجل أن أستخدم خبرتي في إيجاد عمل في مجال التصميم الداخلي كي أغطي نفقاتي.

في غرفة الجلوس الصغيرة في الشقة التي كنت قد استأجرتها فوق المغسلة العامة، بدأت عملية البحث باستخدام دليل الهاتف عن شركات تصميم داخلي، ولم أوفق في أولى المكالمات التي أجريتها لأن الشركات كانت قد توقفت عن ممارسة أعمالها، ولكنني وصلت أخيراً إلى إحداها عند ستان وشركائه للتصميم الداخلي والخارجي Stan & Associates.

وللأسف، فإن المرأة التي أجابت على الهاتف قالت لي إنهم حالياً يحصرون أعمالهم في مجال التصميم الخارجي، وإنهم يخططون لتغيير اسم شركتهم إلى تصميم خارجي فقط لتجنب الاتصالات المشابهة لاتصالي.

قالت: «إن المتاجر الكبرى تقوم بذلك الآن، لقد أغلق الجميع متاجرهم باستثنائهم، لقد أصبحوا كالملوك (وتلفظ بالانكليزية monarchy)».

صححت لها تعبيرها الخاطئ: «تقصدين أنهم باتوا محتكرين monopoly».

- «نعم، هذا صحيح».

شكرتها على أخبارها الرائعة وتوجهت مجدداً إلى دليل الهاتف لأبحث عن أرقام كل المتاجر الكبرى. وقد انتهى البحث بالفشل، حيث كان لدى الجميع اكتفاء ذاتي بما لديهم من عاملين فضلاً عن وجود عدد كبير من طلبات التوظيف، حيث يمكنني إذا رغبت أن أضيف اسمي إلى هذه الطلبات، طبعاً في آخر القائمة. ولم أجد فائدة في ذلك إلا إذا كنت مستعداً لبدء عملي من أسفل السلم الوظيفي، إذا كانوا يعرضون البدء في العمل صبيحة اليوم التالي.

لم تكن هناك أي فرصة في أعمال التصميم الداخلي. إلا أنني بقيت أظن أن لخطتي قصيرة الأمد برفع خبرتي في أعمال

التصميم الداخلي واستثمارها معنى. كنت على معرفة بالألوان واللمسات الفنية والطلاءات، ومن هنا فقد قمت بوضع قائمة بجميع الوظائف التي تتطلب هذه المعرفة. وقد بدأت قائمتي بالعمل كدهّان، تلاه العمل في مكاتب شركة متخصصة بالطلاءات، ثم بيع الطلاء . كان خياري واضحاً لأن خطتي طويلة الأمد كانت تقتضي أن استقل بعمل خاص. سيسمح لي بيع الطلاءات ببعض السيطرة على مقدار ما أكسبه، فكلما بعت أكثر سأجني مالاً أكثر.

بدأت البحث في اليوم التالي، واحتاج مني الموضوع فقط إلى عدد قليل من المكالمات لأجد أن شركة ماكنلي وماك دوغال MacInly & MacDougall ترغب بزيادة مبيعاتها.

سارت مقابلتي مع السيد ماك دوغال MacDougall ذي القامة الطويلة والنحيلة بصورة حسنة، إلا أنه بدا وكأنه رجل اسكوتلندي تقليدي من حيث البخل، محكم القبضة أكثر من طبقتي طلاء، عرض علي راتباً أساسياً قليلاً وعمولات ضئيلة، إلا أنني وافقت على العرض بسبب حاجتي إلى هذا العمل الذي يتوافق مع خطتي قصيرة الأجل.

إن بيع الطلاء لمصلحة شركة ماك دوغال سيكون فرصة عظيمة لي ـ يجب أن أصبح محترفاً في البيع ـ إلا أنه لن يكون أكثر من محطة في طريق تحقيق خطتي طويلة الأمد، وهي أن يكون لي عملي الخاص.

الاستراتيجية الثالثة:
تحلَّ بالشجاعة لفتح الأبواب وإنجاز المبيعات

إن مجرد اتباع خطتك لا يعني أن الأمور ستسير على ما يرام. ستلزمك الشجاعة للتمسك بها. وقد وجدت عملية البيع أصعب مما توقعت. تعلمت أن أتغلب على ما يسمى «متلازمة مقبض الباب الساخن» أي الشعور بالدوار الذي ينتابك قبل طرق باب زبون محتمل، أو الشعور الذي ينتابك قبل الوصول إلى الهاتف لتجري اتصالاً مع شخص لا تعرفه. أدركت أنه لا يمكن على الإطلاق منع هذا الشعور بالدوار - لأنه سيأتي دائماً - ولكن ما يمكنك فعله هو أن تتجاهله وهذا بالضبط ما فعلته. وما إن وجدت الشجاعة للحديث مع الزبائن المحتملين، كان عليّ أن أجد الشجاعة لتجريب طرق مبتكرة حيث تفشل طرق البيع التقليدية. وهاكم قصة كانت فيها تلك الشجاعة حاسمة.

قلم الرصاص الكبير

كانت شركة ستيڤن وأبنائه Steven & Sons شركة كبيرة، وكنت أحاول منذ شهرين أن أبيع لهذه الشركة على الرغم من عدم قدرتي على إقناع مالكي الشركة بشراء أي طلاء أقوم ببيعه، إلا أنني قررت أن أحصل على صفقة البيع بطريقة أو بأخرى.

اعتدت أن أذهب إلى لقاءات مبيعاتي بصحبة سائق التسليم لشركة ماكنلي وماك دوغال. وبعد ظهيرة أحد الأيام ذهبت مع

السائق لتسليم طلبية لمتجر جديد سيتم افتتاحه قريباً يدعى طلاءات بيتر Peter's Paints، حيث كانت شركة ستون وأبنائه تقع قرب المتجر على زاوية الطريق.

أوقف هانز سيارته إلى جانب الطريق قرب طلاءات بيتر حيث كانوا لا يزالون منهمكين في تجديد المتجر وطلائه، ويبدو أن الشيء الوحيد الذي أنجز هو لوحة المحل. وفي الخارج، على جانب الطريق رُميت بقايا المستأجر السابق. ومن نظرة إلى هذه البقايا خمنت أنه كان متجر قرطاسية أو توريد مستلزمات فنية. لفت نظري قلم رصاص كبير من البلاستيك طوله قرابة أربعة أقدام يبدو أنه كان يستخدم في العرض سابقا. نزل هانز من الشاحنة وبعد لحظات سمعته يفتح باب مؤخرة الشاحنة، ومن خلال المرآة رأيته يسحب صندوقين منها على حمالة ويدخل المتجر عبر كومة النفايات.

بينما كان هانز في الداخل، استثمرت دقائق صمت قليلة لأفكر بعملية البيع الذي أحاول أن أنجزها مع شركة ستيڤن وأبناؤه. حيث كانت هذه الشركة مملوكة جزئياً من قبل شركة طلاءات نيو إنغلند New England. ولم يكن من قبيل المصادفة أن كل طلاءاتهم كانت موردة من قبل هذه الشركة . كانت شركة ستيڤن وأبناؤه تتولى أعمالاً كثيرة في أماكن وقوف المركبات مستخدمة طلاءات شركة انكلترا الجديدة التي لم تكن تتحمل فصل الشتاء بشكل جيد. وكان أحد الأصناف التي نبيعها مناسبة لهذه المهمة، وهذا ما أريد أن أقدمه لشركة ستيڤن وأبنائه، إلا

أن جونسون Johnson المسؤول عن الشراء لم يتزحزح عن موقفه. إذ يبدو أن علاقتهم مع شركة طلاءات نيو إنغلند كانت أوثق من أن تسمح لدخيل بأن ينفذ. لم استسلم لأني كنت اعرف أنهم يريدون طلاءً ذا جودة ونوعية عاليتين.

سألت جونسون إذا كان لديه ما يمنع مقابلتي إذا عرجت عليه من حين لآخر فأجابني بأن ذلك سيكون حسناً، «سأمر بك كل أسبوعين مع قهوة وعلبة حلويات»، وسارت الأمور على ما يرام إلا أنه بقي غير راغب بالشراء مني. كنت أريد شيئاً ما لإثارة انفعاله. عصفت دماغي، أخبرته عن كل عجائب طلائي، وعدته بخصم جيد، دعوته لشرب المرطبات، كنت أحتاج إلى شيء ما ولكن ما هو؟

رأيت هانز يخرج من متجر طلاءات بيتر جارّاً وراءه عربته وهي فارغة. عاد إلى مقعده في لحظات قليلة ثم أدار المحرك.

قلت، عندما بدأ ينطلق بالسيارة: «توقف هانز».

خرجت من الشاحنة باتجاه كومة الخردة، وانتزعت ما أريد منها، ثم استدرت باتجاه الشاحنة أفتح بابها الخلفي ودفعت بغنيمتي التي انتزعتها من الداخل ووضعتها فوق صندوق الطلاء.

كان هانز ينظر إليّ باستغراب ثم قال: «ماذا ستفعل بقلم الرصاص العملاق هذا؟».

قلت له: «سوف ترى، عليك أن تأخذني إلى شركة ستيفن وأبنائه».

لم يكن من السهل عليّ العبور من الأبواب الأمامية للشركة حاملاً قلم رصاص عملاق.

ضحكت جوان Joanne كثيراً على متاعبي مع قلم الرصاص، وقالت وهي تبتسم ابتسامة عريضة:

- «مرحباً، ديڤيد، اعتقد أن يديك محملتان بشكل كافٍ بحيث لم يعد هناك مكان تحمل فيه الحلوى هذه المرة».
- «أنا لا آتي أبداً فارغ اليدين، يا جوان، أنت تعرفين ذلك. إن الحلوى على الجانب الآخر من قلم الرصاص». قلت ذلك وأنا أشير إلى الصندوق الذي كان يتدلى من إصبعي الأيسر، وكان شريط علبة الحلوى قد رسم أخدوداً على إصبعي.

سحبت جوان الصندوق من إصبعي وقادتني إلى الداخل لأرى جونسون، والقلم الرصاص يتأرجح بقوة من على كتفي. رفع جونسون عينيه عن مكتبه بذهول «ما الذي يوجد معك بحق السماء يا ديڤيد؟».

قلت «اشتريت هذا القلم العملاق لأساعدك في التوقيع على الطلبية الكبيرة والضخمة المتعلقة بالطلاء المخصص لمكان وقوف المركبات الذي تحتاج اليه»! وانتظرت.

ضحك جونسون «لن تستسلم أبداً يا رجل، أليس كذلك؟».

- «لا ليس قبل أن توقع على الطلبية».
- «حسناً» تنهد جونسون ومد يديه في الهواء «أعطني نموذج الطلبية، سوف أجرب طلاءك وأرى كم سيروق لي؟».

عدت إلى الشاحنة، والقلم على كتفي والابتسامة على وجهي.

سأل هانز «ما الذي يسعدك جداً»؟

أخبرت هانز القصة ونظرت إليه وهو ينقل عينيه بذهول.

- «أنت مجنون قليلاً، ولكنك شجاع حقاً، لم أعتقد إطلاقا انك سوف تبيع ستيڤن وابناؤه لسنوات طويلة».
- «نعم، أعتقد يا هانز أن هذا هو الفرق بيني وبينك»، لم أقصد الإهانة ولم يفهمها هانز كذلك، لأننا نحب بعضنا بعضاً، إلا أننا كنا مختلفين. لقد كان سعيداً بما وصل إليه أما أنا فلا، فقد كنت أريد الكثير من حياتي وكنت مصمماً على الحصول عليه».

لم يكن قلم رصاص بلاستيكي ضخم هو الشيء الذي احتجت إليه لأنجز عملية البيع مع شركة ستيڤن وأبناؤه، الا أنه يمكن أن يكون من الأشياء المساعدة أو المساندة. ولكن ما كنت احتاج إليه وأجده هو الشجاعة، الشجاعة في تحمل المخاطر عند ابتداع طرق جديدة.

العودة إلى الاستراتيجية الثانية:
التمسك بخطتي – ألم قصير الأمد

كنت قد واجهت قبل وقت خياراً صعباً في مهنتي، إلا أن وجود خطة أتبعها جعلني قادراً على اتخاذ القرار السليم.

نال ما أنجزته من بيع لصالح شركة ستيفن وأبناؤه إعجاباً لابأس به من ماك دوغال . فقد رأى كيف حاول رجال مبيعات كثر أن يبيعوا لتلك الشركة إلا أن أحداً منهم لم ينجح في إنجاز البيع، قمت بمبيعات قيّمة أخرى للشركة، ورغب كل من السيدين ماك إنلي وماك دوغال في ضمان بقائي في الشركة عبر عرضهما عليّ بأن أصبح شريكاً لهما، وقد كان السيد ماك إنلي أكثر شحاً من ماك دوغال إلا أن الاتفاق كان جيداً. وأذكر أنني كنت أناقش الموضوع مع هانز أثناء إحدى المرات التي نذهب بها لتسليم الطلبيات

- «واه يا ديفيد، إنه شيء مدهش! لم يعرض هذين الرجلين على أحد من قبل أن يكون شريكاً لهما، لقد عملت معهما لسنوات طوال أكثر من أي شخص آخر ومع ذلك بالكاد احصل على زيادة في مرتبي».
- «نعم إنه اتفاق جيد، من السيئ أنني لن أقبله».

ضرب هانز بقوة على مكابح الشاحنة، وأوقفها فجأة، دفعتنا بقوة إلى الأمام، «أعذرني» قال، وعلائم عدم التصديق بادية عليه، حيث علا صوت أبواق السيارات من ورائنا.

قلت: «هانز من الأفضل أن تنطلق لأنك أعقت حركة السير بوقوفك المفاجئ». ولكنه بدلاً من ذلك حول السيارة إلى جانب الطريق.

- «أنت تمزح يا رجل، لا أحد يرفض عقداً كهذا».
- «أنا أفعل ذلك».

جلس هانز وكان فكه متدلياً . كان هانز رجلا ألمانياً صخماً، غادر بلاده مع عائلته عندما كان طفلاً، لذا لم يكن يحتفظ كثيراً بلهجته الأصلية ولكنه عندما يكون منفعلاً فإنه يعود إلى جذوره الألمانية، قال لي بالألمانية: «أنت غبي، لماذا فعلت ذلك، أنا لا أجد معنى لرفضك؟».

«إن لديّ خطة، وعملي في شركة ماك إنلي وماك دوغال ليس ضمن الخطة».

سألني :ما هي خطتك؟.

- «حسناً، إن حلمي هو أن أصبح غنياً، وخطتي لتحقيق ذلك أن يكون لي عملي الخاص، إن أحداً لا يستطيع أن يصبح غنياً إذا عمل لمصلحة شخص آخر، يمكن أن أعيش حياة لائقة إذا عملت لمصلحة ماكنلي وماك دوغال، لكني أطمح لأكثر من مجرد حياة لائقة».
- «ولكن ما الذي ستفعله بالضبط».
- «لست متأكداً تماماً، مازلت أرسم المعالم، أتطلع إلى عدة أشياء، أنواع الأعمال التي يمكن أن تستقل بها

لوحدك والتي تدر عليك المال».

قال هانس: «ما هي هذه الأنواع؟».

- «أقوم حالياً باستكشاف ثلاثة أعمال، أعمال العقارات، والضمانات المصرفية، والتأمين، بالتأكيد يمكنك أن تعمل جيداً في أول نوعين من الأعمال ولكن هناك مشكلة مع هذه الأعمال إذ أنها متقلبة دائماً، حيث يتأثر هذان النوعان بحالات الركود وانخفاض الطلب. إلا أن التأمين مختلف، حيث تبقى محتاجاً للتأمين حتى عندما يبدأ الاقتصاد بمرحلة الركود».

قال هانز: «نعم، ولكن من سيشتري بوليصة تأمين عندها؟ لن يجني أحد المال في مرحلة الركود الاقتصادي».

- «صحيح إلا أنه خلال مرحلة الركود فإن الغني يصبح أكثر غنى، بينما يزداد الفقير فقراً، وأنا أريد بيع الأغنياء على أي حال».

كانت خطتي خطة طويلة المدى، ومع أن القرار الذي اتخذته سوف يجعلني أعاني وأتحمل على المدى القصير، إلا أني علمت بأنه الشيء الصحيح لمستقبلي.

كيف دخلت في عالم أعمال التأمين؟

اشتريت سيارة بعد شهور قليلة من بيع الطلاءات. لم تكن السيارة من طراز ثيندربيرد Thunderbird التي رغبت بها، بل كانت سيارة ضخمة ذات لون أخضر صارخ، كانت من نوع

بويك Buick ببابين وكان نظام العادم فيها معطلاً.. إلا أنها على الأقل تستطيع أن تقلني حيث أريد. عندما اتصلت بشركة تأمين للحصول على بوليصة تأمين للسيارة استفسرت عن كيفية شراء بوليصة تأمين على الحياة أيضاً . وهذا ما قادني إلى لقاء مع مكتب لشركة نيويورك للتأمين على الحياة The NewYork Life Inssuranse. ومن ثم إلى مكالمة هاتفية مع هاس برايتهوبت Huss Preithaupt مدير المبيعات. وقد علمت فيما بعد أن هاس كان في حملة بحث عن موظفين جدد يتمتعون بأي خبرة في المبيعات. بما أنني قد كتبت في سطر العمل في نموذج الطلب الذي قدمته أني مندوب بيع طلاءات، فقد وقع الاختيار عليّ.

كما شرحت لهاس، فإنني كنت أطمح إلى العمل في التأمين كتغيير محتمل لعملي، ومن هنا لا يمكن أن يكون هناك توقيت أفضل من اتصال هاس هذا، كنت معجباً بسلوك هاس على الهاتف، كان لطيفاً ولبقاً ولا يشبه رجل البيع التقليدي، شرح لي أن دخلي في أعمال التأمين لن يكون محدوداً الأمر الذي أثارني كثيراً. وأبدى رغبته في أن نلتقي على الغداء في الأسبوع التالي، وهنا طلبت منه تقريب موعد الغداء إلى الغد لأنني لا أرغب أن يطول انتظاري لدخول حياتي الجديدة يوماً آخر، وقد وافق هاس فذهبنا لتناوله في مطعم في مركز المدينة.

لدى دخولي إلى المطعم وجدت رجلاً أنيقاً يجلس منفرداً. ذهبت إليه لأتأكد أنه هاس وأقدم له نفسي.

قال وهو يلفظ اسمي: «كاوپر Cowper»، هذا يدل على أنك اسكتلندي

أجبته: «وبرايتهاوبت Preithaupt يدل على أنك ألماني».

أجابني بترفع: «لا أنا نمسوي».

فرجعت بأفكاري إلى الوراء إلى الحرب العالمية الثانية التي ما زالت حاضرة في أذهان كل واحد منا وأجبته: «نعم، هذا صحيح كلهم أصبحوا نمسويين في سنة 1945».

ضحك هاس وتحطم الجليد بيننا، واستمر النقاش حول أعمال التأمين التي تروق لي، ورسم لي هاس صورة جميلة لعملي في المستقبل حيث أستطيع أن أحدد ساعات عملي الخاصة، وأختار الأشخاص الذين أريد مقابلتهم، وقد قال لي هاس عند هذه النقطة:

«إن أفضل رجل مبيعات عندي في هذه اللحظة لا يعمل إلا يومين في الأسبوع ويقضي شهرين في الصيف في إجازة ...أستطيع أن أتخيل فقط ما سيجنيه لو أنه عمل بكامل وقته».

- «سأريك ذلك. سأصبح رجل مبيعاتك الأول ذات يوم، وأنا أخطط للعمل الأسبوع بأكمله».

ابتسم هاس «أنا أتطلع إلى ذلك يا ديڤيد».

اصطحبني هاس في طريق العودة إلى مكتبه، وفي الطريق طلب مني أن أتقدم إلى امتحان جدارة وان أتصل به في اليوم التالي لأحصل على نتيجة الامتحان.

اتصلت في اليوم التالي، اكتشفت أنني قد اجتزت الامتحان ودعيت إلى لقاء جديد. كانت الأمور حتى الآن تبدو سهلة إلا أن عقبة جدية انتظرتني في اللقاء.

الخطة بدأت تؤتي ثمارها – مكاسب طويلة الأمد

قال هاس «ديفيد أريدك أن تدون لي قائمة تتضمن أسماء مئة شخص».

- «أشخاص «سألت بارتباك «فقط قائمة أشخاص، أي أحد».
- «حسناً، الأشخاص الذين تعرفهم شخصياً، طبعاً ممن يمكن ان تبيعهم بوليصة تأمين».

ويبدو أنني قد ابتلعت ريقي بشكل واضح للعيان.

- «يمكنك أن تفعل ذلك يا ديفيد أليس كذلك؟».
- «بالتأكيد، حتماً، طبعاً من الذي لا يقدر على ذلك؟».
- «حسناً، ستستغرب الأمر، ولكن هناك أشخاصاً لا يخرجون كثيراً، فبعض الذين تقدموا بطلبات توظيف لم يستطيعوا أن يمدوني بأكثر من اثني عشر اسماً».
- «أعدك بمئة اسم يا هاس».
- «عظيم أحضرهم غداً وسوف نبدأ فوراً».
- «هاس ما هي الترتيبات المتعلقة بالراتب الأساسي».
- «حسناً، لن يكون هناك راتب أساسي يا ديفيد».

قلت بانكماش: «فهمت».

- «يمكنك أن تسحب مئة دولار على حساب ما ستكسبه مستقبلاً، ومئة دولار علاوة تدريب كل شهر».
- «شكراً»، - قلت وقد ارتحت قليلاً - «ومتى سيبدأ هذا؟».
- «حالما تحضر لي الأسماء».
- «حسناً».

غادرت مكتبه عائداً إلى البيت متأملاً مشكلتي الصغيرة، مئة اسم، لم تمر عليَّ فترة طويلة في هذا البلد، ولا أعرف شخصياً إلا عدداً قليلاً من الأشخاص في تورونتو . أخذت قلماً وورقة وبدأت أدون أسماء قليلة لأناس عرفتهم من عملي أثناء بيع الطلاء، ثم بدأت بتدوين كل أسماء الأشخاص الذين أعرفهم من مدينتي أدنبره Edinburgh وقد هاجروا إلى كندا. بعد نصف ساعة من البحث في ذاكرتي وصلت إلى مئة اسم وكان ذلك الجزء السهل من مهمتي، نعم أستطيع نظرياً أن أطلب منهم شراء بوليصة تأمين، هذا إذا عرفت كيف يمكن أن أجدهم، ولكن حمداً لله لم يسألني هاس ما إذا كنت أعرف أين يقيمون.

عدت في اليوم التالي ومعي قائمتي مستلماً سلفة 100 دولار وعلاوة تدريب. ثم التحقت بدورة تدريبية مكثفة مدتها ستة أيام . وبعدها أطلقوني للوصول إلى الأسماء المئة المتضمنة في قائمتي.

أذكر أنني التقيت بإيڤان Ivan، وهو واحد من ستة أشخاص وظّفوا معي في الوقت نفسه، في مكان وقوف السيارت بعد انتهاء تدريبنا. كان إيڤان رجلاً قصير القامة ومدوراً، وهو بولندي يعزف على آلة الكونشيرتينا، وباعتبار أن إيڤان كان مهاجراً مثلي اعتقدت أنه يمكن ان يشاركني معضلتي.

- «إيڤان هل تستطيع حقا أن تجد مئة شخص يمكن أن تبيعهم بوليصة تأمين».
- أجابني: «بالتأكيد يا ديڤيد أليس الأمر معك كذلك؟».
- قلت متلعثماً: «حسناً، أنا أحاول أن أجدهم، ولكن بالتأكيد أنت تعرف حقاً مئة شخص في تورونتو، ألم يعد أصدقاؤك إلى مواطنهم الأصلية».
- «قد تكون لهجتي ثقيلة يا ديڤيد إلا أنني أعيش في تورونتو منذ اكثر من خمس عشرة سنة وأنا أعمل في فرقة موسيقية كبيرة وأعرف كثيراً من المهاجرين البولنديين إنه مجتمع متماسك جداً، لهذا السبب دخلت عالم أعمال التأمين . لا اعرف أحداً يبيع التأمين للبولنديين».
- قلت له: «فهمت». ورحت أبحث عن سيارتي.

اتصالات مع أناس لا أعرفهم

أجريت أول اتصال مع زبون سابق لي في أعمال بيع الطلاءات، كان اسمه طوني وكنت أعلم أنه أب لطفلين، عندما

اتصلت به أخبرته أني لم أعد أبيع الطلاء بل أبيع بوليصات التأمين.

قال «أنا لديّ وكيل يا ديڤيد».

- «ولكن إذا أردت أستطيع أن أرى وضعك لنعرف إذا كان هناك شيء ما ينقصك».
- «إن الوكيل هو شقيق زوجتي».

أجبته مرتبكاً: «نعم، فهمت». لم أتذكر أي طريقة للرد مما تعلمته أثناء تدريبي تناسب هذا الموقف.

قال طوني: «ديڤيد أتمنى لك الحظ ولكن أخبرني إذا ما عدت إلى بيع الطلاء من جديد لأني دائما أرغب أن اشتري منك».

أجبته: «طوني لن أعود أبداً إلى أعمال الطلاء ولكن أخبرني إذا قرر شقيق زوجتك أن يترك أعمال التأمين فأنا دائماً أحب أن أبيعك».

ضحك مما قلته . بعدئذ انتقلت إلى الأسماء الأخرى في القائمة

لم يأخذ ذلك مني وقتاً طويلاً حيث استنفدت العدد القليل من الأشخاص الذين أعرفهم في تورونتو. كان معظمهم مثل طوني لديهم وكلاء تأمين ولم يجدوا داعياً لرؤيتي، في حين وافق آخرون على رؤيتي إلا أنهم لم يرغبوا بالشراء.

وبعد ذلك بدأت مع الأشخاص المهاجرين من اسكتلندا، فاكتشفت أن معظمهم لم ينتقل إلى تورونتو. إذن لم يبق أمامي إلا أن أتصل بمجهولين لا أعرفهم، وكان لا بد مما لا بد منه. فبدأت أبحث عبر قائمة أسماء أخرى أعرفها وهي دليل الهاتف.

اتصلت هاتفياً بأشخاص كنت قد اخترتهم عشوائياً وقلت:

- «مرحباً، أنا ديفيد كاوپر ممثل شركة نيويورك للتأمين على الحياة The NewYork Life Insurance في منطقتك وأرغب في رؤيتك للتحدث عن خطتك لحماية عائلتك».

كانت معظم الإجابات التي تلقيتها تعني الرفض بطرق مختلفة:

- «أنا لا أريد بوليصة تأمين، لا تتصل مجدداً».
- «أنا لديّ حالياً وكيل تأمين، شكراً».
- «أنت تبيع بوليصة تأمين - إذهب إلى الجحيم».
- «لا، شكراً يا سيدي».
- «أبي ليس في البيت».

سجل مبيعات مثالي

لحسن الحظ أعطى هاس لكل منا فرصة في الأسبوعين الأولين لندرب أقدامنا، ولكنه كان يتوقع أن يرى نتائج سريعة بعد هذين الأسبوعين، للأسف بعد أربعة أسابيع لم أبع أي بوليصة، ولم يكن هاس الشخص الوحيد القلق بشأن أدائي.

خلال الأسبوع الخامس كنت قد كلمت كل من يحمل اسم فريدمان Friedman في دليل الهاتف، ومحبطاً قررت أن آخذ استراحة لدقائق. استدرت باتجاه إيڤان الذي كان يجلس وراء مكتبه بجواري

قلت: «إيڤان كيف تسير أمور البيع معك؟».

- عظيم ديڤيد لقد بعت 30 بوليصة تأمين، لقد وصلت إلى القمة على خارطة المبيعات. نظرت إلى الخارطة فوجدت أن اسمه قد وصل فعلاً إلى الأعلى وبسرعة انتقلت عيني إلى القائمة التي تحوي عشرين اسماً، أخيراً وصلت إلى اسمي الذي كان في أسفل القائمة.

قلت: «تهاني إيڤان أنا سعيد من أجلك».

قال إيڤان باهتمام «لديك مشكلة صغيرة ديڤيد كما أرى».

أجبته بارتباك: «صغيرة».

- «ما هو الخطأ؟» سأل إيڤان

أجبته: «لم أستطع أن أبيع أحداً».

قال إيڤان «أعتقد أن هذا هو التفسير، هل حددت مواعيد للقاء؟».

- «بعض الأحيان».

في الحقيقة كانت ثمة مشكلة في الوصول إلى تحديد موعد مقابلة، لم يكن لديّ الشخصية لدفع وتشجيع الناس عبر الهاتف،

لم يرغب معظم الناس في رؤية وكيل تأمين. ولم أجد حيلة للدخول إلى حياتهم، كان لديّ موعدان إلا أنني لم أنجز بيعاً.

- «حسناً يا ديڤيد لا أعرف كيف يجب أن تبدأ؟ أعتقد أن البيع يأتي بالنسبة لي سهلاً».
- «أوافقك على هذا الاعتقاد».

بكل تأكيد لم يكن بيع التأمين سهلاً بالنسبة لي إلا أنني كنت متمسكاً به، لم يكن قراري بالدخول إلى عالم أعمال التأمين قراراً سهلاً، وأنا أملك الشجاعة لأتبع خطتي لأني طورتها على مبادئ وأسس سليمة. وبعد كل هذا فقد عرضت عليّ فرصة أن أكون شريكاً في شركة ماكنلي وماك دوغال فرفضت من أجل فرصة العمل منفرداً، ومن أجل فرصة أن أكسب ما أريد من المال، لقد آمنت بأنني كنت أبيع منتجاً جيداً، وهناك كثير من الناس الذين يحتاجون الى خدماتي. يجب أن أطور مهاراتي قليلاً.

بينما كان بعض الوكلاء في المكتب يبيعون ست بوليصات تأمين في أسبوع ثم لا يبيعون شيئاً في الأسبوع التالي، كنت الوحيد الذي بقي ثابتاً على حاله. وبقيت حتى الأسبوع السادس ولم أنجز بعد أي عملية بيع، حتى إن هاس بدأ يفقد الأمل مني.

في عصر أحد الأيام، كنت جالساً وراء مكتبي ويدي على الهاتف ودليل الهاتف مفتوح أمامي على المكتب. تذكرت أني رأيت ظلاً غامضاً يزحف على أوراق دليل الهاتف الرمادية.

شعرت بحضور هاس، ولكنني تظاهرت بأنني لم ألحظه وتابعت الاتصال بـ «جورجيو» كنت قد اتصلت بالسيد أ. جورجيو منذ ثوان مضت، واكتشفت أن لا أحد في المنزل. أملت في أن يكون حظي أفضل مع أحد أقربائه المحتملين. وأثناء إجراء الاتصال امتدت يد من فوق كتفي وقطعت الاتصال.

قال هاس: «ديڤيد».

- «نعم» أجبته، وقد استدرت إليه.
- «رتب لنا موعداً غداً بعد الظهر».
- «مع من؟».
- «مع أحد من زبائنك المحتملين».
- «في الواقع هذا ما أقوم به بالضبط في هذه اللحظة. توقع السيد ب.جورجيو مني أن أجيب على اتصاله الذي أجراه منذ لحظات.
- «عظيم، ثبت موعداً لكلينا مع السيد ب.جيورجيو غداً».
- أجبت: «لنا نحن الاثنين».

قال هاس وقد استدار مغادراً: «بالضبط».

التفت إلى إيڤان فرأيته ينظر إلي نظرة قلق، وقال «يريد أن يقوم بعمل ميداني معك يا ديڤيد».

أجبته: «هذا جيد على ما أعتقد؟».

- «لقد كان آخر من قام بعمل ميداني معه هو سمبسون Simpson».

سألته: «وأين هو سمبسون؟».

كان سمبسون واحداً من الموظفين الجدد مثلي ومثل إيڤان، ولم يكن سمبسون قد باع كثيراً، في الواقع أعتقد أنه باع بوليصتي تأمين فقط، وقد ألغيتا مؤخراً.

قال إيڤان «لقد ذهب يا ديڤيد».

- «ذهب؟».
- «صرف منذ يومين من العمل».
- «نعم فهمت». وعدت للاتصال بالسيد ب.جورجيو B. Giorgio.

في اليوم التالي عاد هاس يسألني عن توقيت الموعد الذي ثبته.

أجبته: «ظهراً».

- «إذا يجب أن نغادر المكان عند...؟».
- «الحادية عشرة والنصف، وسيكون لدينا متسع من الوقت».

فشل في الحالة العملية

في الساعة الحادية عشرة والنصف، رأيت هاس يفتح باب مكتبه وينزل إلى الرواق، وكان يعنى دائماً بارتداء ملابس فاخرة، أما اليوم فقد بدا أنموذجاً للكمال في مظهره الخارجي وثيابه الأنيقة. ولما كنت شديد العناية بالتفاصيل، أعجبت بحرص هاس على التفاصيل. فأزرار أكمام قميصه كانت لامعة،

وطرف منديله يبدو بشكل مرتب خارج جيب سترته، وما زين به أطراف ذراعيه كان متألقاً.

- «هل أنت مستعد يا ديفيد؟».
- «نعم، نعم سيدي».

كنا رجلين أنيقين . مشينا إلى المكان المخصص حيث ركنت سيارتي. دخلت سيارتي القديمة التي أتلفها الاستعمال، وهي سيارة بويك خضراء رمادية، كان المقعد الأمامي بجانب السائق مكسوراً استخدمت لتثبيته علبة حساء مقفلة وكانت تقوم بدورها بالشكل المناسب.

- «أهذه سيارتك يا ديفيد؟» سأل هاس بكياسة يشوبها شعور بالتفوق بينما كان يستقر على مقعده الذي لم يكن مريحاً من دون شك . لحسن الحظ أن هاس لم يكن ليرى علبة الحساء التي كانت الشيء الوحيد الذي يثبت مقعده.
- «إنها قديمة بعض الشيء ولكنها جديرة بالثقة، أخطط لاستبدالها بأخرى قريباً».
- «بعد أن تبدأ التخفيضات على ما أظن». أجاب هاس:
- «بكل تأكيد».

أدرت المحرك، فأصدر أصواتاً غريبة قبل أن يدور بتردد. وبعد الضغط القوي عدة مرات على دواسة البنزين همهم المحرك بلطف. فعدت بسيارتي إلى الوراء وانطلقنا في طريقنا.

بعد فترة قصيرة سألني هاس عن مكان الموعد.

- على طريق دانفورث Danforth، ليس بعيداً جداً من هنا.

لسوء الحظ فان السيد ب.جيورجيو B. Giorgio لم يكن في منزله الليلة الماضية . وفي الحقيقة فإن أياً من أفراد عائلة جيورجيو لم يكن في المنزل. ولا حتى عائلة جيورن Giorn، وكذلك الأمر مع عائلة جيوتو Giotto، والسيدة جيوڤيني GIOVENY لم تكن تتحدث الإنكليزية. لذا لم أستطع أن أحدد أي موعد على الإطلاق. كنت أخطط أن أصطحب السيد هاس إلى مخزن خردوات كنت قد اشتريت منه سابقاً وكنت أتمنى أن يكون المدير هناك.

في تلك اللحظات لاحظت انتشاراً خفيفاً لدخان عادم السيارة . كنت مدركاً جيداً لقوة حاسة الشم عند هاس فقد كان يضع دائماً عطراً طيب الرائحة ويتذمر عندما يشم أي أثر لرائحة كريهة.

كانت هناك رائحة مميزة لاذعة للدخان الذي يملأ السيارة وكنت أعلم أن هاس لن يحب ذلك.

- قال، وقد غطى أنفه بيده: «أظن أن شيئاً ما ليس على ما يرام في سيارتك يا ديڤيد».
- «سوف تتجاوز سيارتي ذلك». قلت راجياً.

كان الدخان يزداد كثافة ونظرت إلى هاس الذي بدأ لونه يتغير إلى الخضرة.

- «أرجوك يا ديفيد، سيارتك تجعلني مريضاً، كيف يمكنك القيادة مع هذه الرائحة؟».
- «أعدك بأن أخصص أول مبلغ نقدي يدخل جيبي للتصليحات».

شعرت بالأسف لهاس الذي كان عليه تحمل ركوب سيارتي البويك . لم أكن مستمتعاً بالركوب أيضاً ولكنني كنت قد اعتدت عليها على الأقل.

صاح هاس فجأة: «أوقف السيارة، أوقف السيارة».

التفت ونظرت من الواجهة الزجاجية فرأيت مؤخرة شاحنة كبيرة قد وقفت في منتصف الطريق فدست بقوة على الفرامل. لسوء الحظ كانت هذه الحركة المفاجئة شديدة بشكل يكفي لإبعاد علبة الحساء، فانهار مسند المقعد وانقلب هاس على ظهره بشدة.

- «يا إلهي لقد كسرت مقعدي». صرخت
- «إدفع السيارة إلى حافة الطريق». خرجت هذه الكلمات باستهجان من بين أسنانه المطبقة، وهو ممسك بضلوعه، فدفعت السيارة إلى الحافة . ثم انحنيت لأساعده على النهوض، فدفع يدي جانباً وتنهد وفتح الباب وقفز خارجاً.

راقبته بأعصاب متوترة فيما هو يوقف سيارة أجرة دون أن ينظر إلى الخلف.

ربما كنت محظوظاً. إذ كان من الممكن لهاس أن يصبح أكثر انزعاجاً لو علم أنه لم يكن هناك أي موعد. كان ما يزال يظن أن هناك زبوناً محتملاً سأذهب لرؤيته.

جلست في السيارة لبضع دقائق، استجمعت أفكاري، حاولت أن أشجع نفسي لأستطيع مواصلة يومي، وبالطبع لم أفكر في العودة إلى المكتب.

وقد ذهبت فعلاً إلى متجر الخردوات لأكتشف أن مديره لم يكن موجوداً، وبقيت طيلة فترة بعد الظهيرة أجرِّب بعض المتاجر في أعلى وأسفل الشارع، من دون طائل.

حاولت في الأيام القليلة التالية أن أتجنب هاس فكنت أمكث ساكناً في المكتب لا ألفت الأنظار إليّ.

لم أكن قد حققت حتى ذلك الوقت أي عملية بيع، وبدأ قلقي يتزايد بشأن مستقبلي في العمل، لم يكن ذلك نتيجة نقص في المحاولات التي أبذلها، فقد كنت أتصل بالناس كل يوم ولكنني لم أحقق شيئاً. لسوء الحظ فإن الاتصال العشوائي بالناس نادراً ما يكون مثمراً، ولكن لم يكن هناك خيارات أخرى في أشهري الأولى من العمل.

في الأسبوع التالي ذهب هاس في عطلة، وترك زمام الأمور في يد جيم Jim مساعده الأكثر حزماً.

جاء جيم يوم الاثنين ليوزع بطاقات الزبائن المحتملين على الأعضاء الجدد . بدا كل الأشخاص، باستثنائي، حريصاً على

أخذها. وعندما قدم جيم حصتي من رزمة البطاقات، أخبرته أنه يستطيع إعطاءها لشخص آخر

وقف حينها مشدوها وقال: «ماذا؟».

- «من أين جاءت هذه البطاقات؟».

- «من وكيل سابق».

- «وهو لم يعد موجوداً هنا، أليس كذلك؟».

- أجابني مع بعض الانزعاج «نعم هذا صحيح، لم يعد موجوداً هنا».

أضفت: «وهو لم يعد موجوداً هنا لأنه لم يستطع أن يحقق بيعاً للأشخاص الذين كتبت أسماؤهم على البطاقات».

قال وقد أومأ برأسه باتجاه جدول المبيعات حيث كان اسمي يحتجب في الأسفل: «اسمع يا ديفيد - أظن أن عليك أن تأخذ ما يمكنك الحصول عليه».

- «يمكن أن يكون أولئك الأشخاص قد ماتوا، أعطني بطاقات لأشخاص أحياء وسوف أزورهم جميعاً».

فدفع جيم البطاقات لبيتر PETER وهو واحد من زملائي، ثم استدار جيم ليغادر فقلت: «بالمناسبة يا جيم كانت هذه لسيمبسون أليس كذلك؟».

فزمجر معبراً عن غضبه وغادر منصرفاً.

التفت إلى بيتر وقلت له: «ويمكنك أن تلقيها جانباً أنت أيضاً».

تحت التهديد

مع تقدم الأسبوع لم أكن قد حققت أي عملية بيع بعد، وكنت أزداد توتراً دقيقة بعد أخرى. وكان تقاضي الرواتب والحصة التدريبية مقرراً في الأسبوع المقبل. فإذا حققت عملية بيع خلال هذه الفترة ربما سيكون بمقدورك الاستمرار لفترة أطول قليلاً، أما إذا كان الأمر سينتهي إلى صرفك سيكون عليك البحث عن عمل.

لسوء الحظ بالنسبة لي، فإن هاس كان مسافراً، كنت أشعر على الأقل أن هاس مازال يحتفظ بقدر يسير من الثقة بقدراتي. وهذا كان السبب الذي من أجله لم أصرف من العمل بعد. بالمقابل كان جيم يصوب مسدسه نحوي.

وصلت يوم الجمعة متأخراً بعد أن أمضيت صباح ذلك اليوم في زيارات قصيرة لم تكن ودية. وما إن خرجت من المصعد حتى اصطدمت بإيڤان .كانت عيناه كئيبتين وكان يحمل حقيبتين مليئتين بالأغراض.

- «هل أنت ذاهب لقضاء عطلة نهاية الأسبوع يا إيڤان؟».
- «لا، لقد صرفت من العمل، صرفني جيم من العمل».
- «صرفت!» صرخت . «ولكن عملك كان جيداً، ماذا عن كل بوليصات التأمين تلك التي حققتها».
- «ألغى الجميع تأمينهم، كل بوليصات التأمين التي حققتها ألغيت يا ديڤيد».

- «أنا آسف جداً من أجلك يا إيڤان».
- «أنا آسف من أجلك أنت أيضاً يا ديڤيد».
- «أنا؟».
- «عندما تدخل سوف تصرف من العمل أيضاً».

تأوهت وقد سَرَت فيّ رُعدة

- «أراك». قال إيڤان وقد تجاوزني ليدخل المصعد.

استدرت ودخلت المصعد مع إيڤان. «حسناً، ما الفائدة من الدخول إذن؟».

نزلت مع إيڤان، خرجنا من المبنى، كانت لحظة كئيبة. رأيته يمشي ببطء وتثاقل. لقد كانت علاقتي جيدة بإيڤان وكنت أتمنى له النجاح من كل قلبي، ولكني كنت تعيساً من أجل شخص آخر، إنه أنا ـ لم أكن أستطيع أن أتصور أن عملي في التأمين قد أشرف على نهايته. لم يكن ذلك ليشكل معنى بالنسبة لي، لقد كان لي خطة كبيرة في التأمين. لم تكن جاهزة حتى الآن من الناحية التقنية.

كنت قد تجنبت صرفي من العمل ليومين آخرين على الأقل، ولكن تحقيقي لعملية بيع في عطلة نهاية الأسبوع كان الطريق الوحيد الذي يحول بيني وبين طردي الحتمي من العمل يوم الاثنين، أي يجب أن أحقق في يومين ما لم أكن قادراً على تحقيقه في شهرين، وإلا فإن خطتي كلها ستبوء بالفشل.

الاستراتيجية الرابعة: عقد جلسات للاستراتيجية الشخصية

ذهبت ليلتها إلى البيت، وحضرت لنفسي وجبة سريعة ثم جلست على كرسيّ المخصص للقراءة. كان ذلك وقت وضع الخطط والتدابير. استرخيت وبدأت بتصفية ذهني وجسدي من القلق، تنفست بعمق محققاً الاسترخاء لنقاط التوتر والضيق في جسدي، ثم صفيت ذهني من الأفكار السلبية وركزت فقط على القدرة الإيجابية في أنني سأبيع بوليصة تأمين لأحدهم في عطلة نهاية الأسبوع.

هذا النوع من جلسات التخطيط الاستراتيجي هو رابع أمر تحتاج إليه لبقاءٍ مبدعٍ وخَلاّق، هو ما واظبت عليه خلال حياتي المهنية بشكل منتظم، وبالطبع في أي صفقة رئيسية أعمل عليها. رأيت الكثيرين من الوكلاء غير القادرين على الراحة والتركيز بشكل جيد تحت وطأة الإجهاد. ولكن الحقيقة هي أن ذهناً مرتاحاً وصافياً هو السبيل الوحيد للخروج من حالة الضغط الشديد.

بدأت أفكر بصفاء ليلة الجمعة، وأنا جالس على كرسي القراءة، حول كيفية إنجاز عملية بيع. كنت قد استخدمت دليل الهاتف الذي لم يكن مثمراً، وجربت قرع الأبواب ولكن ذلك لم ينجح أيضاً. فكوني مهاجراً جديداً ذا علاقات قليلة لم تكن أمامي سوى هاتين الطريقتين. وعلى الأقل فإنني كنت قد ركزت جهدي عليهما. وإحدى هاتين الطريقتين ستكون سبيلي إلى

تحقيق عملية بيع، ولكن أياً منهما؟ أستطيع أن أقوم بالقليل من كلتيهما، ولكن الفكرة لم ترق لي فقد أردت مقاربة أكثر تركيزاً، إذ لم أرد أن أبدد طاقتي. قررت أن ألتزم إحدى الطريقتين في عطلة نهاية الأسبوع.

كنت أستطيع أن أبدأ الاتصال بالناس حينها ولا أتوقف حتى أحقق بيعاً، أو أن أسير سيراً دؤوباً حتى أحققه. اخترت في النهاية أن أستفيد من وجهي الوسيم.

استيقظت في الساعة الخامسة والنصف من صباح اليوم التالي، ونزلت إلى المقهى لأحتسي قهوة وأتناول قطعة معجنات ثم ذهبت أسعى. ولما كان يوم عطلة نهاية الأسبوع فإن عملي كان محدداً بتلك الحقيقة. فأغلب الناس سيكونون مشغولين بالتسوق أو يستريحون في منازلهم، وقلة منهم سيروق لهم استقبال مندوب مبيعات.

كانت استراتيجيتي هي أن أتصيد بعض الأشخاص الذين يأخذون استراحتهم أثناء عملهم يوم السبت. وما هي إلا لحظات حتى رأيت أول هدف؛ منظف نوافذ يجلس على مقعد الحديقة وإلى جانبه ممسحته المطاطية ودلو ماء، وهو يحتسي القهوة.

«اعذرني يا سيدي! أتمانع في أن آخذ استراحة من عملي معك؟».

هز كتفيه، فجلست إلى جانبه. «أنت منظف نوافذ على ما أعتقد».

- «أتمزح؟».

وساد الصمت. بينما كنت انتظر منه أن يسألني بالمثل ولكنه لم يفعل، فبادرت بتقديم المعلومات، قلت: «أما أنا فأبيع راحة البال».

- «هل تبيع نظريات؟».
- «لا، لا، ليس على الإطلاق، أنا أمثل شركة نيويورك للتأمين على الحياة في هذه المنطقة».
- «تأمين؟» قال وقد ابتعد بضع خطوات مني.
- «نعم، هل لديك عائلة؟».
- «لديّ كلب، ولا أبالي إن تركته من دون نقود».

نهض وانصرف ذاهباً. تابعت سيري ولا شيء يثنيني باحثاً عن بيع. لسوء الحظ استمر اليوم كما بدأ، وكذلك كان صباح الأحد.

أول عملية بيع لي

قاربت الساعة الخامسة من بعد ظهر الأحد ولم أكن قد حققت بعد أي عملية بيع. كنت أقترب من النهاية ولكني لم اعتزم الاستسلام، فعلى الرغم من مرور أوقات ساورني فيها الشك كنت متأكداً أنني سأحقق بيعاً في عطلة نهاية الأسبوع هذه. وهذا ما حدث، ففي نهاية الشارع تراءى لي ما قد يكون أملي الأخير.

كان هناك رجل يضع سلمه في صندوق شاحنته. أسرعت

خطاي وعندما وصلت إليه كان يضع صندوق عدته على المقعد الأمامي.

- «اعذرني يا سيدي».
- «نعم» قال متفاجئاً قليلاً! كان يرتدي بنطال جينز وقميصاً أبيض قذراً بلا كمين، وينتعل حذاءً قديماً. وكان يبدو متعباً.
- «كيف حالك اليوم؟».

أنا متعب. أجابني بلهجة برتغالية ثقيلة.

- «هل أنت باني سقوف؟».
- «لماذا؟هل لديك عمل بحاجة إلى سقّاف؟».
- «أرجو ذلك يوماً ولكن ليس اليوم فلم أستوقفك لهذا السبب».
- «حسن أنا ذاهب إلى المنزل الآن، زوجتي وأطفالي ينتظرونني».
- «قبل أن تغادر، هل يمكنني أن أسألك سؤالاً؟».
- «نعم».
- «أيجب أن تكون بحالة ممتازة لتتمكن من بناء السقوف».

نظر إليّ ووجد أنني لا أملك الجسم الملائم لأقوم بمثل هذا النوع من العمل

هل تريد أن تبني سقوفاً؟ سأل مبتسماً.

- «لا، أردت فقط أن أسألك ماذا كنت لتفعل إذا انزلقت من على السطح يوماً؟».
- «أذهب إلى المستشفى».

نكست رأسي وقلت: «دعني أضعها لك بصيغة أخرى، إنك تجمع النقود من عملك في بناء السقوف، وإذا لم تعد قادراً على عمل ذلك لمدة شهر أو شهرين فلن يعود بإمكانك جمع النقود، صحيح؟».

- «نعم».
- «لذلك، كيف ستعتني بزوجتك وأطفالك إذا ما تعرضت للسقوط؟».

وفكر بذلك بعض الوقت، «لا أدري، هل لديك إجابة أم ماذا؟».

- «في الحقيقة، لديّ خطة معدة خصيصاً لبناة السقوف أمثالك، إن مشروعي يقول إنه إذا سقطت أو أصبت ولم يعد بمقدورك العمل سوف ندفع لك المال الذي ستجنيه لو كنت تعمل».
- «تدفع لي أجرة تثبيت السقف حتى وإن كنت غير قادر على تثبيته؟».
- «هذا ما قلته».
- «كم يكلف ذلك؟».

دخلت صباح الاثنين إلى مكاتب شركة نيويورك للتأمين على الحياة وبحوزتي الإنجاز الأول. كنت أشعر بالإثارة، وكان

ذلك أسعد أيام حياتي، صحيح أنه لم يكن بوليصة تأمين على الحياة، ولكنه كان جيداً بما يكفي، كان بوليصة ضد الحوادث والمرض. كنت أعلم أن هاس سيكون الآن في مكتبه وأوراق صرفي من العمل أمامه وكنت أريد أن أستبق الأمور. نزلت باتجاه البهو، واقتحمت مكتبه وأنا أبتسم بجنون، ورميت استمارة طلب التأمين الموقعة فوق مكتبه.

- «هذه أول عملية بيع لي يا هاس، أشعر بالإثارة، إنها بداية سلسلة متتابعة بالنسبة لي. أستطيع أن أشعر بذلك في عظامي. أعلم أن بدايتي كانت بطيئة ولكني وجدت موطئ قدمي، وصبرك سيبدأ بجني ثماره».

نظر إليّ هاس وبدا الارتباك على وجهه. بقيت مبتسماً، وببطء بدأت تسري في وجهه ابتسامة. رأيته يدس خفية مغلفاً تحت كومة من الأوراق، وكنت أعلم أن ذلك الظرف يحمل اسمي.

- «ديڤيد، كنت أعلم أنك ستجتاز هذه المرحلة الصعبة بسلام، كنت أعلم طوال الوقت».

في وقت لاحق من ذلك اليوم، تلقيت رسالة موجزة يقول فيها:

- «تهانيّ يا ديڤيد، حاول الآن الحصول على تأمين على الحياة».

النهوض بعد الهزيمة

تمكنت في نهاية المطاف من بيع بضع من بوالص التأمين

على الحياة، ولكنني واصلت صراعي للبقاء طيلة الشهور الأولى في العمل. كنت أعيش من بيع إلى بيع، أستنفد ما أسحبه من مال بمجرد حصولي عليه كل شهر. كنت أؤمن بالقيمة المنطقية وطويلة الأمد لمخططي، ولكني تعرضت لإغراء مؤلم عندما عرضت عليّ شركة دهانات منافسة لشركة ماكنلي وماك دوغال McInley & McDougall التي كنت أعمل لديها سابقاً منصب نائب الرئيس لشركتهم.

وكان المرتب الذي عرضوه لإغوائي يجعل عرض ماكينلي وماك دوغال الذي قدم لي قبل شهور يبدو عرضاً تافهاً. ومرة أخرى اعتقد الجميع أني سأكون أحمق إذا رفضت هذا العرض، ولكن هذا ما فعلته بالضبط. إذ لم يكن ذلك ببساطة جزءاً من خطتي. فمع أنني كنت أمر بظروف صعبة في مجال عمل التأمين، إلا أنني كنت أرى مستقبلاً زاهراً لنفسي فيه. لا بد أنني بدوت مجنوناً عندها. ولكني كنت الوحيد الذي يعرف أن الموافقة على عرض لشغل منصب نائب الرئيس يعني إنكار قدراتي الكامنة.

لحسن الحظ، ومع انقضاء الأشهر ببطء وتثاقل، بدأت أبيع بشكل أكثر انتظاماً.

وعندما تجاوزت مرحلة الصراع من أجل البقاء، بدأت أكرس وقتاً أكبر لأحسن طرق بيعي. سرعان ما طورت مجموعة من الاستراتيجيات التي كانت لها آثار جانبية هائلة، فقد بدأت نتائج مبيعاتي الشهرية بالتصاعد بمعدل مدهش. وسوف أعرض

هذه الاستراتيجيات في الفصول المقبلة، ويكفي في الوقت الراهن أن أخبركم أنني سرعان ما وجدت موطئ قدم في العمل. أصبحت القائد المحلي لشركة نيويورك للتأمين على الحياة سنة 1959، وتلك كانت سنتي الأولى في عملي، ثم بعد ذلك بثلاث سنوات، أي سنة 1962 تأهلت لعضوية طاولة المليون دولار المستديرة Million Dollar Round Table. منذ ذلك الوقت تابعت دأبي للصعود إلى أعلى محققاً الوصول إلى أسواق أكبر وأفضل. في سنة 1977 شاركت النخبة في عالم التأمين كعضو مؤسس في رابطة «رأس القائمة Top of the Table».

بينت لي سنواتي القليلة الأولى في عالم التأمين أن بوسعي تحقيق خطوات كبيرة خلال مدة قصيرة من الزمن.

ولكن قبل أن أمضي قدماً في هذا الكتاب. أريد أن أبين كيف يمكن للثقة بخطتك أن تعينك على النهوض من جديد من المشاكل أو الكوارث في مراحل لاحقة من حياتك المهنية.

الحياة ليست خطاً مستقيماً، وإنما تتحرك في دوائر. رأيت الكثير من الأشخاص، وبعضهم أصدقاء مقربون، حققوا نجاحاً كبيراً ثم خسروا كل شيء، وبعض هؤلاء الأشخاص يذوي ويختفي بعد الخسارة، وبعضهم يعود فينهض من جديد. والأشخاص الذين يستطيعون، كما يقال في الملاكمة، «أن ينهضوا إلى الحلبة» هم الذين يثيرون إعجابي حقاً. متى أسمع أن واحداً من مندوبي المبيعات قد حظي بسنة استثنائية، يخطر

لي السؤال الآتي: «عظيم، ولكن هل يمكنك أن تفعلها مرة أخرى؟» وغالباً ما يطلب منك في الحياة أن تفعلها مرة أخرى. وأعلم أن هذا كان مطلوباً مني كذلك.

سنواتي الصعبة

في بداية الثمانينات، أصبحت حياتي فجأة صعبة جداً، عانيت من كوارث عدة على الصعيد الشخصي وفي العمل، كانت تتصاعد في شدتها. كان بإمكاني أن أكرس بضعة فصول للحديث عما جرى معي خلال تلك الفترة ولكني لن أفعل. فأنا لا أحب إمعان النظر في الأشياء السلبية ولكن أريد أن أذكر باختصار القليل من العقبات العديدة التي كان عليّ تخطيها بهدف أن أظهر لكم أنه حتى بعد سنوات من النجاح فإنك تجد نفسك أحياناً مجبراً على الرجوع إلى الحلبة مرة أخرى.

تركت سنة 1982 العمل في صناعة التأمين لأباشر مهنة واعدة كرئيس لشركة ائتمان. وبعد فترة قصيرة من تغيير عملي، أصبح رئيس المجلس والمساهم الأكبر في الشركة متورطاً في دعاوى قضائية كانت الأسوأ في المقاطعة، لطخت سمعة كل الشركات التي يملكها بما فيها الشركة التي ترأستها. ووضعت الحكومة يدها على الشركة وأصبحت بلا عمل. بعدها، عندما عدت لأستعيد رخصة عملي في التأمين على الحياة في كانون الثاني سنة 1983 رفض طلبي. وعلى الرغم من أنه لم تكن لي أي علاقة بالدعاوى القضائية بشكل أكيد فإن سمعتي قد شوهت

أيضاً بالمشاركة . وفي الحقيقة، فإن إدارة التأمين Department of Insurance كانت تريد مني أن أعترف بأنني أخطأت. ولكنني رفضت ذلك بشكل قاطع. وفقط بعد أن كتبت لهم رسالة قلت فيها «أعدكم ألا أفعل في المستقبل ما لم أكن قد فعلته في الماضي» أعادوا إليّ رخصة عملي بالتأمين. وكان شهر آب قد حل ومواردي المالية قد استنزفت، وعليّ دفع آلاف الدولارات لقاء ضرائب مستحقة.

بعد ربع قرن من النجاح، كنت في موقف يسمح لي بأن أتقاعد، ولكنني وجدت أن عليّ الآن المصارعة للبقاء مجدداً. لقد أطلق عليّ الكثيرون في صناعة التأمين لقب الأسطورة في الأعمال. وأصبح عليّ الآن أن أكتشف إلى أي مدى كنت جيداً فعلا.

أذكر أنني بدأت أفكر بسنواتي الأولى في أعمال التأمين. واستعدت كل الطرق التي استخدمتها للبقاء في ذلك الوقت علها تساعدني على تجاوز الشهور المقبلة.

باتباع هذه الاستراتيجيات البسيطة التي تعلمتها قبل 30 سنة، قلبت عجلة حظوظي. لحسن الحظ فإن التأمين هو عمل يمكنك فيه أن تقود عملية معافاتك لأن هناك حاجة دائمة لخدماتك. تذكر، أن صناعتي العقارات والضمانات لا يمكنهما أن تدعيا لنفسيهما الأمر نفسه. وباقتراب نهاية السنة، قاربت عمولاتي القمة التي كانت عليها أيام السبعينيات.

وبعد ذلك بسنتين أبرمت إحدى أكبر صفقاتي، حيث شكلت عمولتها جزءاً كبيراً من دخلي لتلك السنة.

ولكن كما كتب شكسبير ذات مرة، فإن الأحزان لا تأتي فرادى كالجواسيس، بل جموعاً ككتائب الغزو. ذلك أنه قبل أن تنتهي تلك السنة ألغى صاحب التأمين البوليصة، وكان الأمر مدمراً، إذ حط بي هذا الإلغاء إلى ما دون سقف الرصيد المطلوب مني، ولم يتوجب عليّ فقط رد العمولة التي حصلت عليها مقدماً عن هذه الصفقة، بل توجب عليّ أن أعيد نسبة العشرين بالمئة التي كانت قد دفعت لي نتيجة تجاوزي للحد الأدنى لرصيد أعمالي مع هذا المُؤَمِّن. ومرة أخرى وجدت نفسي أخوض صراعاً طيلة الفترة المتبقية من تلك السنة. ومن ثم، ما إن تسير الأمور حتى يفاجئك تغير آخر.

الوقوف على الحلبة

اكتشفت سنة 1988 أنني مصاب بالسرطان. تحملت ستة أسابيع ونصف من المعالجة بالأشعة. ولما لم يكن بوسعي أن أتوقف عن بيع التأمين، فقد رتبت أوقات المعالجة لتكون في الصباح الباكر بحيث يمكنني أن أواصل الذهاب إلى مكتبي لبقية اليوم. لم أستطع في الواقع رؤية وجه أحد لأن الأطباء قاموا بتغطية وجهي بالشمع كطريقة علاج.

ولسوء الحظ تنبأ الأطباء أيضاً بأنني سأفقد صوتي مؤقتاً بسبب الإشعاع. فقررت أن أتابع البحث عن زبائن محتملين

خلال الفترة القصيرة المتبقية لي قبل أن أفقد صوتي. وواقع الأمر أنني قد اتصلت بعدد كبير جداً من الزبائن المحتملين لدرجة أنني قد فقدت صوتي لفترة قصيرة، ولكن السبب كان كثرة الكلام وليس الأشعة، فأجلت مواعيدي إلى ما بعد انتهاء المعالجة.

كان لديّ العديد من الصفقات لأعمل عليها بعد أن انتهى الأطباء من علاجي. وبالمناسبة كانت الإصابة بالسرطان منذ عدة سنوات مضت وأنا الآن بحالة جيدة. كنت متيقناً من الشفاء. وعندما كنت أواجه عقبات في طريقي كنت ألجأ إلى استراتيجيات فن البقاء. على الرغم من أنني كنت مصاباً بالسرطان والعلاجات كانت مؤلمة، إلا أنني كنت أرى نفسي سليماً وناجحاً في المستقبل.

تطلب الأمر مني الكثير من الشجاعة وجلسات الاستراتيجية الشخصية خلال مرحلة المعالجة، ولكنني بعدها وجدت نفسي ناجحاً أكثر من ذي قبل.

لا يوجد كلام أفضل مما قاله برنارد شو في النهوض من الهزيمة: الناس دائماً يلومون ظروفهم لما هم عليه، ولكنني لا أعترف بالظروف. الناس الذين يستمرون في هذا العالم هم الذين ينهضون ويبحثون عن الظروف التي يريدونها، وإذا لم يستطيعوا أن يجدوها صنعوها.

أربع استراتيجيات لفن البقاء:

1. انظر إلى نفسك اليوم كما تريد أن تكون في المستقبل
2. طوّر خطة وتمسك بها
3. تحلَّ بالشجاعة لفتح الأبواب وإنجاز المبيعات
4. اعقد جلسات استراتيجية شخصية.

3

الخرق المعرفي

إننا لا نكسب المعيشة وإنما نتعلمها

بعد أن تعلمت فن البقاء قررت أن أركز جهودي على تحقيق النجاح في مجال أعمال التأمين. وأدركت أنني لا أستطيع فعل ذلك من دون التمتع بالمعرفة. وفي هذا الفصل سوف أبين لكم ثلاث استراتيجيات لاستخدام المعرفة لإبرام الصفقات.

1. أعرف منتجاتك.
2. سيطر على المعلومات.
3. أعرف صناعتك.

سأبدأ بإخباركم قصة أروي لكم فيها كيف استخدمت استراتيجيتي الأولى في قضية صعبة.

الاستراتيجية الأولى: أعرف منتجاتك

التفت الطبيب الشاب ليواجهني، واضعاً جداوله ومعيداً قلمه إلى جيبه وقال: «لا أعرف لماذا أنت هنا للكلام معي بهذا الشأن؟».

نظرت في أرجاء الغرفة الصغيرة التي يستخدمها أخصائي التخدير هذا بين أوقات عملياته . كانت الجدران سمراء فاتحة خالية من أي زينة، كانت كئيبة وصلبة تحت ضوء النيون الأبيض المزعج.

- بصفتي وكيل تأمين، سأكون مقصراً في واجباتي الوظيفية إذا لم أتكلم معك.
- ماذا تعني؟

حسناً، أنا لست هنا لأبيعك تأميناً، وبالتالي أحصل على عمولتي وأدفع أجرة منزلي، لديّ واجب مهني هو أن أضمن النهوض بأعباء أسرتك في حال وفاتك.

إن اهتمامنا هنا يجب أن يوجه لزوجتك وولديك، ألا تعتقد ذلك؟

- بالطبع، أجاب بعد توقف قصير.
- حسناً، إذا أردت أن تشتري تأميناً على الحياة، يكلفك قرابة 20 ألف دولار في السنة، وهي نسبة صغيرة من أجرك الحقيقي، سوف يكون لديك نتيجة ذلك بوليصة تأمين بقيمة مليون دولار لزوجتك وأولادك بعد

وفاتك. فكر كيف يمكن أن يعوضهم ذلك عن بعض الألم والمشاكل التي سوف يتعرضون لها.

- «حسناً، كان هناك وكيل آخر هنا قبل بضعة أسابيع وحاول بيعي بوليصة تأمين على الحياة، وقد أخبرني أن جزءاً من قسط التأمين السنوي سيتراكم ضمن البوليصة باعتباره قيمة نقدية. وكلما دفعت لمدة أطول تقترب القيمة النقدية من المليون دولار . فإذا عشت مدة طويلة جداً، فإن كل ما تفعلونه حقاً هو أنكم تعيدون لي نقودي لأن شركتكم ستدفع لزوجتي مليون دولار ولكنها سوف تستبقي القيمة النقدية . بالنسبة لي هذه سرقة».

لابد أن الدكتور ليڤراي Levray يعرف كثيراً عن التأمين، ولكني ظننت أن لدي جواباً عما سمعته، كنت قد قرأت مؤخراً كتيباً صادفته في مكتبي يحوي دعاية لنوع جديد من الخيارات، يعرف بخيار العائد الخامس يمكن أن يطبق في حالة ليڤراي، لأن نمط الخطة التي كنا نناقشها كان بوليصة تأمين تشاركية . في مثل بوليصة التأمين هذه فإن قسط التأمين يقوم على تحقيق شركة التأمين لعائد غير مغالى فيه لاستثمارها، وإذا كانت العائدات الفعلية لشركة التأمين أعلى، سوف يحصل صاحب البوليصة على عائد ربحي. وتقليدياً، يمكن لمالك بوليصة التأمين أن يختار بين أربع خيارات للعائدات:

1. أخذ العائد كقيمة نقدية.

2. استخدامه لشراء تأمينات أكثر.

3. استخدامه لتخفيض قسط التأمين.

4. تركه ضمن بوليصة التأمين وجني فائدة عليه.

كان بيّناً أن الدكتور ليڤراي يعرف أن أياً من هذه الخيارات لا يعالج الموضوع الذي يقلقه، ومع ذلك فان خيار العائد الخامس قد اعترض عليه مباشرة حيث يسمح لمالكي بوليصة التأمين أن يتلقوا نفس قيمة بوليصة التأمين إضافة إلى القيمة النقدية عند الوفاة . وكان بإمكاني أن أخبره بهذا الخيار الجديد الآن، ولكنني أردت أن أنتظر حتى أتأكد أن تقديم هذا الحل سوف يحقق عملية البيع.

- «دكتور ليڤراي، أنت شاب ذكي، ويمكنني أن أرى كيف استطعت أن تشغل منصبك الحالي. في الحقيقة، أنا أوافق تماماً على اعتراضك، لا يبدو من العدل إطلاقا أن تخسر القيمة النقدية عند وفاتك. لذلك اسمح لي أن أحاول تذليل اعتراضك، هل بإمكاني أن أراك الثلاثاء المقبل، ربما في الوقت نفسه؟».

توقف برهة مفكراً بالموضوع.

أضفت قائلاً: «لا تنس أنك موافق على أن تحمي السيدة ليڤراي والأولاد، هذا لم يتغير دعني أحاول حل المشكلة».

قال مع ابتسامة متكلفة كوّنت لديَّ انطباعاً بأنه يعتقد أنني

لا أستطيع ذلك: موافق، موافق».

حل مشكلة الطبيب العنيد

بعد أسبوع تماماً، وجدت نفسي ثانية في تلك الغرفة الصغيرة جالساً بمواجهة الدكتور ليڤراي من جديد، كان يرتدي ثوباً ابيض فضفاضاً، وتحته ثوب الجراحة الأخضر اللون، كان المكتب الذي بيننا نظيفاً وفارغاً تقريباً من الأوراق، كان من الواضح أنه منهجي ويعنى بالتفاصيل.

«إذن، يا دكتور، أظن أني أفهم ماهية اعتراضك على شرائك تأميناً على الحياة ولكن حتى أتأكد من صحة فهمي، لم لا تعيد عليّ اعتراضك بنفسك؟».

ابتسم وانتصب من على كرسيه الدوار: «عندما أموت فإنكم سوف تحتفظون بالقيمة النقدية».

- هل هذا هو الشيء الوحيد الذي يثنيك؟
- نعم.
- حسناً، إذا استطعت، افتراضاً، أن أعطيك بوليصة تأمين تعالج هذا القلق، هل ستكون مستعداً لتحرر لي شيكاً؟
- «بالطبع سأفعل»، ابتسم ابتسامة إعجاب وغرور، ظن أنه غلبني بنقطة فنية، وأنه قد وجد ثغرة في عرضي. كان متأكداً أنه لن يحتاج إلى استخدام دفتر شيكاته لأنه كشف الغطاء عن الخدعة «وراء تأمين الحياة».

- «حسن إذاً، تهاني لك، لقد كشفت النقاب عن مشكلة مهمة في طريقة إنشاء بوليصات التأمين لدينا، وكنت صاحب فضل في تصحيح المشكلة».

رفع حاجبيه، وسرت في وجهه نظرة فضولية.

- «نتيجة لاعتراضك عدت إلى شركة التأمين على الحياة وكان علينا أن نأتي سوية بخيار جديد بالكامل: إنه خيار العائد الخامس. إنه عرض خاص، وهو يخاطب مشكلتك. في حالة وفاتك سوف يقدمون لك مليون دولار مقابل بوليصة التأمين خاصتك، إضافة إلى ما تراكم من القيمة النقدية المتولدة».

بعدها قلت، وقد مررت له القلم : «وَقّعْ هنا من فضلك».

تعلّم العيش

سواء أدرك ذلك أم لا، فإن الدكتور ليفراي قد وَقّعَ الطلب لأنني أعرف منتجاتي. أحب أن أقول إننا في هذه الصناعة لا نكسب رزقنا وإنما نتعلمه.

معرفة منتجاتي معرفة تامة، والبقاء على تماس مع أحدث التطورات حسمت صفقات كنت سأخسرها.

أنا لا أنظر إلى المنشورات التي تغمر مكتبي، تلك التي ترسل إليّ من شركات مختلفة للتأمين على الحياة كبريد بلا قيمة. فالنشرة الإعلانية التي أذكر أنني قرأتها، تلك التي تشرح

خيار العائد الخامس الجديد، كانت قد مرت على جميع مكاتب الوكلاء. ولكن بحسب علمي، كنت الوكيل الأول في فرعنا الذي حَوَّلَ المعلومات الموجودة في هذا المنشور إلى عمولات.

الاستراتيجية الثانية: سيطر على المعلومات

إن السبب في قدرتي على تحويل المعلومات إلى عمولات هو أنني أسيطر على المعلومات وأتمثلها. بالنسبة لي، كان هذا يعني التمحيص في كل ما يمر على مكتبي للحصول على المعاني المستترة.

كنت دائماً أسأل نفسي ماذا كانت تعني كل معلومة لعملي. وعلى الفور بعد قراءة المنشور الذي يصف خيار العائد الخامس، حاولت أن أفهم كيف يمكنني أن استخدمه في حالة ما، وتحققت أن هذا الخيار كان الجواب الشافي للاعتراض على أن تعويض الوفاة لا يعيد القيمة المدفوعة نقداً. وكما رأيتم فإن هذا قد شكل الإعتراض الرئيسي للدكتور ليڤراي، ولأنني كنت قد سيطرت على المعلومات فقد استطعت أن أبرم الصفقة.

الاستراتيجية الثالثة: أعرف صناعتك

إن أفضل ما يوضح هذه الاستراتيجية هو مثال الصفقة التي نمت لتصبح في نهاية المطاف صفقة بقيمة 100,000,000 دولار،

وهي تلك الصفقة التي كنت قد ناقشتها مع رولف في سيارة الليموزين في الفصل الأول.

بداية صفقة المئة مليون دولار

بدأ كل شيء بخطاب ألقيته في مؤتمر مالي عقد في تورنتو سنة 1979. قبل أسابيع من اعتلائي المنصة في قاعة المؤتمرات الأنيقة في فندق رويال يورك Royal York، كنت متوتراً ومثاراً.

قبل بضعة أشهر فقط كنت قد أتيت بمفهوم تأمين جديد كلياً، وثقتُ أنه سيفتح آفاقاً جديدة بالنسبة لي. لم تكن لديّ أي فكرة إلى أي مدى ستصل هذه الآفاق عندما أخذت مكاني خلف منبر الخطابة وقدمت نفسي وموضوعي، وهو موضوع الدائن البديل، الذي سوف أشرحه بالتفصيل في الفصل الحادي عشر.

تكلمت بحماسة لمدة 20 دقيقة للمستمعين المفتونين بحديثي من الخبراء الماليين، والمحامين، ومديري المؤسسات، والصحفيين الذين يجلسون إلى الطاولات المزدحمة أمامي.

وقد توقفت عدة مرات لأرشف من كأس الماء، فكنت ألاحظ أن الأشخاص في الصفوف الأمامية يبدون وكأنهم ينكبّون على الكتابة بسرعة. وأذكر أنني تمنيت لو أنهم يكتبون الأفكار التي عملت جاهداً على ابتكارها، وأنهم لا يعبثون أو يكتبون ملاحظات لزملائهم في المكتب.

لحسن الحظ تبددت كل مخاوفي مع موجة عارمة من التصفيق عندما أنهيت، أخيراً، ملاحظاتي وخطوت مبتعداً عن المنبر. كنت مرتاحاً وأكثر اقتناعاً من أي وقت مضى بقيمة فكرة الدائن البديل وبموقعي في المجتمع المالي.

عندما سرت إلى الجانب الأيمن للمنصة، استوقفني منظم المؤتمر وصافحني وشكرني على كلمتي. وبينما كنا واقفين نتكلم، اقترب رجل قصير ممتلئ الجسم يرتدي بدلة سوداء ومد يده.

«اسمي كيث رينبرغ Keith Renberg. استمتعت بخطابك وأود أن أقدم نفسي. لديّ اقتراح أظن أنه سيهمك الاستماع إليه».

رحبت به وانتظرت لأسمع ما كان لديه ليقوله. كنت قد سمعت عن رينبرغ من خلال شبكة اتصالاتي المالية، ولكننا لم نلتق من قبل. كنت أعلم أنه يمثل عدداً من الشركات في المدينة وكان هذا كافياً لأن يحوز انتباهي. مع ذلك كان لديّ عادة هي أن أبقى مغلق الفم عندما تعوزني المعلومات في النقاش.

إنها الوسيلة الوحيدة لاكتساب المعرفة من أناس آخرين، وفي نهاية المطاف لا يمكنك الإصغاء إذا كانت شفتاك تتحركان، ولا يمكنك التعلم إذا لم تتمكن من سماع أفكار غيرك.

بعد فاصل قصير، قال رينبرغ: «أحببت فكرة الدائن

البديل، إن لي علاقة بصفقة يمكن أن يكون طريق خلاصها في هذا النمط من الحلول».

أثير اهتمامي بشدة. إذا كانوا سيستخدمون فكرة الدائن البديل، أردت أن أكون مشمولاً في الصفقة.

- هل يمكنك أن تخبرني أكثر عن صفقتك؟
- «نحتاج إلى شخص يستطيع أن يؤمن على القروض التي سنحصل عليها، ويبدو أن فكرتك «الدائن البديل» ستحقق ذلك».

أومأت برأسي.

«لدينا اثنا عشر مدير مؤسسة على وشك استدانة 42 مليون دولار لشراء شركة التغليف التي يعملون فيها».

«حسن، أشك أن هناك 12 شخصاً سيستدينون جميعاً من المصرف».

فوجىء قليلاً، ونظر إليّ بفضول وقال: «بالطبع يوجد، هناك 12 منهم وكلهم سيدفعون ضمانة إضافية لجمع المقدار الكلي».

«أنا متأكد أنهم سيفعلون، ولكنني أشك أن شخصين أو ثلاثة فقط هم الذين سيتفاوضون مع المصرف. قد يوقعون جميعاً على القرض ولكن الخبرة علمتني أنه في صفقات بهذا الحجم فإن بضعة شركاء فقط يقومون بدور رئيسي. هناك دائماً مجموعة صغيرة من الأشخاص الرئيسيين وواحد أو اثنان منهم

يشكلان مكمن القيمة الحقيقية. ومع أن جميع الشركاء الاثني عشر بحاجة إلى التأمين إلا أن أثنين أو ثلاثة منهم فقط هم الذين يحتاجون إلى عناية خاصة. هنا يكمن القدر الأكبر من الخطر يا سيد رينبرغ».

بعد أن تمعن في هذه المعلومة الجديدة لبرهة، قال: «لديك وجهة نظر صحيحة هنا، ربما يجب أن أشركك في العمل. هناك وكلاء آخرون يحاولون أن يحصلوا على هذه القضية، ولكن يبدو أن لديك المعرفة المطلوبة لمستوى التعقيد وحجم هذه الصفقة. رولف Rolf هو الشريك الرئيسي، وسوف تتعامل مع محاميه السيد ريتشارد Richards. سوف أطلب منه الاتصال بك.

فقرة الانتحار

بعد ثلاثة أيام دخلت مكتب السيد ريتشارد، قليل الأثاث، عبر بابه الثقيل المصنوع من خشب الماهوجاني . كان مفروشاً بامتداد كبير من السجاد الأخضر الغامق. وفيه كرسيان جلديان فارغان أمام مكتبه الصلب، ولم تكن هناك أي لوحات على الجدران.

كان السيد ريتشارد جالساً وقد أعطى ظهره لنوافذ الزاوية التي تطل على نقطة تقاطع شارعي كينغ King وباي Bay المزدحمة في قلب مقاطعة تورنتو المالية.

نهض ببطء وحياني بلهجة إنكليزية أصيلة ثم ثنى جسده النحيل ليستقر في كرسيه. ولما جلست وضع أمامي بعناية عقداً صخماً ينذر بالشؤم. كان حجمه مكوناً من تسعين صفحة.

«هذا هو العقد الذي سيوقعه موكلي يا سيد كاوپر. أريد منك أن تراجعه وأن تقدم لي انطباعاتك وأفكارك». رفعت حزمة الأوراق التي تبلغ سماكتها الإنش بيدي وقلت متى نلتقي ثانية لنراجع هذا؟ إنني متلهف إلى المضي قدماً في هذه القضية».

قال من دون أن يرف له جفن: «آه. أخشى أنني لا أستطيع تركك تغادر هذا المكتب مع الوثيقة، ياسيد كاوپر إن موكليَّ يصران على السرية التامة».

علقت أنفاسي في حلقي، وأنا متأكد أن عيني كانتا قد انتفختا. كان بإمكاني فهم مطلب موكليه للتكتم، ولكن أراهن دائماً على سمعتي المهنية بأنني لم أبح يوماً بمثل هذه المعلومات. ولكن أياً من حججي لم تقنعه. وبعد دقيقتين متعبتين من النقاش استسلمت وبدأت أقرأ في الوثيقة، باحثاً عن الفقرات التي تتعامل مع التأمين.

بينما كنت أقلبها، كان السيد ريتشارد جالساً بمقابلي على المكتب، يقرأ أوراقاً ويدوِّن ملاحظات . أخيراً في الصفحة 56 وجدت ما كنت أبحث عنه، وبدأت أقرأ بشكل أكثر تمعناً. كان العقد يشمل جميع التفاصيل الدقيقة، ولكنني بينما كنت أقرأ نهاية القسم تبين لي أن هناك أمراً قد جرى إغفاله.

وعندما تنحنحت نظر إليّ من فوق نظارتيه.

- أهنئكم على عملكم الرائع، إنه مكتوب بشكل جيد

جداً ويكاد أن يكون مكتملاً تماماً، باستثناء بندٍ واحدٍ مهم جداً».

قال بجفاء: «ما هو سيد كاوپر؟».

«إنه لا يتصدى لفقرة الانتحار. . ».

«ماذا تقصد بفقرة الانتحار؟».

يفرض القانون أن تحوي كل بوليصة جديدة تكتب في هذا البلد فقرة انتحار مدتها سنتين. في صفقة بهذا الحجم، مع كل الخطر المحتمل، أظن أن عليك أن تكون يقظاً لنتائج الانتحار. إذا انتحر أحد الشركاء خلال مدة قدرها سنتان، فإن شركة التأمين لن تدفع تعويض الوفاة».

لم يتغير التعبير المرتسم على وجهه، ولكنه تريث برهة قبل أن يتكلم، وهذه إشارة إلى أنني قد استثرت دعائم تفكيره: «سيدي، لقد حررت المئات من أمثال اتفاقيات البيع والشراء هذه، وعملت مع أكثر من 12 وكيل تأمين فيما مضى ولكنك أول من حدثني عن فقرة الانتحار».

أعتقد أن ذلك كان أساس حصولي على الضوء الأخضر للقيام بالصفقة. وكما قال شريكه، فإنهم كانوا يبحثون عن شخص لديه الخبرة والثقة لإتمام صفقة بهذا الحجم. ومن خلال لقائي القصير معه تبين لي أن القائمين بالصفقة هم من الاختصاصيين البارعين جداً، الذين كان جل اهتمامهم منصباً على النجاح المالي.

لا بد وأنه اكتشف مدى معرفتي بعملي، وقدرتي على التحكم بأدق التفاصيل، وهو أمر تحتاج إليه صفقة من هذا النوع. لقد كنت قادراً على العثور على نقطة الضعف، أي على كعب أخيل، في عقد لم يجد الآخرون فيه شيئاً، مع أنه يفترض أن يكونوا مسلحين بالمعرفة نفسها التي كنت مسلحاً بها. وأعتقد أنني قد أقنعته في ذلك اليوم أنني أضع المصلحة المالية والقانونية لزبائني نصب عيني، وليس مصلحتي الشخصية.

المعرفة تعطيك الثقة

كانت الصفقة معقدة جداً، وعملت كجزء من فريق من المحاسبين والمستشارين الماليين. وكان الشريك الرئيسي رولف يضغط علينا لإيجاد حل سريع، وكنا جميعاً تحت ضغط كبير لتسليم المطلوب في مواعيد مستحيلة تقريباً، مع التأكد بشكل مطلق أننا لم نرتكب أي خطأ قد يكلف الإثني عشر رجلاً أعمالهم ومنازلهم وعائلاتهم. وكان عليّ أن أستجمع كل معرفتي بكيفية عمل صناعة التأمين لأتمكن من صياغة عرض التأمين الصحيح. ألقيت نظرة إلى العديد من شركات التأمين وتحريت عن أعداد هائلة من الحلول. ولأنني كنت أعرف صناعة التأمين كنت واثقاً أنني اختبرت كل الخيارات الممكنة بشكل كامل، وأنني كنت أقدم الاقتراح الصحيح. كنت قادراً على أن أتحدث بثقة أمام كل الشخصيات ذات العلاقة بهذا

المشروع من الموكل وحتى المحاسبين والمحامين والمديرين الماليين، وكتاب التأمين الرئيسيين والمنفذين، وأخيراً ممثلي شركات إعادة التأمين. وكما سيبين المشهد التالي، فإن الثقة التي اكتسبتها من معرفتي بصناعتي قد ساعدت على إبرام الصفقة.

النهاية الواثقة

بعد أن وضعت اللمسات الأخيرة على اقتراحي، عرضته على الشركاء للموافقة فقاموا بمراجعته مع مستشاريهم، وهنا كادت الأمور أن تتهاوى. استدعاني السيد ليروز Liroz، وهو محاسب رولف، إلى مكتبه في يوم خميس. وبعد أن جلست، قال: «قمت بمراجعة عرضك، ولكن بما أنه عليّ مراعاة أفضل مصلحة ممكنة لموكلي، فإنني بحاجة لأن أقتنع بأننا نحصل على أقل معدل فائدة ممكنة على الإطلاق. إن المبالغ المتضمنة كبيرة جداً لدرجة أن اختلافاً، حتى بجزء بالمئة، يمكن أن يشكل وفراً كبيراً. أريد منك أن تعود إليّ مع عروض منافسة».

بقيت هادئاً على الرغم من أنني كنت أتخيل أن العمل الذي قمت به يفي بما يطلبه: «يا سيد ليروز، أضمن لك أنني قد مسحت كل المنتجات والأسعار التي في متناول أيدينا، وقدمت لك الصفقة الأكثر توازناً بما يتلاءم مع متطلباتك. يمكنني أن أضمن أنه لثلاثة أسباب لن يكون هناك فرق ذو معنى بين معدلات الفائدة الموجودة أمامك الآن وأي معدلات جديدة يمكنني الحصول عليها.

أولاً: لقد وضعت التأمين في شركة تريد إعطاء الشركاء أعلى قيمة خيرية ممكنة للتقييم الطبي، وبالتالي فإن أقساط التأمين كانت أخفض من أي شركة أخرى.

إذا أعطى الشركاء تقييماً طبياً أعلى من قبل شركة أخرى مع قيم أخفض للفائدة القاعدية، سينتهي بنا الأمر إلى دفع المزيد من الأموال. أما أن تطلب مني تعقُّب السراب في صناعة التأمين فهذا لن يضعنا إلا في موقف أسوأ.

ثانياً: لو أن الشركة التي اقترحتها سمعت عن محاولتنا للحصول على عرض أقل من عرضهم فإنهم قد يسحبون عرضهم الأول حكماً.

ثالثاً: قلت لي إنك تريد أن ترى عروضاً منافسة لأنك تعمل على تحقيق مصلحة موكليك المثلى وتحاول حفظ أموالهم. هذا مثير للإعجاب، ولكن التكلفة بالنسبة للسيد رولف، عندما تعيد ترتيب هذه الصفقة خلال عطلة نهاية الأسبوع، سوف تقلل أي فرق في معدل الفائدة يمكن أن أقدمه لك. وباعتقادي أن النقطة الأساسية، يا سيد ليروز، هي أن ما قدمناه يمثل صفقة متوازنة جداً، مؤمن عليها بصورة حكيمة. وأنا لا أنصح على الإطلاق بأي تغيير في هذه المرحلة».

تحملت فترة عصيبة من الصمت وهو يفكر بما قلت له، ثم قال في النهاية ضاحكاً:

«كل الحق معك، لقد أقنعتني بأن لديّ كل المبررات لأثق بتوصيتك».

مع موافقة السيد ليروز أبرمت الصفقة وتم البيع بسلاسة . أنا مدين بقدرتي على إبرام صفقة الاثنين وأربعين مليون دولار إلى استراتيجيات المعرفة التي عرضتها عليكم في هذا الفصل. فلأنني عرفت منتجاتي، وبشكل محدد فقرة الانتحار، ولأنني سيطرت على المعلومات، وقع الاختيار عليّ لأقوم بالصفقة . وكانت معرفتي الدقيقة بصناعة التأمين هي ما ساعدني على إكمال بقية الطريق.

وفي الفصل التاسع سوف أعرض لكم كيف كان باستطاعتي أن أعود إلى هذه القضية، وأن آخذها إلى المرحلة التالية، مرحلة المئة مليون دولار.

ثلاث استراتيجيات لاستخدام المعرفة لإبرام الصفقات

1. أعرف منتجاتك.
2. سيطر على المعلومات.
3. أعرف صناعتك.

4

قوة الولع

«. . . وتندفع عائداً إلى الدخان، ومع سعالك واحتمال اختناقك تدرك بسرعة أنه ليس بوسعك أن تنقذ إلا أربعة أشخاص، أخبرني يا سيدي من ستنقذ؟ أربعة من دائنيك أو زوجتك وأطفالك الثلاثة؟».

كما بيّنا في الفصل السابق، فإن المعرفة تعد أساساً لتحقيق المبيعات. ولكن المعرفة لا تكون كافية في بعض الأحيان. . . إنك تحتاج أيضاً إلى العاطفة والولع.

طورت في مطلع حياتي المهنية ولعاً ببيع بوليصات التأمين، وهو ولع يتغلغل في أعماقي حتى يومي هذا. إذا أردتم أن تحققوا مبيعات على مقياس عظيم، فلا بد لكم من أن تؤمنوا بقوة المنتج الذي تبيعونه. وسأعرض عليكم في هذا الفصل خمس استراتيجيات لاستخدام العاطفة والولع في إتمام

صفقات تتسم بالتحدي:

1. اكتشف ولعك الخاص.
2. كن مولعاً بالوعد الذي تتضمنه الصفقة.
3. كن مولعاً بمنتجاتك.
4. كن مولعاً بأعمالك.
5. استخدم ولعك لإنجاز صفقاتك.

الاستراتيجية الأولى: اكتشف ولعك الخاص

يمر معظم وكلاء المبيعات الذين يؤمنون إيماناً مخلصاً بقوة منتجاتهم بلحظة أدعوها اللحظة الحاسمة، التي يدركون فيها الفائدة الحقيقية لمنتجهم بالنسبة للزبون. دعوني أخبركم عن تجربتي، وسأبين لكم لاحقاً كيف ساعدتني على إبرام صفقة لم أكن لأستطيع إبرامها من دون ذلك.

تضحية

وجدت نفسي ذات أمسية، بعد فترة وجيزة من بدء عملي في مجال قضايا التأمين، جالساً خلف منضدة مطبخ خشبية قُبالة رجل إيطالي يلبس قميصاً أزرق وزوجته التي تضع مئزر المطبخ فوق ثيابها. كانت أطباق العشاء في الصينية البلاستيكية فوق صحن المجلى بانتظار أن تجف. وكانت الروائح الثقيلة للحم المطبوخ وصلصته تعبق في المكان، الأمر الذي جعل معدتي تتقلص استياءً. وقد نسيت تناول العشاء لرغبتي بمعرفة جوابه حول عرض التأمين.

كانت للرجل العجوز عينان لامعتان راقبني بهما بإمعان بانتظار سماع ما سأقوله، كان يعمل على خط التجميع في مصنع كبير في الطرف الشرقي، يقضي ساعات كل يوم وهو يثقب الفتحات، في حين كانت زوجته تكافح في المنزل، تنظف البيت، وتعتني بأطفالهما الثلاثة. وكان ما قلته له، بأكبر قدر ممكن من اللطف والوضوح، هو أنني أستطيع أن أضمن له أن أسرته ستلقى الرعاية الكافية بعد موته إذا كان بوسعه أن يدخر مبلغاً صغيراً من المال كل سنة.

نظر إلى زوجته، فخفضت رأسها ثم رفعته لتواجهه قائلة: «جون John، يحتاج الأطفال الآن إلى الملابس، كما نحتاج إلى ثلاجة جديدة وإلى أريكة جديدة، كيف يمكننا أن ننفق هذا المال؟».

نظر جون إليّ قائلا: «ذلك صعب. إننا لا نملك الكثير، ونعتقد أنك تطلب الكثير جداً». ورفع يديه ملوحاً بإيماءة عجز صادقة.

ابتسمت بدفء وأجبته: «يا سيد نابولي Napoli، إنك ستظل قادراً على شراء تلك الأمور، إنني لا أطلب منك أن تضحي بملابس أطفالك أو بأغراض المنزل، ولكن المال الذي ستستثمره الآن، وأنت لا تزال معافى قادراً على العمل، يمكنه أن يضمن الرعاية لأسرتك في حال عجزك، وبعد الموت».

استدار إلى زوجه وحدثها بسرعة وإيجاز بالإيطالية، ثم

عاد إليّ قائلا: «سيد كاوپر Cowper، أشكرك كثيراً على المجيء إلى منزلنا هذه الليلة. إن في ما قلته الكثير من المغزى، ولكن عليّ وزوجتي أن نفكر ملياً في ما تطلبه، إنه لقرار كبير كما نتفهمك، وهناك أمور كثيرة أخرى يجب أن ندرسها. أرجو أن تمهلني أسبوعاً لأفكر بالأمر ثم عاود الاتصال بي».

تركت كوخهما الصغير تلك الليلة وأنا مقتنع بأن حظوظي كبيرة في إتمام صفقة البيع. وفي تلك الفترة كنت قد قاربت بيعَ بوالص تأمين تساوي ضرائبها 5000 دولار شهرياً، وكنت قد بدأت بتحقيق شيء ما بالفعل.

ولكن بعد ذلك بأسبوع، اتصلت مستعلماً عن نتيجة قرارهما، أخبرني أنه لا يملك إلا خيار أن يصرف ماله في موضع آخر. وقد وافقني على فكرة أن أسرته تحتاج إلى ضمان لها، ولكنهم لا يستطيعون تحمل الكلفة. ولم أكن أبداً من نمط مندوبي المبيعات اللجوجين. فإذا كنت قد قلت كل ما بوسعي قوله، وأخبرني أحدهم بأنه غير مهتم، فإن هذا يعني النهاية. فشكرته وطلبت اليه أن يتصل بي فيما إذا تغيرت أحواله.

غلطة الخمسين ألف دولار

بعد ذلك بعدة سنوات كنت أقود سيارتي في المنطقة التي يقطنانها مجدداً، فوجدت لافتة كتب عليها «للبيع» مثبتة في المرجة الخضراء أمام كوخهما القرميدي الصغير، فاعتقدت أنه

ربما أرادا أن يبادلا بكوخهما كوخاً آخر أكبر حجماً، الآن وقد كبر أبناؤهما، ربما يحتاجان إلى مساحات أكبر. ربما كانت أعماله تتحسن، ولعلهما سيصبحان أكثر تقبلاً لفكرة التخطيط لمستقبلهما اليوم بعد مضي كل تلك المدة.

قرعت جرس الباب ففتحت لي الزوجة، ماريا Maria. كانت قد أصبحت أكثر شيباً، وظهر أنها أكثر انحناء، أما ملابسها وألوان منزلها فكانت داكنة. ابتسمت، وقلت لها مرحباً، وسألتها فيما إذا كانت تذكرني منذ زيارتي السابقة. أجابت: نعم وصوبت ناظريها نحو خُفَّيْها. أشارت لي بيدها أن أدخل إلى المنزل، وقادتني إلى المطبخ دون أن تنبس ببنت شفة. توقعت منها أن تنادي زوجها لينضم إلينا، ولكنها اقتادتني بدلا من ذلك إلى الثلاجة الخضراء الكبيرة في زاوية المطبخ. وقفنا صامتين برهة، واختلطت عليّ الأمور إلى أن قالت بثبات وهي تنظر في عينيّ: «مستر كاوپر Cowper، أتعجبك ثلاجتي ذات الخمسين ألف دولار؟». ولم يكن هناك أدنى أثر للمزاح في وجهها.

كان زوجها قد توفي منذ بضعة شهور، من دون تأمين. وأدت الحادثة المأساوية التي أودت بحياته إلى تركها مع ثلاثة أفواه، بلا دخل، وبلا مدخرات تعتمد عليها.

«بدلا من استخدام أموالنا لشراء التأمين الذي أردت بيعه لنا، اشترينا هذه الثلاجة الجديدة. والآن جون قد رحل، وأنا

هنا وحدي، والمنزل مرهون بقيمة خمسين ألف دولار، ولا يمكنني تسديد الأقساط. وهذا سبب وجود لافتة «للبيع» على مرجتي. ولهذا أقول لك أترى ثلاجتي ذات الخمسين ألف دولار. أتفهم الآن؟».

كدت أذرف الدموع معها. وفي تلك اللحظة أدركت فعلاً قوة التأمين، والسبب الحقيقي الذي يحدوني لبيع عقوده. وكانت لحظة حاسمة في حياتي المهنية. لقد تغيرت إلى الأبد نظرتي إلى المنتج الذي أبيعه وإلى زبائني، وإلى دوري في حياتهم. والآن إذ أنظر إلى الخلف، أجد أنني مع حرصي على ألا أكون لجوجاً، إلا أنني قد تخليت بسرعة عن محاولتي بيعهم عقد التأمين. وكان عليّ أن أجد طريقة للالتفاف على اعتراضات جون وماريا. ولولا ضعفي الشخصي أمام اعتراضاتهما، لما كانت هذه المرأة المسكينة وأطفالها مضطرين اليوم إلى مغادرة منزلهم.

الاستراتيجية الثانية: كن مولعاً بالوعد الذي تتضمنه الصفقة

كان ما تعلمته في تلك الليلة هو أن الاكتفاء بمعرفة كيفية عمل منتجاتك لا يكفي وحده لأن تبيع بنجاح. وحتى في تلك الأيام المبكرة، عندما كنت جالساً قُبالة جون وماريا، كنت أعرف كيف تعمل بوليصات التأمين التي كنت أبيعها. كنت ملماً بجميع الضمانات الواردة في العقود، وكم كانت الخطة التأمينية تتطلب أموالاً، وكم من الأموال يمكنهم أن يتوقعوا كسبها في

النهاية. ولكنني خذلتهما لأنني لم أكن لجوجاً ومولعاً بما يكفي بالوعد الذي يقدمه لهم عقد التأمين. لم أعرف ما الذي كنت أحتاج إليه بغية حماية ماريا وأبنائها. ولم أكن أمتلك خبرة شخصية تتعلق بما يمكن أن يحدث إذا سمحت لزبوني المحتمل بأن يتخذ قراراً خاطئاً. لقد كنت بحاجة إلى قدر من الهوى العاطفي يسمح لي بالبيع بطريقة أخرى: تعلق ذاتي وكثير من المشاعر.

إن بوليصة التأمين هي مجرد قطعة ورق، مجرد عقد يصف صفقة أبرمت بين زبون وشركة تأمين. ولكنني ما إن تمكنت من النظر أبعد من ذلك، وجدت أن ما كنت أبيعه حقاً هو الوعد المدون فوق تلك الورقة: الوعد بتسوية حسابات المرء عند موته، وضمان ما يكفي أسرته لأن تعتمد عليه. وذلك وعد قوي جداً. إنه يغير حياة الناس.

إذا أراد مندوبو رجال المبيعات أن ينجحوا حقاً، فإن عليهم أن يسائلوا أنفسهم عن المنتَج الذي يقومون ببيعه. ما الأمر القوي حقاً الذي تتضمنه ورقة يوقعها الزبون؟ وما الفكرة التي يستجيب لها الزبون حقا عندما يقول: نعم، إنني أحتاج إلى ما تبيعه. وسواء أكان الأمر تقاعداً مضموناً، أم تقاعداً مبكراً، أم تغييراً في نمط الحياة، ركز كل اهتمامك عليه.

إذا كنت قادراً على تذكر هذه المعلومة الوحيدة، فإنك ستقوم دائماً بأفضل ما يمكن لزبونك، وكل شيء آخر سيتبع ذلك.

الاستراتيجية الثالثة: كن مولعاً بمنتجاتك

دعوني أقص عليكم قصة قديمة تبين لكم أهمية الولع في عملية البيع.

مغازلة الحجر

دخل رجل يلبس بزة زرقاء داكنة ومعطفاً صوفياً ثقيلاً إلى محل فاخر جداً لبيع المجوهرات في شارع بارك أفينيو Park Avenue، عبر أبوابه الزجاجية المحبجبة. نفض الثلج قليلاً عن حذاءيه، ثم توقف برهة وجيزة يتأمل المكان من حوله. وعلت وجهه ابتسامة وهو يتأمل الخزانة الخشبية القديمة ذات الواجهة الزجاجية والممتلئة بالماس والياقوت والزمرد المتلألئ، وهو مغطّى بالذهب اللامع، فوق المخمل البنفسجي الغامق. أومأ الرجل الأنيق الذي يقف خلف طاولة المبيعات برأسه محيياً الزبون، وتساءل قائلاً: «سيدي، أهناك شيئاً يمكنني أن أريه لك اليوم؟».

أجاب الزبون: «نعم، في واقع الأمر أيها الرجل الطيب، أرني من فضلك الماسة الكبيرة الموجودة في الواجهة المركزية في مقدمة المحل».

أجاب البائع مبتسماً: «بالتأكيد يا سيدي». توجه إلى مقدمة المخزن، وفتح خزانة الواجهة وحمل بريق ذلك الحجر الثمين. عاد إلى الزبون ووضع الحجر أمامه على طاولة المبيعات بحيث يستطيع الرجل أن يتفحصه. بعد بضع ثوان من الصمت حك الزبون ذقنه ونظر إلى الموظف.

سأل قائلا: «كم سعرها؟».

أجاب البائع: «5400 دولار».

فأطلق الزبون غمغمة هادئة.

أعاد الرجل تفحص الماسة بدقة أكبر، ثم بعد بضع ثوان التقط قفازيه المصنوعين من جلد الحمل عن طاولة المبيعات، وشكر الموظف واستدار لينصرف من المتجر. فما كان من صاحب المحل، الذي كان يراقب المشهد من مكتبه في زاوية المحل إلا أن اندفع إلى الأمام ونادى قائلاً: «سيدي! لحظة من فضلك».

توقف الرجل قبل أن يصل إلى باب المتجر واستدار على عقبيه، وقد بدت على محياه إشارات التساؤل. قال صاحب المحل: «لم أستطع إلا أن ألحظ مقدار اهتمامك بأجمل الماسات في مؤسستنا، وأعتقد أنها تستحق منك نظرة واحدة أخرى».

توجه صاحب المحل فأخذ الماسة من مساعده، ثم أخرج منديلا أبيض كالثلج، فمسح الماسة بحب ليجعلها أكثر إشراقاً ولمعاناً مما كانت عليه أصلاً، قبل أن يضعها برفق على وسادة مخملية وثيرة كان قد أخرجها من تحت طاولة المبيعات. ثم قال: «أنظر كم تبدو بديعة على هذه الخلفية، يجب أن أهنئك على حسن ذوقك يا سيدي، وأردت أن أتأكد من رؤيتك هذه الماسة في أفضل وضع ممكن. لاحظ كيف يتكسر الضوء

الساقط عليها من أعلى عبر تلك الوجوه المقصوصة بدرجة تصل إلى الكمال، لاشك في أنها جوهرة كاملة، قَصَّتها يد صانع لا يضاهى. لاحظ صفاءها والطريقة التي تلتقط عبرها اللون القرمزي من السطح الذي تعلوه. يا للجمال!

والآن تعال معي إلى الباب وانظر كيف تتلألأ تحت الشمس. ألا تذوب المرأة التي ترغب فيها عندما تدرك أنك تحبها لدرجة أن تهبها مثل هذه الهدية الثمينة، هذه الماسة التي لا يمكن تدميرها، والمُشَكّلة من أشعة الشمس البلورية؟».

ذهل الرجل ذو البزة الزرقاء بالثقة الهادئة التي يتمتع بها صاحب المحل، وأعاد حك ذقنه ممعنا في التفكير، ثم قال وهو يضع قفازيه على طاولة المبيعات: «سآخذها».

عندما أنجزت عملية بيع الماسة وهيئت للتسليم، استدار الزبون إلى صاحب المحل وسأله: «لِمَ اشتريتُ الماسةَ منك، ولم أشترها من مساعدك؟».

أجابه صاحب المحل: «الفرق هو أنني أحب حقاً هذه الماسة».

الاستراتيجية الرابعة: كن مولعاً بأعمالك

هذه قوة العاطفة. وكما هو حال صاحب متجر الجواهر الذي باع الجوهرة لأنه كان يحبها كثيراً، يجب عليك أن تحب التأمين على الحياة بصدق لتنجح في بيع عقوده. وكما قال لي

أحد وكلاء التأمين على الحياة المخضرمين ذات يوم: «إنك لن تنجح أبداً في أن تدخل عالم التأمين على الحياة حتى تتمثل عالم التأمين على الحياة». وقد وصفت لكم بالفعل اللحظة الفاعلة عندما تدفق الولع بمنتجاتي في كياني. كما أنني وجدت الولع والثقة في بيع عقود التأمين على الحياة من تتبعي تاريخ حياة عالم التأمين وأعماله.

كنت مولعاً بالتاريخ منذ صباي المبكر، وعندما عملت في مجال التأمين على الحياة في أواخر الخمسينيات بدأت أطور اهتماماً بتعقب نشأة هذه الصناعة وكيف تطورت.

ولدهشتي اكتشفت أن قصة حياة عالم التأمين كانت بعيدة عن كونها عملاً جافاً مبنياً على تحليلنا لجداول الوفيات، ومنحنيات الاستثمار، وتوقعات أسعار الفائدة، بل هي تصف رغبتنا في أن نترك بصماتنا على هذا العالم، وحماية عائلاتنا بعد موتنا. إنها قصة نجاح وتوالد لم تؤد إلا إلى زيادة ولعي بعملي وساعدتني على البيع بمزيد من القناعة.

تراث يدعو إلى الافتخار

يمكننا تتبع فكرة التأمين رجوعاً إلى الأيام الأولى لوجود الجنس البشري، عندما كان الأعضاء الأقوياء في القبيلة يهتمون بأمر أولئك الضعفاء الذين لا يستطيعون الصيد أو جمع الطعام. لقد تطورت هذه النزعة الغيرية عبر العصور وعبرت عن نفسها عبر النظام الإقطاعي في العصور الوسطى ونشأة الروابط

المهنية. وفي نهاية المطاف تحولت عادة العناية بالآخرين لتصبح عملاً رسمياً، وولدت صناعة التأمين. وفي سنة 1794 أسست شركة تأمين أمريكا الشمالية Insurance Company of North America للقيام بعمل عام هو التأمين على الحياة. وخلال خمسين سنة كانت قد أسست ثماني شركات تأمين في أمريكا وهي لا تزال جميعاً تعمل حتى اليوم. وواقع الأمر هو أن التأمين قد أضحى بالغ الأهمية لدرجة أنه خلال الحرب الأهلية الأمريكية كانت شركة نيويورك لايف New York Life، وهي إحدى تلك الشركات الثماني الأصلية، كانت تتنقل تحت راية الهدنة لتدفع تعويضات الوفاة لأطراف متحاربة من الذين يحملون بوليصة التأمين.

غير أنه بالإضافة إلى حماية أسرهم، بدأ الناس باستخدام التأمين لتجميع ثروات ضخمة. وفي العشرينيات الهادرة، عندما كان الجميع يلعبون في أسواق الأسهم المالية (البورصة) تعرض المغني رودي ڤالي Rudy Vallee للكثير من الانتقاد لأنه استثمر أمواله في بورصة التأمين السنوية. غير أنه عندما انهارت سوق الأسهم سنة 1929 وخسر الجميع كل ما لديهم، كان ڤالي يمتلك الكثير من السيولة بسبب أقساط التأمين، فبدأ بشراء كميات كبيرة من العقارات التي انحدرت قيمتها بأسعار مخفّضة جداً. وحين وفاته، كان قد أصبح أحد أغنى الأشخاص في الولايات المتحدة. وفي الفترة نفسها قام والت ديزني Walt Disney بتمويل شركته بالاستدانة بكفالة القيم النقدية لبوليصتي

التأمين الخاصتين به وبشقيقه. فقد عجزا عن العثور على مصرف يقرض مؤسسة تعمل مع ميكي ماوس.

وفي ما يخصني، فإن التاريخ الغني للتأمين على الحياة هو بمثابة نبع لا ينضب من الإلهام. لقد جعل جون وماريا وأساطين التأمين من الماضي من مهنتي المختارة مهنة حية، ونتيجة ذلك أصبح بمقدوري أن أجيِّر ذلك اللهيب وتلك العاطفة إلى زبائني المحتملين. وأصبح بمقدوري دائماً أن أزجي لهم النصيحة التي يحتاجون إليها، بدلاً من الاكتفاء بإخبارهم بما أعتقد أنم يحبون سماعه، وعندما نرسي نظام حماية لأسرهم، فإننا جميعاً نصبح جزءاً من شيء أكثر قيمة من مجرد معاملة ورقية.

الاستراتيجية الخامسة: استخدم ولعك لإبرام صفقاتك

ظلت قصة الثلاجة ذات الخمسين ألف دولار التي ذكرتها سابقاً ماثلة في ذهني طول حياتي المهنية تذكرني بمسؤولياتي أمام عملائي وزبائني المحتملين. ولم أسمح لنفسي أبداً أن أنسى شقاء ماريا بعد وفاة زوجها. وبسبب تلك الذكرى فإنني مصمم على ألا أتصرف إلا كمحترف كلي الانصراف لمسألة التأمين على الحياة. إنني لا أرغم زبائني المحتملين على الشراء، ولكنني أحاول بكل جوارحي أن أجعلهم يلمسون سبب حاجتهم إلى التأمين إذا كان ذلك لمصلحتهم. لقد مكنني هذا الموقف من مساعدة العديد من الأسر على تبصر المخاطر

المحيطة بهم، وعلى إنجاز عدة صفقات بيع، ما كان عملاء المبيعات الآخرون قادرين على إنجازها. وفي القصة التالية على وجه الخصوص لم يكن بإمكاني إبرام صفقة البيع لولا الولع الناجم عن تجربتي مع جون وماريا، ولولا استكشافاتي الشخصية للتراث العظيم الذي بنيت عليه فكرة التأمين على الحياة.

دائنوك أم زوجتك؟

كنت جالساً على مقعد جلدي أخضر أنيق قُبالة صاحب معمل أحذية في تورنتو Toronto يبلغ الستين من عمره. وعلى جدران مكتبه علقت صور بإطار لزوجته وأطفاله الثلاثة بدلاً من صور شهاداته. كان يقول لي: «أعلم أنك محق بشأن حاجتي إلى هذا التأمين يا سيد كاوپر Cowper، ولكنني لا أجد أنه من العدل أن أنفق ذلك القدر من المال الذي تتحدث عنه في الوقت الذي تدين فيه هذه الشركة بمبالغ كبيرة إلى المصرف. كيف يمكنني أن أنفق المال على التأمين في حين أن دائني يتطلعون بنهم إلى مستحقاتهم؟ إنني لا أعمل بهذه الطريقة، أنا آسف».

تابعنا تجاذب الأفكار خمس عشرة دقيقة أخرى ولكنني لم أستطع الوصول إلى أي مكان. كنت أعلم أنه رجل مشغول، وأن محاولاتي للتأثير فيه بشأن حاجته إلى التأمين لم تكن تؤدي إلا إلى إزعاجه. لم تكن لديه أي مشكلة في تفهمه حاجته إلى

التأمين، ولكنه، مثله في ذلك مثل جون من قبله، كانت لديه أولويات أخرى. كنت على وشك أن أغلق حقيبتي وأستأذنه بالانصراف عندما تذكرت ما حدث لجون منذ بضع سنين. ولم يكن بمقدوري أن أدع ذلك يحدث ثانية. لم يكن بمقدوري أن أغادر ذلك المكتب من دون أن أشرح له بوضوح وبقوة أن رأيي المهني هو أن ترتيب أولوياته كان خاطئاً للغاية.

نهضت واقفاً والتقطت حقيبتي وكأنني على وشك المغادرة، ثم لعبت دور المفتش الشهير كولومبو Colombo وقلت له: «هه، أرجو أن تعذرني ثانية، وآسف لإزعاجك ولكن هل يمكن أن تجيب عن سؤال واحد آخر من فضلك؟».

تنهد الرجل من خلف مكتبه تنهداً ينم عن نفاد صبره ولوّح لي قائلاً: «تفضل».

«إنني أتساءل، إذا سمحت لي ياسيدي، ما الذي يمكن أن يحدث إذا توجهت مساء الأحد القادم مع أسرتك إلى السينما، لحضور فيلم صوت الموسيقى Sound of Music، ونتيجة مصادفة غير متوقعة، ستجد، بعد أن تأخذوا مقاعدكم، أنك محاط بجميع دائنيك من دون استثناء؟ والآن لنتخيل أنه في أثناء عرض الفيلم، بعد مرور ثلثه تقريباً، وفي أثناء أداء أغنية دو ري مي شعرت بالجوع، فتوجهت إلى البهو لشراء الفشار. ولكنك في أثناء وجودك في الخارج هبت النار في صالة العرض، فتندفع عائداً وسط الدخان، وبينما أنت تسعل وتكاد تختنق،

تدرك أنك لا تستطيع إنقاذ ما يزيد على أربعة أشخاص، أخبرني ياسيدي، من تنقذ، أربعة من دائنيك، أم زوجتك وأطفالك؟».

طأطأ صاحب المعمل رأسه وأطلق زمجرة قصيرة.

لم يؤد الشيك الذي وقعه في ذلك اليوم إلى إنقاذ زوجته وأطفاله فحسب، بل إلى إنقاذ دائنيه أيضاً.

لحظة إدراكك الحاسمة

إنني أؤمن أنه لكي يستطيع مندوب المبيعات أن يحقق صعوداً إلى أعلى المستويات في صناعة المبيعات، فلا بد له من لحظة إدراك حاسمة في حياته، ولا بد من أن يتعرفها باعتبارها كذلك.

وربما تكون قد مررت بمثل هذه اللحظة ولكنك لم تقدرها حق قدرها. وللكثيرين من وكلاء التأمين، فإن هذه اللحظة قد تتحقق عندما يحملون عائدات التأمين لأرملة منتحبة، أو مساعدة مالك بوليصة تأمين أصابه العجز بشيك مالي تعز الحاجة إليه. وفي مثل تلك اللحظات الحاسمة يتلاشى القلق والشك والخوف. إننا بحاجة لأن نستند على مثل تلك اللحظات طول حياتنا المهنية، وأن نتذكرها كلما اجتمعنا مع زبائن محتملين، إنها أمثلة على قوة منتجاتنا. إن العاطفة والولع اللذين يأتيان من تلك اللحظات يضفيان المصداقية على كلماتك وشعوراً بالقوة والفخر في كل لقاء.

إذا شعر زبائننا بالشك تجاه بعض احتياجات التأمين،

وفشلنا في أن نعرض لهم أهمية خسائرهم الكامنة، فهذا يعني أننا قد فشلنا في مستوى احترافنا لأعمالنا.

خمس استراتيجيات لإيجاد الولع العاطفي الذي يسمح بإنجاز قضاياك

1. اكتشف ولعك الخاص
2. كن مولعاً بالوعد الذي تتضمنه الصفقة
3. كن مولعاً بمنتجاتك
4. كن مولعاً بأعمالك
5. استخدم ولعك لإبرام صفقاتك.

5

قـابـل النـــاس

قلت لأحد رؤساء الشركات:
إنك لن تصبح أبداً سراً مشهوراً..

عرفنا في الفصلين الثالث والرابع كيف أن المعرفة والولع بالموضوع أمران حاسمان في نجاح إبرام الصفقة، وهما يعنيان حرفياً الفرق بين تحقيق عملية البيع وعدم تحقيقها، إنهما مفتاح النجاح. غير أنك لن تحصل على الفرصة التي تسمح لك باستعمال معرفتك وولعك إذا لم يكن لديك زبائن محتملين prospects ليتيحوا لك ذلك. وكما أحب أن أقول، فإنك لا تستطيع أن تصبح سراً مشهوراً.

وأبين لكم في هذا الفصل أربع استراتيجيات لتحقيق تلك الآفاق:

1. طوّر شبكتك وادعمها إلى الحد الأقصى.

2. استكشف السوق برمته.

3. قابل الناس الذين تعتمد حظوظ أعمالك عليهم.

4. كن شفافاً.

وقبل أن نستكشف تلك الاستراتيجيات، دعوني أخبركم كيف اكتشفت مفتاح إقامة الشبكات.

على بعد ست مصافحات من الرئيس

هاجرت سنة 1957 إلى أمريكا الشمالية وليس في جيبي إلا مبلغ 40 دولاراً أميركياً وملء القارب من الطموح. وفي أثناء الرحلة البحرية المنطلقة من اسكتلندا، أمضيت معظم وقتي على ظهر الباخرة العابرة للمحيطات أتمتع بشمس منتصف الأطلسي، ورأسي ممتلئ بالأحلام والخطط لحياتي في أرض الفرص الجديدة.

وذات يوم، بعد نحو أسبوع من بدء رحلتي، كنت أقرأ تقريراً في مجلة أوردت حقيقة تركت لديّ انطباعاً فورياً وأثراً دام طوال حياتي المهنية في مجال التأمين. وقد زعم كاتب ذلك التقرير، أنه بنتيجة دراسة أجريت في الولايات المتحدة، فإن أقل الأشخاص نفوذاً في أصغر قرى الولايات المتحدة لا يبعد عن الرئيس إلا بقدر ست مصافحات.

ألقيت المجلة جانباً، وأمعنت في تلك الفكرة برهة. لقد أذهلتني فكرة أننا نستطيع النظر إلى بلد برمته باعتباره شبكة

عظيمة واحدة من العلاقات، شبكة هائلة الحجم، وفي هذه الشبكة يعرف جميع المشرّدين مديري مطابخ الحساء المجاني، الذين يعرفون بدورهم عمال الرفاهية الاجتماعية، الذين يعرفون الساسة المحليين، ويعرفون العمدة، ورجال الكونغرس المحليين ويعرفون الرئيس. وفجأة تكشَّف لي مفتاح العلاقات الناجحة. فكل ما يلزمك هو أن تكون قادراً على البدء بسلسلة من عمليات التعارف بغية مقابلة المتنفذين. ومع أن القارة التي كنت أقصدها كانت أرضاً تثير لديّ الرهبة، ممتلئة بمئتي مليون غريب، إلا أنني عقدت العزم عندئذ أن أواصل بناء شبكتي حتى أصبح على بعد مصافحة واحدة من قائد البلاد.

وهكذا، فيما كنت جالساً على سطح الباخرة، أتمتع بشمس ما بعد الظهيرة، تخيلت نفسي بوضوح، في يوم غير بعيد من أيام المستقبل، أهز يد رئيس الوزراء مصافحاً. ولكن قبل أن يتحقق هذا، كان عليّ أن أصافح أيدي آلاف الناس الآخرين الذين سيشكلون حسن طالعي في الحياة.

الاستراتيجية الأولى: طوّر شبكتك وادعمها إلى الحد الأقصى

عندما بدأت حياتي المهنية في عالم التأمين، كنت مضطراً للاتصال بأناس مجهولين تماماً، لأنه لم تكن لدي أي شبكة أستمد منها حسن طالعي. وعلى الرغم من ذلك نجحت في البقاء حياً بلجوئي إلى حيل بسيطة تدعى في الولايات المتحدة بـ «مشاهد مائدة المطبخ» kitchen-table séance. فقد علمت،

على أي حال، أنه لكي أصبح ناجحاً فلا بد لي من البدء ببناء شبكة. وقد بحثت حولي عن الفرص، فسنحت لي إحداها في خطة التأمين المخصصة للرابطة الطبية في أونتاريو Ontarion Medical Association Group، وهي من الخطط التي كانت شركتي تعتمدها في عمليات التأمين. ومع هذه الخطة كان بإمكاني أن أجتذب الأطباء فأحصل على 25 دولاراً مقابل كل عقد تأمين. فوجدت أن الأمر يماثل أن تدفع لي الأموال مقابل قيامي ببناء شبكة من الاتصالات والمعارف، فبدأت بزيارة الأطباء بحماسة كبيرة.

بعد مئة اتصال هاتفي قمت به مع الأطباء تمكنت من التعاقد مع 25 منهم، فجنيت 625 دولاراً، وطورت شبكة علاقات مع الأطباء في الوقت نفسه. ولكنني كنت أعلم أن تحسين مبيعاتي بشكل كبير كان يتطلب مني أن أدعم شبكتي إلى الحد الأقصى.

وبالنسبة لي، فإن دعم شبكتي كان يعني أن أصبح جزءاً من الأخوية الطلبية. فقد أردت أن أكون قادراً على التحدث مع أي طبيب أقابله عن المكان الذي درس الطب فيه، ومن كان زملاؤه، وكيف آل بهم الحال. لقد أدركت أنني إذا بدوت وكأنني جزء من عالمهم فإن هذا سيكسبني ثقتهم ويمنحني حظوظاً أفضل في إنجاز المبيعات.

ولأساعد نفسي في أن أصبح جزءاً من عالم زبائني

المحتملين جئت بمجموعة من الكتيبات الجامعية القديمة الخاصة بمدارس الطب. وقبل أن أذهب للقاء طبيب بعينه، كنت أبحث عنهم في تلك الكتيبات، لأتعرف على اهتماماتهم، وعلى النوادي التي اشتركوا فيها، والفرق التي كانوا أعضاء فيها، ومن هم رفاق صفهم. ولأن عالم الأطباء شكل مجموعة صغيرة نسبياً، فإنني لم ألق صعوبة كبيرة في العثور على رفاق دراسة لذلك الطبيب كنت قد التقيتهم في زيارات سابقة. وقد فقد الكثيرون من أولئك الزملاء السابقين التواصل عبر السنين، وهكذا فإنني أصبحت كلما ذهبت لزيارة زبون محتمل أقضي بضع دقائق في إعلامه بمصير أصدقائه القدامى، وغالباً ما كانوا يستمتعون بتلك الأخبار ويستفسرون مني عن المزيد من التفاصيل. وبعد بضع دقائق، يكون زبوني المحتمل قد جرد تماماً من أسلحته، وأصبح مرتاحاً لوجودي معه. لقد أوجدت جواً من الألفة والثقة، وهو جو مهم جداً لإنجاز عملية بيع. وسأعرض عليكم حالة أدى فيها دعم شبكتي من العلاقات إلى البدء بصفقة وإنجازها.

الخريـج

قبل أن أغادر منزلي في الصباح جلست أحتسي القهوة وفي يدي قلم والكتاب الطبي السنوي لأونتاريو Ontario Medical yearbook. ففي العاشرة صباحاً كان لديّ موعد لزيارة الدكتور هالوورثي Hallworthy، وهو طبيب أطفال، وخريج

جامعة تورنتو، في سنة 1955. وقلبت صفحات الكتاب بسرعة إلى أن عثرت على صورته، كان يضع النظارات الطبية، له أنف منحن قليلا، وابتسامة ودودة تظهر من خلال صورة التخرج البيضاء والسوداء. وفي المعلومات الموضوعة عن هالوورثي، وجدت أنه كان يشترك في مباريات السباحة عندما كان في المدرسة، بالإضافة إلى لعبه الشطرنج، وغنائه مع رباعي في محل للحلاقة. وكانت صورته البيضوية الصغيرة محاطة بصور غيره من الأطباء الخريجين في تلك السنة، ومنهم مع جيري بنز Gerry Benz، الذي كنت قد تعاقدت معه وبعته عقد تأمين ضد العجز منذ فترة وجيزة. وكنت قد تحدثت مع جيري عن السباحة عندما زرته في مكتبه. وبما أنه كان في فريق السباحة نفسه الذي كان فيه هالوورثي، فقد خمَّنت بأنهما ربما كانا صديقين، وهذا ما سأكتشفه بعد قليل.

وصلت إلى مكتب الدكتور هالوورثي في العاشرة صباحاً، وكان يمتلك عيادة خاصة في مبنى مكاتب منخفض الارتفاع في الطرف الشمالي من المدينة. وكان مكتبه عبارة عن مكعب صغير نوعاً ما، بنافذة وحيدة تطل من الطابق الثاني على مرآب السيارات. وعند دخولي إلى مكتبه، رفع الدكتور هالوورثي عينيه عن رزمة الأوراق الموضوعة أمامه على المكتب وأطلق زفرة قصيرة. ولم يبدُ سعيداً لرؤيتي، ولكن ذلك كان أمراً مفهوماً، فالأطباء يقابلون العديد من مندوبي المبيعات من شركات بيع الأدوية والأجهزة الطبية، ففي ذهنه لم أكن مريضاً

سيجلب له دخلاً، بل كنت مجرد بائع آخر يبحث عن فرصة ليستلب منه بعض دولاراته التي تعب في تحصيلها.

تقدمت إليه أمام المكتب ومددت يدي مصافحاً: «مرحباً دكتور هالوورثي».

«تفضل بالجلوس» أجابني وهو يشير إلى كرسي أمام المكتب.

وفي أثناء جلوسي ألقيت نظرة سريعة على المكتب فرأيت صورة تخرجه معلقة قرب شهادته بكل فخر واعتزاز، وسعدت كثيراً إذ وجدت إلى جانبهما مجموعة الميداليات نفسها التي يعلقها جيري بينز في مكتبه.

سألته قائلا: «أتعرف جيري بينز؟».

فنظر إليّ عبر نظارتيه وأجابني: «نعم، كنا قد ذهبنا إلى المدرسة معاً، لماذا؟». وقد بدا عليه الفضول لطريقتي الغريبة، وربما كان يتساءل كيف قيض لي أن أعرف رفاق صفه القدامى. لقد أتاح لي ذلك السؤال الوحيد البسيط أن أميز نفسي عن جميع مندوبي المبيعات الذين دخلوا مكتبه من قبل.

«لقد قابلته منذ أربعة أسابيع، لديه عيادة لأمراض الأذن والأنف والحنجرة في سكارباره».

«صحيح؟ لقد تساءلت عما آل إليه حال جيري، لطالما عزمت ألا أقطع الصلة، ولكن المرء ينشغل كثيراً».

«من الأكيد أنني أقدر ذلك، لقد قال لي جيري أنه لا يكاد يجد اليوم وقتاً ليسبح من آن إلى آخر».

«آه، إنني أقدر ذلك، أتعلم أنني كنت وجيري أعضاء في فريق السباحة في المدرسة».

«حقاً؟ حسناً أنا أسبح أيضاً، ولكنني لا أشترك في المباريات» قلتها ضاحكاً، ثم أردفت: «واقع الأمر هو أن جيري قد اشترى مني عقد تأمين ضد العجز عندما زرته، وقد قال لي ممازحاً إنه لا يعلم أي الأمرين سيكون أسوأ، أن يعجز عن العمل أو يعجز عن السباحة».

أجاب الدكتور هالوورثي: «نعم، إنه لخيار صعب، ولكنني متأكد من معرفتي بما ستقوله زوجتي».

لم أقل أبداً للدكتور هالوورثي إن جيري قد أعطاني وصية له، ولكن كان من الواضح أن هالوورثي قد أصبح يعدّني جديراً بالثقة. فإذا لم يكن جيري قد طردني، فلا بد أن لديّ أمراً جديراً بالاستماع إليه.

«بمناسبة الحديث عن زوجتك، هل تملك تأمينا للحياة وضد العجز لحماية أسرتك في حال وفاتك أو تعرضك للعجز؟».

عندما دخلت مكتب الدكتور هالوورثي، كنت غريباً غير مرغوب بملاقاته، ولكنني استطعت خلال المقابلة أن أبدو وكأنني جزء من دائرة أصدقائه المقربين، ومع تركي لمكتبه كان قد اشترى مني عقدي تأمين للوفاة والعجز.

الاستراتيجية الثانية: استكشف السوق كله

خلال بضعة شهور، كنت قد زرت الأطباء كلهم في منطقتي وبدأت أتساءل فيما إذا كنت قد أشبعت سوقي. لقد جنيت خبرة كبيرة في التعامل مع الأطباء، ولم أرغب في أن تذهب هباء، ولكنني بدأت أتساءل في ما إذا كان عليّ الانطلاق إلى سوق جديدة، وكنت أعلم أن عليّ التأكد في ما إذا كنت قد استكشفت السوق برمتها.

عندما سألت نفسي إذا كنت قد قمت حقاً بزيارة أطباء المنطقة جميعهم، أدركت أن الجواب كان لا. لقد زرت الأطباء الذين يعملون في النهار، ولكن ماذا عن الأطباء الذين يعملون في فترات ليلية؟ إن مهنة تقوم على إنقاذ حياة البشر على مدى 24 ساعة في اليوم تعني أن هناك أطباء مناوبين ليليين لم يقترب منهم أبداً مندوب مبيعات التأمين. إنهم سوق غير مستثمرة، وهكذا بدأت العمل في فترات ليلية مثل أولئك الأطباء.

وسرعان ما طورت عادات شبيهة بعادات القطط، ولكنها تؤدي إلى إنتاجية عالية. إذ يمكنني أن أستيقظ مبكراً في الصباح، كما هي عادتي الطبيعية، فأتوجه إلى مكتبي للعناية بأعمالي الورقية، وفي وقت مبكر من بعد الظهيرة سأقوم بزيارة المستشفيات المحلية بحثاً عن فرص وحظوظ. بعد ذلك سأعود إلى منزلي وقد استبد بي التعب فأنال بضع ساعات من النوم قبل مقابلة الأطباء في ساعات الصباح الأولى. وسأعرض لكم الآن إحدى الصفقات التي أبرمتها في منتصف الليل.

الفترة الليلية

استيقظت صباح الاثنين في وقتي المعتاد، تناولت إفطاري وخرجت من المنزل في التاسعة صباحاً. قدت سيارتي نحو مستشفى تورنتو الشمالي Toronto Northern Hospital لأجمع بعض الأفكار وأمهد الطريق لعملي المزمع هذا المساء.

دخلت ردهة المبنى الحجري الكبير، وتوقفت برهة وجيزة أنظر حولي. كانت الأرض مرمرية بيضاء، والمصاعد الفضية الملمعة تصعد وتهبط، وأقارب المرضى يجلسون في صفوف إلى يساري، أما على يميني وخلف مكتب الاستعلامات الدائري الضخم فقد علقت لوحة كبيرة على الحائط تحوي معلومات تفصيلية عن المستشفى.

أخرجت ورقة وقلماً ودونت أسماء أطباء المستشفى جميعهم. ستصبح هذه القائمة جدول عملي هذا المساء ومنها سأستمد فرصي المقبلة.

عدت من المستشفى مباشرة إلى مكتبي وبدأت العمل عبر الهاتف. بدأت الاتصال بمقسم المستشفى وأطلب الأطباء واحداً إثر الآخر، وأدون قرب اسم كل منهم في ما إذا كان يعمل في الورديات الليلية أم لا. إذ إنني سأتصل بهم في وقت متأخر من هذا المساء.

الحصول على موعد

بدأت حديثي قائلاً: «مرحباً دكتور سوكول Sokol، إنني

أعمل في شركة نيويورك للتأمين على الحياة وأقوم بعرض برنامج تأمين جديد طورته الشركة خصيصاً لأطباء التوليد، وأفترض أنك مناوب هذا المساء؟».

أجابني الطبيب وهو غير متأكد مما يجب عليه قوله: «حسناً نعم، إنني أقضي أمسيات هنا بانتظار أن تدخل النساء الحوامل في مرحلة المخاض».

قلت له: «لا أستطيع تخيل مهنة مجزية مثل هذه المهنة، مع أن ذلك يعني أن تعمل الليل بطوله. إنني أتساءل عما إذا كان بإمكاني أن أزورك هذه الليلة لأعرض عليك البرامج التي طورناها لتلبية احتياجات مهنتكم».

«حسناً، ولكنني قد أُستدعى فجأة».

«هذا حسناً، سأحضر في الحادية عشرة ليلاً، يمكننا أن نجلس ونتكلم قليلاً، سأجلب قهوة لكلينا وأحظى برفقتك، وإذا جرى استدعاؤك فلن أمانع إطلاقا».

البيـــع

كان الدكتور سوكول بانتظاري في حجرته التي يقضي فيها وقته بين استدعاء وآخر، سلمته فنجان قهوة وحشرت نفسي في كرسي قريب جداً منه، كانت الجدران الخضراء قريبة جداً منا، حتى شعرت أنني في خزانة.

قال لي: «شكراً على القهوة، آمل ألا أكون قد أتيت بك

إلى هنا في هذه الساعة المتأخرة من أجل لا شيء، ولكن أتعلم، كنت أفكر بأنك ستأخذ مني الأموال التي أجنيها وأنا حي، والاحتفاظ بها إلى ما بعد موتي، وتلك فكرة لا أرتاح إليها كثيراً».

أجبته: «حسناً، هذا سبب ممتاز يدفعك لعدم شراء التأمين، ولكن التأمين ليس مجرد منتج يعود عليك بالفوائد بعد موتك، إن بإمكانه أن يكون أداة فعالة جداً لتأمين دخلك التقاعدي. ويمكنك حقاً أن تنظر إليه كخطة لادخار بعض الودائع لمصلحة تقاعدك. فهذا العقد التأميني سيضمن لك فوائد تنافسية عالية على أموالك، دعني أسألك كم مريضة تعالج في الليلة؟».

أجاب قائلاً: «ما بين ثماني إلى عشر مريضات».

قلت له: «في يوم من الأيام سيدفعك مرضاك إلى التقاعد، ولكنهم لن يدفعوا لك مرتباً تقاعدياً. من بين كل ثلاثة مرضى تعالجهم، فإنك تدفع ما تتقاضاه من الأول للحكومة، وتدفع ما تتقاضاه من الثاني لتغطية مصاريف عيادتك، والثالث فقط يعود عليك بالنفع. والأمور لن تتحسن أبداً، بل إنها قد تزداد سوءاً، فلم لا تأخذ اثنين أو ثلاثة من أولئك المرضى كل يوم وترسلهم إلى المستقبل لأجلك أنت، بحيث تنتقل من حالة الدخل المؤقت إلى حالة الدخل الدائم.

وسواء هنا في المستشفى، أم هناك في منزلك، فإنك

ستقابل أعداداً كبيرة من مندوبي المبيعات الذين سيطلبون منك أن تنفق مالك، وأنا قد أكون الوحيد الذي ستقابله والذي سيطلب إليك أن توفر هذا المال».

أجاب الدكتور سوكول: «إنني لم أنظر إلى الأمر قط بهذا الشكل، ولكن لديّ بالفعل بعض الاستثمارات».

«نعم، ولكن ماذا لو توفيت قبل أن تنجح في توفير ما يكفي للعناية بأسرتك من بعدك؟ إن التأمين هو أداة مالية فريدة تؤمن لك تقاعدك فيما إذا عشت فترة طويلة، وتكفل حياة أسرتك فيما لو مت في وقت مبكر. إنني أعلم أن فكرة موتك ليست بالفكرة المستحبة لديك، ولكنها ليست بالأمر الذي يمكنك تجنبه، إنها تشبه ما يحدث في عيادتك، فأنت ترى نصف دزينة من النساء كل ليلة لم يكنّ حوامل منذ شهور تسعة، والأطباء يعاينون يومياً مرضى لم يكونوا مصابين بأي مرض قبل أسبوعين، ومديري الجنازات يهيئون جنازات لأناس لم يكونوا يتخيلون منذ ستة أشهر بأنهم سيكونون موتى اليوم».

«بالتأكيد، ولكنني طبيب، وأتمتع بصحة ممتازة، فلم أحتاج إلى التأمين الآن؟».

آلة النقود

قلت له: «فكر بالأمر على النحو الآتي: تخيل أن زوجتك هي التي تدبر أمورك. إنك بمثابة عمل تديره هي، إنك تحصّل لها الآن 100,000 دولار دخلاً سنوياً، والحقيقة هي أنك مصدر

الدخل الوحيد لهذه الشركة التي تديرها. ولكن لنفترض أنك كنت آلة ولست بكائن بشري، لنفترض أن لديها آلة في قبو منزلها تطبع أوراقاً نقدية، وكلما احتاجت إلى النقود استطاعت النزول إلى هناك وملء كفها أوراقاً نقدية، بما يصل إلى 100,000 دولار في السنة، ومع أنها ستترك الآلة محفوظة في القبو الجاف المعزول، وهذه الآلة حسنة الصنع لدرجة أنها ستدوم سنوات، فلا شك لديّ إطلاقاً في أنّها ستبذل كل ما في وسعها للتأمين على هذه الآلة في حال تعطلها.

والآن لنتخيل أن هذه الآلة تجول عبر المدينة طوال النهار كل يوم، إنها تغادر المنزل كل مساء وتعود إليه في الصباح، مثلك تماماً، إن هذه الآلة تتعرض إلى خطر كبير، فأي شيء يمكن أن يحدث لك: حادث سيارة، اعتداء، مرض، فلم لا تحاول زوجتك أن تؤمن عليك؟».

هز الدكتور سوكول كتفيه.

«لأنها تتوقع أنك تتكفل بذلك. إنها تتكفل بمصاريف البيت وبالعناية بأطفالك، وأنا متأكد أنها لا تتوقع أن ترى يوماً تتوقف فيه الأموال عن التدفق، ولمَ يجب عليها تقبّل ذلك؟ إنها تعتقد أنك تثق من أن ذلك لن يحدث أبداً، ولكنك منشغل أشد الانشغال بالنساء الحوامل عن ذلك الموضوع المهم، إنكما تقومان بمهامكما على أكمل وجه، ولكن مستقبلكما سينهار بسبب الصدوع».

والآن يبدو أنني قد نجحت في إثارة اهتمامه. فعضّ على شفته وقال: «أدرك ما تقول».

«وماذا عن المنزل الذي تسكن فيه، هل تعدّه منزلاً لأسرتك ما دمت تقطن فيه؟».

أجاب بقوة: «طبعاً أعدّه كذلك، لقد عشنا هناك ما يزيد على عشرين سنة».

«لماذا لا تعتبره منزلاً لأسرتك ما دامت تسكن فيه؟».

فسألني: «أتريد أن تقول لي إنني إذا توفيت فإنهم سيفقدون هذا المنزل؟».

هززت رأسي موافقاً: «هذا هو المرجح، وسيعانون بالتأكيد من تغير جذري في مستوى معيشتهم إذا توفيت دون أن تترك لهم شيئاً».

إضافة الصفر

سألني قائلاً: «إذا تعاقدت بهذا التأمين، فكم سيكلفني الأمر؟».

«حسناً، يجب عليّ أن أتمعن في حالتَك بقليل من التفصيل لأعطيك رقماً نهائياً، وكما قلت لك فإنني أتحدث عن ادخار نسبة مئوية ضئيلة من دخلك للتأمين على مستقبلك ومستقبل عائلتك».

فَكَّرَ في الأمر ثانية ثم سألني: «كم سيكلفني الحصول على 200,000 دولار؟».

سألته: «ولماذا أتيت بهذا الرقم؟».

أجاب: «لأن هذا سيغطي ما تبقى من قيمة الرهن ويترك زوجتي وأطفالي في وضع حسن».

قلت له: «قد يكون هذا صحيحاً يا دكتور سوكول، ولكن لنتمعن في الأمر قليلا، ماذا لو أنني طلبت منك الآن أن تبيعني عملك؟».

سألني: «كم ستدفع لي مقابل ذلك؟».

أجبت مبتسماً: «حسناً أنت قد حددت الرقم بالفعل، سأمنحك 200,000 دولار».

فصاح: «ماذا؟ إن عيادتي تدر علي هذا العائد في غضون سنتين، هذا جنون».

قلت: «بالضبط. إنك ستكسب مليون دولار قبل أن تتقاعد في غضون عشر سنوات. وأنا يا دكتور سوكول أريد أن أتعاقد معك على التأمين ضد فقدانك لهذا المبلغ. لأن فقدان مليون دولار سيكون الأثر الناجم عن وفاتك في أسرتك، بغض النظر عن المحنة العاطفية طبعاً. تذكر أنك إذا تعرضت لحادث سير صباح الغد فإن زوجتك وأطفالك سيخسرون مليون دولار، وليس 200,000 دولار كما تقترح أنت».

لم يقتنع الدكتور سوكول بحاجته إلى التأمين بقيمة مليون دولار، ولكنه وافق على شراء بوليصة تأمين بقيمة 300,000 دولار، وهو مبلغ أكبر بكثير مما طرحه في مطلع الأمسية، وهكذا ارتحت إلى حقيقة أنني قد نجحت في حماية أسرة الدكتور سوكول إلى أقصى حد تسمح به إمكاناتي.

ركوب موجة ازدهار السوق العقارية

كانت الفترة التي وجهت فيها مبيعاتي إلى الأطباء بمثابة فترة عظيمة من حياتي بالنسبة لي. فقد سمحت لي بتجاوز حالة العمل من أجل البقاء، كما سمحت لي بإضافة الصفر الأول من الأصفار العديدة التي سأضيفها إلى حجم أعمالي في عقود بوليصات التأمين. ولكن الذي حدث هو أن حكومة أونتاريو قررت أن تدلي بدلوها فشرَّعت خطة تمنح بموجبها الرعاية الطبية المجانية لمواطنيها، وقد أدى هذا إلى الحد قليلاً من دخل الأطباء، وبالتالي من قدرتي على زيادة دخلي. ومع أن أدائي المالي كان جيداً، إلا أنني أدركت أنه قد حان الوقت للانتقال من السوق المالية، ولتطبيق المهارات التي تعلمتها والاستفادة من الشبكة التي طورتها في سوق أخرى تعيش مرحلة ازدهار لا احتضار نتيجة السياسات الحكومية.

في اليوم الأول الذي قضيته في أونتاريو سنة 1957 وفي أثناء سيري في الاتجاه الصاعد لشارع الجامعة University Avenue، أسرت خيالي عملية العمران التي لا تفتر، ومنذ تلك

اللحظة أخفيت في صدري ولعاً اخفيته تتمثل في رغبتي بأن أصبح جزءاً من عالم الأعمال المثير ذاك. ولأن الحكومة كانت نشيطة في تشجيع أعمال العمران والبناء في المدينة، عبر اعتمادها قواعد تخطيط تشجيعية وحسومات ضريبية، كان الازدهار العمراني يعم المدينة، فقررت أن أقفز إلى عربة القطار. وسيصبح عالم التطوير العقاري ذو الرساميل الكبيرة هدفي التالي.

الاستراتيجية الثالثة:
قابل الناس الذين تعتمد حظوظ أعمالك عليهم

لم أكن أعرف أياً من المقاولين العقاريين، كما أنه لم يكن هناك خطة لتسجيلهم تتيح لي الحصول على المعلومات عنهم، فكان لا بد من البدء من نقطة الصفر. ولسوء الطالع لم يكن المقاولون العقاريون من الأناس الذين تسهل مقابلتهم، فقد كانوا يحافظون على خصوصيتهم ويتحركون في دوائر أخرى. وفكرت في أنه إذا لم يكن بمقدوري أن أقابلهم مباشرة، فيجب أن أبحث عن أشخاص يعرفونني بهم، أي بعبارة أخرى يجب أن أتعرف الناسَ الذين يعتمدون عليهم. وعندما تمعنت في كيفية عمل المقاولين العقاريين، وجدت أنهم يعتمدون اعتماداً كبيراً على الساسة، لأن عمليات الإنشاء التي تخصهم يجب أن تمر عبر اجتماعات مجالس التخطيط المدني، والعديد من المجالس البلدية والدوائر الحكومية، وقد يتوقف مشروع

عمراني بأكمله بسبب موقف بيروقراطي معاد في إحدى دوائر الحكومة. ومن الواضح أن من مصلحة المقاولين العقاريين أن يحظوا بصداقة السياسيين، فإذا عرفت السياسيين، فإن هذا سيسمح لي بالتعرف على المقاولين. أستطيع أن أصبح بمثابة مصدر معلومات لهم، وأن أفتح لهم الأبواب، وهذه ستكون قيمتي المضافة. ولحسن الحظ فإن السياسيين هم أشخاص ذوو طبيعة عامة، وليسوا برجال أعمال يتسمون بالخصوصية، فقد كان من السهل مقابلتهم. وسأخبركم الآن قصة بداياتي في عالم السياسة.

بداياتي في عالم السياسة

بما أنني لم أكن قد حصلت على الجنسية الكندية بعد، فلم يكن أمامي من خيار إلا البدء من أسفل السلم. لم يكن من حقي الترشح لمنصب عام، فقررت أن أعمل في الدعاية لصالح حملة مرشح لعضوية المجلس البلدي. وكنت متحمساً للمساهمة في العمل على مستوى المجلس البلدي، لأن لسياسات المجالس البلدية أعظم التأثير في حياتنا اليومية. فحكومة المدينة هي التي تضمن جمع قمامتنا وسلامة ممرات المشاة لدينا وصلاحية مائنا للشرب، وكنت دائماً أشعر بأنني إذا كنت أقطن في بلد ديمقراطي وأتمتع بكل الفوائد التي تنجم عن ذلك، فإن من واجبي أن أساهم في العملية الديمقراطية. وكانت هذه العملية طويلة لا شكر فيها، ولكنني بذلت من الجهد فيها

قدر ما بذلت من الجهد في بيع عقود التأمين. لقد فتنتني الحملة الانتخابية، إذ وجب علينا أن نؤسس ومن ثم نحل ثلاث منظمات مختلفة، إحداها لإدارة العملية الانتخابية، والثانية للدعاية، والثالثة مكرسة فقط لإدارة يوم الانتخابات. وهكذا تعرفت على جميع العاملين في الحملة الانتخابية وحظيت بسمعة طيبة لما أتمتع به من عزم واندفاع.

مجلس تخطيط المدينة

تسلقت سلم الهرم الحزبي عبر السنوات، وانتهى الأمر بي أن أصبحت مدير الحملة الانتخابية لمرشح محلي. وقد فزنا وأصبحنا مسؤولين عن إدارة تسع حملات انتخابية ناجحة على المستوى البلدي والإقليمي والفدرالي. وعند نهاية طريقي السياسي الطويل كنت قد حققت ما يكفي من العلاقات السياسية لأطلب ما أريده: منصباً في مجلس تخطيط المدينة، حيث سيكون لي موقع أشرف منه على جميع أنشطة التطوير العمراني.

وعندما شغر أحد المناصب في مجلس التخطيط رشحت نفسي في مجلس المدينة. وعندما عينت في المجلس سنة 1969 استطعت أن أتعرف بنفسي القضايا التي تواجه المقاولين العقاريين وحصلت على الفرصة لمقابلتهم بصورة منتظمة. لقد عينت لمدة ثلاث سنوات، وفي تلك الفترة اكتسبت فهماً جيداً لأعمال المقاولين العقاريين، وكان بمقدوري أن أقوم الفرص

التي تتاح لهم والمشاكل التي تعترضهم، وأن أتفهم حاجتهم للتوسع في أعمالهم. وبعد أن تركت مجلس التخطيط البلدي كنت قادراً على التخاطب مع المقاولين الذين قابلتهم، وسأعرض لكم في الفصل المقبل بعض القضايا الكبرى التي وفقت في الحصول عليها من المقاولين العقاريين.

الاستراتيجية الرابعة: كن شفافاً

يبدو أنني أجمع التناقضات، فأنا في الوقت نفسه خجول ومنذ فتح على الآخرين. ومع أنني أستمتع بالبقاء في منزلي، إلا أنني أدرك أنني كي أنجح في بناء شبكتي، فلا بد لي من أن أكون نشطاً من الناحية الاجتماعية. وكما كنت أردد دائماً: لايمكنك أن تكون سراً مشهوراً. ولذلك كنت أبذل جهدي للانخراط في مجموعة مختلفة من أنشطة العمل الاجتماعي، مثل القضايا السياسية التي أؤمن بها، أو الجمعيات الخيرية التي أحب أن أدعمها.

إن ارتباطك مع جمعيات تتمتع بالاحترام والمكانة العالية سيزيد بشكل كبير من احتمالات أن يتحدث زبائنك المحتملون معك لأنهم يريدون أن يشتركوا فيما تقوم به.

فعلى سبيل المثال، كنت أحرص دائماً على أن أحجز شطراً من وقتي كل ربيع أكرسه للعمل الخيري. وطوال فترة طويلة كان ذلك يعني أن أعمل لصالح جمعية السرطان Cancer Society.

لقد قمت بالدعاية لهم، وجمعت التبرعات لمصلحتهم في حملاتهم السنوية، وأصبحت في نهاية المطاف رئيساً لفرعهم في تورنتو Toronto Chapter. ومن الفوائد الجانبية التي جنيتها من ذلك، بالاضافة إلى رضاي عن مساعدة الكثيرين من الناس، أنني عرفت العديدَ من الناس المهمين. كان يجب عليّ الاتصال بالمئات من المواطنين البارزين الذين نجحوا في جميع حقول العمل. وبالنسبة لهم كنت إنسانياً ولست وكيل مبيعات.

بالاضافة إلى ذلك، وفي أثناء عملي في الحملات الانتخابية كنت أقوم بتنظيم ولائم عشاء يحضرها متحدثون رئيسيون. وبوسع أي كان أن يقوم بهذا، لا ضرورة لأن تكون مدير حملة انتخابية للقيام به. اجمع بعض المتحدثين، وأعط لوليمة العشاء عنواناً لموضوع، وابدأ بدعوة الناس الذين تريد أن تقابلهم. وقد وجدت أن معظم من دعوتهم كانوا راغبين في الحضور. لم يكونوا يعرفون أي شيء عني، ولكنهم كانوا مهتمين بما كان المتحدثون الرئيسيّون سيقولونه. وعندما كان الضيوف الثمانية عشر أو العشرون يجلسون حول المائدة كانوا يجدون أمامهم مغلفات تحوي أسماء الحضور جميعهم، ومهنتهم أو منصبهم في شركتهم، وأين كانوا يجلسون. وبهذه الطريقة يتمتع كل واحد منهم بالفرصة لبناء شبكته. ولاقت تلك الأمسيات نجاحاً كبيراً لدرجة أنني بدأت أتلقى طلبات من الناس لتنظيم بعضها لمصلحتهم. وتمكن أحد المعماريين الذين أعرفهم من مقابلة جميع المقاولين العقاريين في المدينة عبر تلك

الولائم. وقلت لأحد رؤساء شركات التأمين أنه لن يستطيع أبداً أن يصبح «سراً مشهوراً» وأن عليه أن يبذل الجهد لزيادة «معارفه» في المجتمع. أقمت وليمة من ذلك النوع خصيصاً له، فتمكن من التعرف على جميع ذوي التأثير والنفوذ في مجال عمله: رؤساء الشركات القانونية، الشركاء الكبار في شركات المحاسبة، العمدة والمحافظون، وغيرهم من كبار المسؤولين. وبالطبع، بعد كل تلك الأمسيات كان بمقدوري أن أتصل أنا نفسي بأولئك الناس، وأن أدعوهم إلى غداء خاص للتحدث عن الأعمال التي أقوم بها.

الجو العام هو كل شيء

إنني أستخدم الفطور أو الغداء أو العشاء كأسباب وجيهة للاجتماع مع أبعد الغرباء في جو لطيف ومريح. ولامجال للشك في أن الطعام الشهي الذي يقدم في مكان أنيق يسهِّل الأحاديث الجيدة. إنني أستطيع أن أتعلم الكثير من الأمور حول زبائني المحتملين في أثناء تناول وجبة طعام مما أستطيع عمله في أثناء اجتماع يدوم ساعة في مكتبه. فالناس يصبحون أكثر انفتاحاً في أجواء المطاعم الحميمة، ولهذا السبب احتفظت سنواتٍ عدة بمنضدة جانبية في مطعم بارك بلازا Park Plaza وبمنضدة أخرى في مطعم وينستون Winston، الذي اعتبر منذ زمن طويل أفضل مطاعم تورنتو.

كنت أتناول الإفطار كل صباح في مطعم بارك بلازا وغالباً

ما أقابل السياسيين والمحامين الذين كانوا يحتلون مناضد مجاورة. وكان مطعم وينستون مكاناً خاصاً بالنخبة لدرجة أنني عندما كنت أدعو زبائني المتوقعين إلى تناول الطعام هناك، كان من النادر جداً أن يعتذروا عن تلبية دعوتي. ولا شك في أنني قد استفدت كثيراً من هالة تلك الأماكن. وعندما أصبحت رئيساً للجنة جمع التبرعات في جمعية السرطان في تورنتو بدأت سلسلة مما يمكننا دعوته «إفطار عمل» لدرجة أن صحيفة «تورنتو ستار» Toronto Star قد دعتني: «مؤسس إفطار العمل». كانت جمعية السرطان تدعو عادة إلى «غداء عمل» ولكن وجبة تدوم ساعتين كانت تقتطع نهار العمل في منتصفه، وكان الكثيرون يضطرون للاتصال والاعتذار فجأة لعمل طارئ عليهم الاهتمام به. وعندما انتقلت إلى فكرة «إفطار العمل» كان بوسع الناس أن يكونوا في مكاتبهم في التاسعة صباحاً، وقد أدى ذلك تقريباً إلى انعدام حالات الاعتذار والتغيب.

المصافحة الأهم في حياتي

في أمسية ماطرة من سنة 1980 بلغت هدفاً كنت قد حددته لنفسي قبل ذلك بعشرين سنة.

كانت تلك الأمسية أمسية خيرية مخصصة لجمعية السرطان. وكنا قد نظمنا ليلة نعرض فيها العرض الأول لفيلم «ثناء» tribute الذي يقوم فيه جاك ليمون Jack Lemmon بدور مريض سرطان غير قابل للشفاء. وقبل العرض السينمائي كانت

هناك حفلة ضمت نجوم الفيلم في فندق الفصول الأربعة Four Seasons Hotel تلاها عشاء بوفيه. وكان سعر البطاقة 500 دولار.

وفي الحفلة كنت جالساً مع زوجتي على المنضدة الرئيسية في القاعة الرئيسية في الفندق، اتجاذب أطراف الحديث مع السيناتورات وقادة الأعمال الجالسين قربي. كان الجميع متحمساً بشأن هذه الأمسية، وكنا مدركين أن جمعية السرطان ستكسب كسباً عظيماً من جهودنا تلك الليلة. وفي أثناء انهماكي في الحديث لاحظت فجأة تدفق مجموعة من الرجال ذوي المظهر الرسمي ببزاتهم الزرقاء. وتساءلت برهة وجيزة ما الذي كان الأمر عليه، ولكن الأمر سرعان ما أنجلى، وجلس رئيس وزراء كندا، بيير ترودو Pierre Trudeau، على بعد كرسي واحد عني.

لم أكتف بمصافحة رئيس الوزراء في تلك الأمسية، ولكننا تمكنا أيضاً من جمع مبلغ مالي من ستة أرقام لصالح جمعية السرطان، وهذا يبين أن مقابلة الناس ومساعدتهم لا تعنيان بالضرورة أن يكونا عملين غير منسجمين.

لم تكن مقابلة رئيس الوزراء هي الهدف الرئيسي لتلك الأمسية، والأكيد أنني لم أبعه أي عقد تأمين.

ولكن مصافحته كانت بمثابة رمز إلى مدى اتساع شبكتي، فإذا كنت أصافح يد رئيس الوزراء، فهذا يعني أنني أيضاً أصافح أيدي الكثيرين من ذوي القوة والنفوذ، أناس ذوي احتياجات في

التأمين تتعدى بكثير احتياجات الأطباء الذين كنت أعمل معهم في السابق. إذا أردت أن تضيف أصفاراً أخرى، وأن تنتقل إلى عالم القضايا الكبرى لا بد لك من بناء شبكة واسعة وفعّالة.

أربع استراتيجيات لمقابلة الناس:

1. طوّر شبكتك وادعمها إلى الحد الأقصى.
2. استكشف السوق برمته.
3. قابل الناس الذين تعتمد حظوظ أعمالك عليهم.
4. كن شفافاً.

6

افهم زبائنك المحتملين

كان بوسعي أن أتغلغل إلى أعماق نفوسهم وأرى ما الذي كانوا يريدونه من الحياة، وكيف أستطيع مساعدتهم على تحقيق أحلامهم. وفي الحقيقة، كنت كثيراً ما أشير إلى نفسي في تلك الأيام الماضية بصفتي تاجر أحلام.

لا شك في أن تطوير استراتيجيات لمقابلة الناس قد حقق دفعاً كبيراً لحياتي المهنية، ولكن لم يكن بوسعي إبرام أي صفقة لو أنني لم أتفهم زبائني المحتملين. إن هناك الكثير من الأسباب المختلفة التي تجعل الناس محتاجين إلى التأمين، ولكل سوق خصوصيتها المميزة. وكان هدفي أن أتمكن من فهم تلك الخصوصية المميزة فهي أفضل من أي وكيل تأمين آخر. وقد طورت ثلاث استراتيجيات أساسية لتحقيق ذلك الهدف:

1. تغلغل في أعماق نفوس زبائنك المحتملين.
2. إعلم كل شيء عن أعمال زبائنك المحتملين.
3. تفهّم مخاطر زبائنك المحتملين

وسأعرض عليكم في هذا الفصل بعض القضايا صعبة المنال حيث استخدمت تلك الاستراتيجيات لإبرام عملية البيع، وكيف تمكنت في نهاية المطاف من تحقيق هدفي المتمثل بإضافة صفر إضافي إلى الرقم الممثل لقيمة بوليصات التأمين التي كنت أكتبها. فبدلاً من بيع بوليصات تأمين بقيمة مئات آلاف الدولارات إلى الأطباء، أصبحت أبيع بوليصات تأمين بقيمة عدة ملايين من الدولارات إلى المقاولين العقاريين وبصورة منتظمة.

الاستراتيجية الأولى: تغلغل في أعماق نفس زبونك المحتمل

تعلمت أهمية فهم نفسية زبوني المحتمل منذ السنة الأولى لعملي، وذلك قبل فترة طويلة من بدئي البيع للأطباء والمقاولين العقاريين. ولأنني كنت مصمماً داخلياً طوال سنوات قبل ولوجي عالم التأمين، فقد كنت أدرك ما الذي يعنيه أن تكون متعاقداً مستقلاً subcontractor وأن تعمل ساعات طويلة شاقة. وعندما كنت لا أزال في اسكتلندا، كنت أقوم بحفر عروق خشبية مقلدة فوق طلاء الأبواب والجدران المتعددة الأخشاب. وكنت كثيراً ما أعمل في أوضاع غير مريحة وغير مأمونة، كأن أستلقي على بطني وأنا أحفر الألواح الأرضية، أو أعلّق نفسي

على قمة سلم لإنهاء قالب على إطار باب. كانت رقبتي تؤلمني، وعضلات ذراعيّ تتشنج، كان عملاً مجهداً حقاً. وكان زملاؤنا في المهنة أكبر سناً، بظهورهم المتورمة ومفاصلهم المتصلبة تذكيراً لنا بأننا لا نستطيع العمل في هذه المهنة بقية حياتنا. ولم يكن من قبيل المفاجأة أننا كنا جميعاً نحلم باليوم الذي نتوقف فيه عن العمل. كان التقاعد يشغل أذهاننا أكثر مما كان يدور في أذهان الموظفين الذين يعملون في الأعمال المكتبية. وفيما بعد، أدركت كوكيل تأمين أنني أستطيع المساعدة في تحويل تلك الأحلام إلى حقيقة.

وهكذا توجهت نحو المتعاقدين المستقلين.

خطة كايل التراكمية

مع كل أعمال البناء والتجديد الجارية في المدينة، لم يكن من الصعب العثور على المتعاقدين المستقلين. كل ما كان عليّ عمله هو القيادة عبر المدينة والبحث عن الشاحنات والجرارات.

ذات يوم عصراً قدت سيارتي متجولاً في منطقة لايك فرونت Lake Front فوجدت أن مبنى همفري Humphrey القديم يمر بعملية ترميم. أوقفت سيارتي البويك Buick أمام المبنى وترجلت. كان هناك الكثير من النشاط في الداخل وكنت حريصاً على الوصول إلى بعض العمال.

وأثناء عبوري الأبواب الأمامية ممسكاً حقيبتي، سمعت حارساً ينادي: «أنت هناك».

فتوقفت، وأمامي من خلال الأبواب شاهدت رجلين يجلسان على مقعد، ومن الواضح أنهما يأخذان استراحة. وكان عليّ أن أجد طريقة للتحدث معهما.

سألني الحارس: «إلى أين تظن نفسك ذاهباً؟».

أجبته: «إلى الداخل للتحدث مع الرجال».

«نعم؟ ومن تكون».

لم يكن لديّ إلا جواب وحيد: «لقد أرسلتني النقابة».

أجاب وهو يشير إليّ بالدخول: «حسناً».

توجهت إلى الرجلين اللذين كانا يستريحان وقلت لهما بلهجة حاولت أن تشوبها مسحة السلطة: «أنتما هناك»، لم أكن أعتقد أن صورة مندوب المبيعات ذي الكلام المعسول ستنجح في جذب اهتمامهما.

أجاب أحد الرجلين: «ماذا؟».

قلت: «أنا هنا للحديث عن تقاعدكما، اسمحا لي أن أدعوكما للغداء خارجاً وأغيّر لكما حياتكما».

أجاب أحدهما: «أنا حملت معي غدائي».

قال الثاني: «أنا لم أحمل غذائي، فإذا كنت ستشتري لي غدائي أنا قادم معك»، ونهض واقفاً.

عرفته بنفسي: «ديڤيد كاوپر».

فأجابني بلهجة اسكتلندية قوية: «كايل كاروثرز Kyle Carruthers».

سألته: «من غلاسكو Glasgow».

«نعم، وأنت؟».

أجبته: «من أدنبره Edinburgh».

«لا زلنا نهزمكم بكرة القدم أليس كذلك».

«هو كذلك» أجبته بلكنة اسكتلندية أقوى من المعتاد.

مسائل مهمة للحديث

عبرنا الشارع معاً وولجنا إلى المطعم الصغير. قال كايل: «إنني أتضور جوعاً».

أجبته: «كل ما تريد، وكُلْ كثيراً لأن لدينا أموراً مهمة نتحدث عنها».

طلب كايل طعاماً يكفي لشخصين. إن فاتورته وحدها تعني أن عليّ أن أبرم معه صفقة.

تابعنا الحديث قليلاً حول كرة القدم والأمور الاسكتلندية الأخرى مثل الكلاب، وبدا على كايل الاسترخاء، فقررت أن أوجه الحديث باتجاه البيع. «كايل، دعني أسألك سؤالا: كم من الوقت مضى عليك وأنت تعمل متعهداً مستقلاً؟».

أجابني: «وقت طويل جداً».

سألته: «فما هي خطتك إذاً؟».

«أي خطة؟».

«أعني أنك لا تستطيع أن تعمل على هذا المنوال إلى الأبد».

«هذا أكيد».

«فكيف ستتوقف عن العمل ذات يوم؟».

«لا أعرف، ستهتم الحكومة بالأمر على ما أعتقد».

«أتعلم أن الحكومة لا ترعى هنا شؤون المتعهدين المستقلين على غرار ما تقوم به الحكومة في غلاسكو».

سألني: «ما الذي تعنيه؟».

«أعني أنهم لا يعطون هنا مرتباً تقاعدياً مثل الذي سيحصل عليه الرجال هناك في الوطن».

«وكيف ذلك؟».

«هذه هي طريقة سير الأمور، فهنا يتوقعون منك أن تدبر نفسك بنفسك».

«وكيف يمكن للمرء أن يفعل ذلك؟».

توقفت لبرهة عن الكلام لأترك له الفرصة ليتأمل سؤاله. ثم قلت له: «لنقل يا كايل إنك بدأت خطة مدخرات الآن، كم من المال يمكنك أن توفر كل شهر؟».

أجاب: «لست أدري».

سألته: «ألف دولار؟».

فأطلق صوتاً مستنكراً

«دولار واحد؟».

فأصدر صوتاً متهكماً

«حسناً، هذا يعني أنك تستطيع أن تدخر شهرياً مبلغاً من المال يراوح بين دولار واحد وألف دولار»، فلنقل إنه بحدود أربعين دولاراً، أو مايقارب ذلك؟».

أجاب: «أعتقد أنني أستطيع دفع خمسة وعشرين دولاراً».

«حسناً، والآن ما هو نوع الخطط التي تريد أن تستثمر تلك الخمسة والعشرين دولاراً فيها؟ لنقل إن بوسعك أن تصمم خطة الادخار الخاصة بك، خطة تعمل كل شيء ممكن لتمكينك من التقاعد. ما الذي تريد أن تقوم به هذه الخطة؟».

سألني قائلاً: «ما الذي تعنيه؟».

«أعني: أخبرني عن جميع الأمور التي ترغب في أن تراها في خطة الادخار الخاصة بك، فعلى سبيل المثال: هل تريد عائداً لائقاً لأموالك؟».

«هذا شيء أكيد».

«وماذا أيضاً؟».

أجابني: «لا أعرف ماذا يمكنك أن تحصل عليه أيضاً من

خطة ادخار». وكما توقعت فإن كايل لم يكن قد فكر بما يجب عليه القيام به من أجل تقاعده. وكان بإمكاني أن أخبره ببساطة عن المزايا التي توفرها خطتي، ولكن ذلك لن يترك أثراً كبيراً فيه، كنت أريده أن يفكر حقاً بفوائد الخطة التي كنت سأعرضها عليه، وكيف أنها ستؤثر في حياته.

عاجزاً ومجرداً من السلاح

تابعت قائلا: «ماذا لو أنك تعرضت لأذى ولم تعد قادراً على الذهاب إلى العمل؟ فإذا لم تعد تعمل، لن يعود بمقدورك اكتساب المال، وإذا لم تعد تكسب المال فكيف سيمكنك أن توفر قدراً من المال لمصلحة خطتك الادخارية؟».

أجابني: «أخمن أنني لن أستطيع».

«ولكن ألا تود أن تصمم خطتك بحيث أنك إذا لم تعد قادراً على العمل فإن خطتك ستظل تنمو، وكأنك تواصل تسديد دفعاتك؟».

«نعم بالطبع».

«كما أنك تريد لخطتك أن توفر لك مالاً يمكن سحبه في حال سنحت لك فرصة لا تفوت، أو حدث أمر طارئ، ألا تريد ذلك؟».

هز رأسه موافقاً

«وفي حال توفيت في لحظة ما في أثناء مسيرة خطتك

الادخارية، ألا تريد للخطة أن تكمل نفسها فوراً، وأن تسدد لأسرتك كل المال الذي كنت تزمع توفيره؟».

بدت نظرة فضولية على ملامحه.

كررت الفكرة عليه: «إذا حصل ولم تعد موجوداً قبل اكتمال الزمن اللازم لتوفير كل المال الذي خططت لتوفيره، فإن هذه الخطة ستكمل نفسها بنفسها عندما تموت».

اتسعت حدقتا عينيه وسألني وقد بدأت الشكوك تنتابه: «هل هذه مسألة تأمين على الحياة؟».

أجبته: «بالطبع إنها كذلك. إذا توفيت، فإن عائلتك ستتلقى عائد التأمين ضد الوفاة. ودعني أشرح لك ذلك بهذه الطريقة: إنك تريد خطة ادخار تعالج مسألة الزمن. فالزمن هو مادة الحياة، وجميعنا لا نمتلك إلا قدراً محدوداً من الزمن. بعضنا سيموت عاجلاً جداً، وبعضنا سيعيش حياة مديدة، ولكننا جميعاً سنموت في النهاية. وأفضل خطة ادخار هي تلك التي تأخذ بالحسبان جميع الاحتمالات».

توقفت قليلا لأترك له مجالاً للتمعن فيما قلته، ثم تابعت: «ماذا عن احتمال أن يأتيك يوم تتعب فيه من العمل كل تلك الأيام الطويلة، لنقل أن صبرك قد نفد من العودة كل يوم إلى منزلك مع آلام ظهرك وقررت أن تؤسس العمل الخاص بك، حيث تعمل لمصلحتك وحيث لا يجب عليك بذل الكثير من العمل الجسماني». وانتظرت وأنا أحثه على الإدلاء باستجابة ما.

«من الأكيد أنني سأحب القيام بذلك».

«كما أنه من المحتمل أن تذهب إلى المصرف للحصول على قرض، وسيرغب المصرفي في التعرف على نوعية شخصيتك، كما سيرغب في أن يعرف أنك على قدر من المسؤولية يسمح لك بتسديد دفعاتك. فإذا كنت تمتلك تلك الخطة التي نتحدث عنها، يمكنك أن تطلعه على خطة مدخراتك، وكيف أنك كنت تقوم بتسديد دفعاتك الشهرية سنواتٍ. وهذا سيؤثر في المصرفي. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك إذا رغبت في أن تحصل على قرض بكفالة مدخراتك نفسها، بل أن تبدأ عملك الخاص بك... والآن ألا تريد للخطة التي نتحدث عنها أن تتمتع بكل تلك المزايا التي ذكرناها؟».

«بالطبع، ولكن ماذا يحدث إذا عجزت عن دفع القسط في أحد الشهور؟».

سألته: «هل يمكنك دفع القسط هذا الشهر؟».

أجاب: «نعم».

«وفي الشهر الذي يليه؟».

«نعم».

«وماذا عن الشهر الذي يأتي بعد ذلك؟».

«نعم أعتقد ذلك، ولكنني لا أستطيع أن أقول ماذا سيحدث بعد ستة شهور».

«ما الذي سيحدث بعد ستة شهور؟».

«لا أدري».

«حسناً، لنقل أنّك أردت قيادة سيارتك ليلا إلى سكاربره Scarborough لزيارة صديق، وإنّك أضأت الأنوار الكاشفة، إلى أي مدى تستطيع أن ترى أمامك؟».

«إلى نحو 200 قدم على ما أعتقد».

«إذاً، فأنت لا تضيء الأنوار الكاشفة لترى الطريق بأكمله إلى سكاربره».

«لا، بالطبع لا».

قلت له: «هذا صحيح، ولكنك ستستقل سيارتك وتبدأ القيادة. ومن هنا سيكون بوسعك أن ترى مسافة معينة عبر الطريق، وما أن تعبرها حتى يصبح بوسعك أن ترى مسافة أخرى تليها، وهكذا إلى أن تصبح قريباً من سكاربره، فتكون قد رأيت طريقك حتى نهايته». رأيته ينظر إليّ وقد بدت معالم التفهم في عينيه، فأضفت قائلاً: «وكذلك الشأن مع الحياة، فبوسعك أن ترى بضعة شهور أمامك، وذلك كل ما في الأمر، ولكنك بعد بضعة شهور، ستستطيع أن ترى بضعة شهور أخرى أمامك».

قال: «أرى ذلك».

«ولديّ هنا في حقيبتي الخطة نفسها التي قمت بتصميمها لتوي».

واشترى بوليصة تأمين على الحياة مني فوراً ومن على تلك المنضدة، وفي وقت متأخر من ذلك الأسبوع، رتبت للقاء مع زميله في العمل وبعته هو أيضاً بوليصة تأمين.

لقد نجحت في بيعهما، مع غيرهما من المتعاقدين المستقلين وهم كُثُرْ، لأنني فهمت أعماقهما. لقد كنت أعرف معنى أن أكون في موضعهما، كان بوسعي أن أتغلغل في أعماق نفسيهما وأرى ما الذي أراداه من الحياة، وكيف يمكنني أن أساعدهما على تحقيق أحلامهما.

وفي الحقيقة، كنت كثيراً ما أشير إلى نفسي في تلك الأيام الماضية باعتباري تاجر أحلام.

إن استراتيجية التغلغل إلى أعماق نفسية زبونك المحتمل هي المفتاح إلى عملية البيع، وعندما كنت أبيع إلى المتعاقدين المستقلين، كان بمقدوري التغلغل إلى أعماق أنفسهم لأنني فهمت طبيعة عملهم ومخاطرها.

إذا لم تتفهم طبيعة أعمال زبائنك المحتملين ومخاطرها فلن تتمكن من التغلغل في أعماق أنفسهم.

وذلك هو السبب الذي دفعني إلى تطوير الاستراتيجيتين الآتيتين.

الاستراتيجية الثانية: إعلم كل شيء عن أعمال زبائنك المحتملين

كنت قد أخبرتكم في الفصل الخامس كيف أنني قررت أن أبدأ بالبيع للمقاولين العقاريين. ولذلك، لأستطيع التغلغل إلى أعماق نفوسهم، رميت بنفسي في عالم أعمال المقاولين العقاريين. قرأت كل ما طالته يداي عن أعمال المقاولات، واستمعت إلى كل من صادفته وكانت تربطه أي علاقة بالمقاولين، وبالطبع فقد اكتسبت قدراً هائلاً من المعرفة في أثناء جلوسي في مجلس تخطيط المدينة. وفي نهاية المطاف، شعرت أنني قد تفهمت أعمال المقاولة العقارية بحيث أعرف كيف أساعدهم، وسأبين لكم باختصار ما تعلمته.

ما تعلمته عن أعمال المقاولة العقارية

عندما كنت في مجلس التخطيط، كان لديّ موقع قريب جداً من آخر المشاريع التي يجري عرضها على مجلس المدينة من قبل مقاولي المدينة. وكان أكثر ما أدهشني طول المدة والرتابة اللذان لا يصدقان لعملية الحصول على الإذن بالشروع في التطوير العقاري. كان هناك قدر لا يمكن تصديقه من البيروقراطية، والكثير من مناطحة الرؤوس مع الساسة المحليين والبيروقراطيين. وكان على المقاولين العقاريين أن يتغلبوا على سلسلة لا تنتهي من المخاوف لدى السياسيين. كيف سيؤدي التطوير العقاري الجديد إلى التأثير في حركة المرور في

المنطقة؟ هل سيكون السكان المحليون مسرورين لظهور مبنى ضخم جديد في منطقتهم؟ هل سيؤدي المشروع إلى الإخلال بالسكينة في الجوار؟ وكان من الضروري الإجابة عن جميع هذه التساؤلات والمئات بل أحياناً الآلاف منها بعناية كبيرة. وعندما لامست تعقيد هذه العملية أدهشتني فكرة كيف أن المباني الجديدة تظهر أصلاً.

ودهشت أيضاً لكمية الدولارات التي كانت تدفع أثناء العملية. فقبل بدء البناء كان على المقاول أن يشتري الأرض أو يتعهدها، وأن يدفع التكاليف المطلوبة لدراسات تسويق معمقة، ولدراسات تربة، ولتصميم خطة معتمدة على هاتين الدراستين، وأن يحافظ على السيولة المادية لديه خلال الفترة التي تستغرقها تلك الإجراءات. وبعدها، عندما تبدأ عملية البناء فإن التكاليف تصبح مرعبة، حيث تصرف ملايين الدولارات على المعماريين والمواد وآلات الإنشاء وفريق إدارة المشروع وعمال الإنشاء ومصممي الموقع العام والمهندسين الكهربائيين والمصممين الداخليين والدهانين، وأطقم أخرى تعد بالآلاف.

وسنرى في القصص المقبلة التي سأرويها في هذا الفصل أن قدرتي على التحدث مع المقاولين بطلاقة في ما يخص أعمالهم كان لها أثر حاسم في إنجاز عمليات البيع المطلوبة. فهم يرتاحون إلى مناقشة أعمالهم مع شخص يتفهمها. ولا حاجة لي لأن أثقل على زبائني المحتملين بأسئلة تستهلك وقتهم حول طبيعة أعمالهم، وكان بمقدوري أن أساهم بقيمة مضافة على الفور فعلاً.

الاستراتيجية الثالثة: تفهم مخاطر زبائنك المحتملين

لأتمكن من التغلغل التام في أعماق نفوس زبائني لم أكتف بتفهم طبيعة أعمالهم فحسب، بل كان عليّ أيضاً أن أتفهم طبيعة المخاطر التي تحيق بأعمالهم. وقد استكشفت كيفية تمكن المقاولين من تمويل مشاريع بهذه الضخامة المالية، لقد كانوا يستخدمون الودائع الموجودة لتأمين التمويل المصرفي القصير الأجل إلى أن ينجز المبنى، ثم يحررون ودائعهم عبر حصولهم على رهن للمبنى الجديد، والذي يقومون بتأجيره في نهاية المطاف. وفي بعض الأحيان كانت المشاريع كبيرة لدرجة أنه وجب تمويلها عبر إصدار السندات، وباللجوء المستمر إلى صفقات سابقة لمساندة صفقات لاحقة، كان بوسع المقاولين الاستفادة من المزيد والمزيد من فرص الاستثمار. ولكن كل صفقة جديدة يبرمونها كانت تبدو أكثر خطراً من سابقتها، ومع أن العائدات كانت مذهلة كلما تمكنوا من تحقيق ربح، إلا أنهم كانوا يفضلون إعادة الاستثمار في مشاريع جديدة بدلاً من تسديد ديونهم أو دفع الضرائب على أرباحهم. وأدركت أن هذا المستوى الذي لا يصدق من التطوير العقاري كان يعني شيئاً واحداً: أنهم كانوا معرضين لتراكم ديون وضرائب هائلة. وكان من الضروري التركيز على مديونيتهم.

في أعماق نفوس المقاولين العقاريين

والآن بعد أن عرفت طبيعة أعمال المقاولين ونوعية

المخاطر التي يتعرضون لها كان عليّ التغلغل إلى أعماق نفوسهم. سألت نفسي عن نوعية ذلك الشخص الذي يبادر إلى إطلاق مثل تلك المشاريع الكبيرة ولديه القدرة على مواصلة الصراع لأجل هذا المشروع شهراً إثر آخر، وأن يتحمل الكثير من الفترات المعتمة التي يبدو فيها وكأن مشروعهم على وشك الانهيار؟

وما هي نوعية ذلك الشخص الذي يأخذ على عاتقه ذلك القدر العظيم من الديون؟ تمعنت عن قرب في أولئك الناس ولاحظت بضع سمات بارزة تجمع بينهم. أول ما لاحظته كان أن أولئك الناس يتمتعون بقدرات هائلة على التخيل. كان بإمكانهم أن يقودوا سياراتهم في شارع ما، ينظرون إلى بقعة مهجورة أو مبنى قديم، فيرون مكانهما مبنىً ضخماً من شأنه أن يوفر الأعمال لعشرين ألف شخص. ولكنهم كانوا يتمتعون بما يزيد عن الخيال: كانوا يتمتعون بالعزم والصبر الكافيين لتحويل خيالهم إلى رسوم ومخططات، ومن ثم إلى فولاذ وإسمنت. كما كانت لديهم بالطبع أمعاء من الحديد لتمكنهم من هضم تلك المخاطر الكبيرة التي كانوا يتحملونها. وبعبارة أخرى أقول إن أولئك المطورين كانوا مستعدين لبذل كل شيء في سبيل تحقيق أحلامهم.

وهكذا بعد أن وضعت هذا التصور للمقاولين العقاريين في ذهني تخيلت الطريقة الملائمة لمقاربتهم، وكان هدفي أن أبين لهم التشعبات الممكنة لتفانيهم الكامل في أحلامهم. وللقيام بذلك كان عليّ - كما يحلو لي أن أقول - أن أدخل فكرة

الموت في المعادلة الاقتصادية لحياتهم. سأشرح لهم فكرة الموت بدلالة مفردات الزمن بالطريقة نفسها التي شرحتها للمتعاقدين المستقلين من قبلهم، لقد كانت لأعمالهم امتدادات زمنية كبيرة، ولكن لم يكن بمقدورهم أن يتجنبوا التصدي لمسألة الموت. إذا أخذوا قدراً كافياً من الوقت، فربما يكون الموضوع منتهياً، إلا أن مبادراتهم المستمرة لإطلاق مشاريع جديدة تعني أنه لا حدود للمخاطر التي يتعرضون لها. كانوا دائماً عرضة للمخاطر، وهذا التعرض كان يتهدد أسرهم. ولأنهم كانوا لاعبين أساسيين في مشاريعهم، فإن من شأن موتهم أن يعرض المشروع لمخاطر جدية. فالمطالبة بالديون ستنعكس على بقية الناس ذوي الشأن في الموضوع، وتترك منفذي وصية المرحوم مع مشاكل صعبة يتوجب حلها.

ومن الواضح أنه إذا لم يهتم المقاول العقاري بالورطة التي سيتركها لورثته بعد موته، فلن يكون باستطاعتي أن أقدم له شيئاً. أما إذا كان مهتماً، فقد كنت مدركاً أنّ اهتمامه سيكون أفضل حل لهذه المشكلة، لذلك توجهت باحثاً عن المقاولين الذين شاطروني اعتقادي بأنه لا يجوز للديون أن تستمر فترة تزيد على فترة استمرار الشخص الذي تسبب بها. وسأعرض عليكم الآن صفقتين لأوضح كيف تمكنت من الاستفادة من فهمي لأعمال زبائني المحتملين ومخاطرهم وأعماق نفوسهم. والقصة الأولى تعطينا ملامح الطريقة التقليدية التي كنت أتبعها لمقاربة المقاولين العقاريين.

هاول: سياسة شطب الديون عند الوفاة

قابلت نورم هاول Norm Howell رئيس شركة هاول كابيتال Howell Capital، وهي شركة تطوير عقاري صغيرة، للمرة الأولى عندما قدم مداخلة أمام مجلس تخطيط المدينة. وبعد ذلك، بعد أن تركت المجلس، صادفته مرات في مناسبات اجتماعية. وفي إحدى الأمسيات صادفته قربي عندما جلسنا إلى موائد متجاورة. فذكرته بنفسي وتبادلنا حديثاً قصيراً حول أعماله المستقبلية. وخلال حديثنا القصير هذا قال إنه يحاول أن يضع خطة لبناء مركز تجاري صغير في الضواحي.

بعد ذلك بنحو سنة صادفته مرة أخرى في الشارع. وكان الشيء الوحيد الذي تذكرته من محادثتنا تلك هو مشروع المركز التجاري الصغير. وأنا أركز جهدي على تذكر الأحاديث المتعلقة بالأعمال. وعندما سألته عن كيفية سير الأمور في ذلك المشروع، أجابني أنّه قد تلقى الموافقة على المشروع منذ شهرين فقط. قلت له بأنني عارف بأمور المقاولات العقارية وسألته عما إذا كان بإمكاني زيارته في الأسبوع المقبل لأتحدث معه حول أحواله، ولتحري ما إذا كان بإمكاني أن أخدمه. أجاب لا بأس في ذلك، وأن عليّ أن أتصل بسكرتيرته في وقت لاحق من ذلك اليوم لأعين موعداً معه.

جئت إلى مكتبه في الأسبوع التالي.

وبينما كنت أتخذ مجلساً على كرسي مقابل له قلت: «مرحباً نورم، كيف حالك».

فأجاب والإنهاك باد عليه: «مستنفد قليلاً، لقد كان أسبوعاً مرهقاً، والحقيقة أنه ليس لديّ الكثير من الوقت لأقضيه معك اليوم، ربما علينا البحث عن موعد آخر».

سألته بتهذيب: «كم من الوقت لديك؟».

ألقى نظرة على ساعة معصمه وأجاب: «عشرون دقيقة فقط لا أكثر، أنا آسف».

قلت: «حسناً، سنقضي عشرين دقيقة، لا أكثر، وربما يكون هذا كل ما نحتاج إليه على أي حال». فابتسم والارتياح باد عليه لأنني لم ألح في طلب المزيد من وقته.

«دعني أسألك بضعة أسئلة، أعتقد أن هناك أناساً رئيسيين آخرين منخرطين معك في هذا المشروع، أتستطيع أن تخبرني عمن يكونون؟».

أجابني بسرعة أنه مع ثلاثة مشاركين آخرين في هذه الصفقة.

سألته: «وهل جمعتم معاً رأس المال المطلوب للسوق التجاري؟».

«المصرف قام بذلك. لقد رهنا بعض العقارات، وحصلنا على الباقي من قرض أعمال».

«ما حجم هذا القرض؟».

«90,000 دولار».

والآن حان وقت السؤال الذي كنت أفتتح قضايا زبائني من المطورين العقاريين به. سألته: «كم مرة وقّعت على هذا القرض؟».

أجابني: «ما الذي تعنيه بذلك؟».

«أفترض أنك قد وقّعت بصفتك الاعتبارية على هذا القرض باعتبارك رئيساً لشركة هاول كابيتال؟».

أجابني: «بالطبع».

فسألته: «ووقّعت بصفتك الشخصية أيضاً؟».

قال: «نعم أفترض أنني قمت بذلك» وهو يتساءل عن مقصدي.

«أترى، مع توقيعك الثاني ذاك، ضمن المصرف لنفسه وضعاً مأموناً تماماً».

«ما الذي تقصده؟».

«من الممارسات الشائعة لدى المصارف أن تطلب ذلك التوقيع الثاني، لأنهم عادة يطلبون ضمانة تساوي ضعف حجم القرض، فهم يريدون أن يضعوا أيديهم على الممتلكات الشخصية للموقعين بصفتهم الاعتبارية في شركات الأعمال، وهم بحاجة إلى تلك الضمانات الشخصية من أجل ذلك».

كنت قادراً على التحدث بثقة مع نورم نتيجة معرفتي بأعمال التطوير العقاري وكيف يقوم المقاولون بتمويل

مشاريعهم. وكنت أعلم أنه في الشركات ذات الملكية الخاصة، كان الجواب على طلب التوقيع الثاني هو نعم في معظم الأحيان. إن ضمان المصارف لنفسها في هذه الوضعية الآمنة يعني تعريض المستدينين لمخاطر جمة. ولذا كنت أعتبر أن عملي هو حماية المستدين.

أعلمت نورم عن الخطر الذي جلبه على نفسه بالتوقيع مرتين. قلت له: «إنك قد لا تمتلك 100٪ من المشروع، ولكنك الآن مسؤول بنسبة 100٪ عن المخاطر التي قد تعترضه. وليست نسبة 100٪ من ممتلكات شركتك هي المعرضة للخطر الآن فحسب، بل ونسبة 100٪ من ممتلكاتك التي لا تتبع للشركة أيضاً. إن مصرفك، وليس أسرتك، هو المستفيد الرئيسي من ممتلكاتك. إن ما قمت به في ما يخص ممتلكاتك الشخصية هو أنك قد تركتها رهينة الأقدار». نظرت إلى ساعتي ثم قلت: «نورم، لقد انتهت الدقائق العشرون».

نظر إلى ساعته ثم نظر إليّ وغمغم قائلاً: «يمكنك أن تنتظر» ثم تابع: «إنني أعتزم سداد هذا الدين قبل وقت طويل من أن تصبح ممتلكاتي موضع تساؤل».

إدخال موضوع الموت في معادلة مناقلات الأعمال الخاصة بنورم

قلت له: «نورم، إن عملي هو أن أدخل فكرة الموت إلى معادلة مناقلات أعمالك. الحقيقة هي أنه لا أحد يموت عند بدء

أمر ما أو عند نهايته، ولكن الموت عادة يأتي عندما يكون الأمر في منتصفه. وهذا ما يجب أن نحمي أنفسنا منه. من الواضح أنك قد استثمرت وقتاً كبيراً في هذا المشروع وبقية مشاريعك الأخرى، ولا شك في أنك قد أظهرت قدراً كبيراً من المسؤولية في متابعة تنفيذ مشاريعك حتى اكتمالها، ولكن الحقيقة هي أن تلك المشاريع أكبر منك. إنك تخلق أشياء ستدوم سنوات عدة بعد وفاتك. والآخرون يعتمدون عليك: شركاؤك، والناس الذين سيتسوقون ويعملون في المركز التجاري الذي تبنيه، والأهم من ذلك كله أسرتك. من الأكيد أن مسؤوليتك تجاههم تتجاوز حدود حياتك، إنك لا تريد لكل شيء أن يتداعى لحظة موتك». توقفت برهة في ما هو يفكر بما قلته له، وأدركت من التعبير المرتسم على وجهه أنني قد أفلحت في ملامسة دخيلة نفسه.

تابعت قائلاً: «إذا توفيت والقرض لم يسدد بعد، فإن اتفاقية القرض ستصبح سلاحاً مميتاً في أيدي مصرفك، سينظرون إلى ممتلكاتك ويقررون ما الذي يريدون أخذه منها».

قال: «حسناً يا ديڤيد، لا شك في أنني لا أريد أن أترك أسرتي معرضة للاستنزاف حتى القطرة الأخيرة، ولكننا بحاجة إلى القرض. إذ لا يمكننا تمويل المشروع من دونه، لقد قبلت بالقرض باعتباره جزءاً من مخاطر قيامي بعملي».

«نعم بالتأكيد، ولكنّ هناك طرقاً للتقليل من المخاطر».

انحنى مستنداً على مكتبه وعيناه مثبتتان عليّ: «أعتقد أنك تريد أن تبيعني بوليصة تأمين على الحياة، يجب أن تعلم أنني أمتلك واحدة بالفعل».

القرض المؤجل التنفيذ

«دعني أشرح الأمر على هذا النحو: لنفترض لوهلة أنني المصرفي الذي تتعامل معه. وأنني آتيك فأقول لك أننا نود أن نمنحك صفقة خاصة نقدمها لجميع زبائننا الذين يتمتعون لدينا بالتقدير. إننا نسميها القرض المؤجل التنفيذ. سنضيف على الفائدة السنوية التي تدفعها لنا واحداً بالمئة ونضع لك جانباً مبلغ 90,000 دولار كقرض مؤجل التنفيذ. بحيث إنك عندما تموت، ويصبح قرضك مستحقاً، فإننا سنقرضك تلقائياً مبلغ 90,000 دولار. بالإضافة إلى ذلك، وبما أنك زبون ممتاز جداً، فإننا نأتيك بفكرة أخرى أيضاً، سنأخذ منك واحداً بالمائة آخر مقابل أن نعفيك من القرض البالغ 90,000 دولار لحظة تسلمك له، وهذا يعني بالطبع أننا لن نمس ممتلكاتك». وتركته يفكر بهذا العرض ثم سألته: «هل سترفض هذا العرض إذا قدمه لك المصرف؟».

أجاب: «كلا، أفترض أنني لن أرفضه».

«وهذا هو بالضبط العرض الذي أقدمه لك. إنني أدعوه بوليصة شطب الديون لدى الوفاة».

المال بضاعتي

إنني أنظر إلى التأمين على الحياة بالطريقة نفسها التي ينظر فيها المصرفي إلى المال. فنحن معاً نتعامل مع المال، ولكننا في فرعين مختلفين. فالمال هو بضاعة المصرفي والفائدة هي سعر تلك البضاعة. إنه يعطي زبائنه رأس المال ويأخذ منهم الفائدة طالما هم مستأجرون لرأس ماله. وأنا أقوم بالأمر نفسه. فأنا أتقاضى من زبائني الفائدة على شكل أقساط الشهرية، ورأس المال هو المبلغ المستحق عند الوفاة. والفرق بيني وبين المصرفي هو أن المصرفي يريد استرداد رأس ماله.

إن فهمي للمخاطر التي كان نورم يتجشمها وبمناشدتي لإحساسه بالمسؤولية، تمكنت من إبرام الصفقة معه. وعندما وافق نورم على زيادة ما يدفعه من فائدة بنسبة اثنين بالمائة والتأمين على أملاكه من أي نهب ممكن في المستقبل، فإنني أكون قد وصلت إلى نقطة قريبة جداً من تحقيق هدفي المتمثل بإضافة صفر آخر إلى حجم أرقام مبيعاتي من بوالص التأمين.

الدائن البديل

عليّ أن أضيف هنا أن الكثير من الصفقات التي تمكنت من إبرامها فيما بعد مع المقاولين العقاريين إنما قامت على فكرة الدائن البديل، وهي الفكرة التي عرضتها في الفصل الثالث والتي أدت إلى صفقة حققتها بقيمة 100,000,000 دولار. وكما ذكرت حينها، فإننا سنستكشف كيف طورت هذه الفكرة وما

الذي تعنيه في الفصل الحادي عشر.

وعلى أي حال لا يتشابه المقاولون جميعهم بعضهم مع بعض. فبعد فترة قصيرة من لقائي مع نورم، صادفت قضية يمتلك فيها المقاولون العقاريون موارد ضخمة، وبدلاً من أن يكونوا عرضة للديون كما هو حال نورم، كانوا عرضة لمقادير ضخمة من الضرائب. وفي ذلك الوقت كانت تلك أكبر صفقة أعمل عليها في حياتي. كانت مستحقاتهم الضريبية تقاس بملايين الدولارات، وكان معنى ذلك أن أتمكن من زيادة صفر إضافي إلى حجم أرقام مبيعاتي من بوالص التأمين. وفهمي الكامل وحده لأعمال المقاولات العقارية هو الذي مكنني من إبرام تلك الصفقة بنجاح.

ليندروم وويرنيك وبانتام: سياسة شطب الضرائب عند الوفاة

بحلول سنة 1970 كنت قد حققت أحد أحلامي: أن أكوّن أسرة. وقد اقترنت بزوجتي تيري Teri سنة 1964، وفي سنة 1970 كان لدينا أربعة أطفال. وكان منزلنا الصغير الذي اشتريناه في الستينيات وبدأنا فيه حياتنا قد بدأ يضيق بنا، فقررت في مطلع السبعينيات أن أبيعه وأستأجر منزلاً أكبر حجماً من بعض الملاك الذين كنت قد اجتمعت معهم أثناء عملي في مجلس المدينة. وباعتباري أحد المستأجرين عندهم فقد ازدادت فرص اجتماعي معهم، وشعرت بأنني أستطيع الآن التحدث معهم

بشأن التأمين بصورة مريحة. طلبت منهم موعداً فوافقوا واجتمعنا بعد ظهيرة أحد الأيام في مكتب أحدهم في الطابق الأعلى في أحد المباني.

كانوا هناك جميعاً، السيد ليندروم Lindrum وزوجته، والسيد فيرنيك Weirnicke وزوجته، والسيد بانتام Bantam وزوجته. اتخذنا جميعاً مجالسنا حول منضدة القهوة الكبيرة. ومن حيث كنت أجلس ألقيت نظرة عبر النوافذ الكبيرة المطلة على المدينة، كان يوماً ربيعياً جميلاً، السماء خالية من الغيوم، والهواء صاف لاذع. وبدأت الاجتماع بأن طلبت إليهم أن يصفوا لي أعمالهم، والحالة المالية التي هم فيها، وماهية الموجودات التي لديهم والمستحقات التي عليهم. وبعد بضع دقائق اكتشفت أن لديهم الكثير من الموجودات وأنهم في الواقع من أصحاب الملايين. ولكنهم كانوا من أصحاب الملايين بما يمتلكون من موجودات، وليس بالسيولة التي لديهم، وكنت قد تعلمت أنه عندما يكون المرء مليونيراً في ودائعه، فإنه سيحتاج إليّ.

على عكس الكثيرين من المقاولين العقاريين الذين عملت معهم، لم يكونوا بطبيعتهم جريئين في عالم الأعمال، وكانوا حريصين على ألا يتوسعوا أكثر مما يجب، ولكن بما أن الأوقات كانت مواتية جداً للمقاولين العقاريين فقد تمكنوا، على الرغم من حذرهم، من تجميع قدر كبير من الممتلكات الثمينة. ومن الدخل الناجم عن تلك الممتلكات كانوا يسددون القروض

ويجمعون الحصص والأسهم. ومن الواضح أنني كنت أمام مجموعة مختلفة من الناس، مجموعة من الذين يواجهون المخاطر بتحفظ كبير. وكانت طريقتي في مقاربتهم هي أن أخاطب طبيعتهم المحافظة تلك.

بعد فترة صمت قلت لهم: «من الواضح أنكم قد نجحتم في بناء تشكيلة مثيرة للإعجاب من الممتلكات العقارية، والتي نمت قيمتها بشكل كبير منذ شرائكم لها، والتي ستواصل من دون شك نموها في المستقبل، ولكن لديكم مشكلة ضرائب يجب أن تنظروا إليها. فعندما تموتون ستستحق الضرائب، وسيعتمد حجم هذه الضرائب على قيمة موجوداتكم عند الوفاة. والسؤال هو كيف ستدفعون هذه الضرائب؟ فثروتكم ليست على شكل نقد سائل، بل هي على شكل حصص في ممتلكاتكم».

وحسب تقديراتي، فإن كلا من هؤلاء الستة كان بحاجة إلى تأمين بقيمة مليون دولار على الأقل، ولم أكن قد بعت من قبل بوليصة تأمين بمليون دولار، ولكنني إذا ضمنت هذه الصفقة فإنني سأكون قد بعت ست بوالص كل منها بقيمة مليون دولار دفعة واحدة، وكنت متلهفاً للمتابعة.

ثلاث طرق لسداد الدَّيْن عند الوفاة

1. الاقتراض

قال السيد ليندروم، الجالس قبالتي وهو الأكثر ميلا للتكلم من بين المجموعة: «من الواضح أننا نستطيع سداد ضرائبنا بالاستدانة

بكفالة موجوداتنا». قالها بقسط عظيم من الثقة، وكأنه كان قد قرر منذ فترة طويلة أن هذه ستكون الطريقة التي يسدد فيها المستحقات الضريبية عند وفاته. ولسوء حظه فإنني كنت أصاب بحالة من النشوة في كل مرة يطرح فيها أحدهم المقولة القديمة التافهة بشأن الاقتراض بكفالة الموجودات. ذلك أن الاقتراض هو أعلى الأساليب تكلفة وأقلها كفاءة في تسديد الضرائب.

قلت: «أنا متأكد أن بمقدورك ذلك. فالاقتراض هو حتماً من الطرائق الممكنة للاهتمام بفاتورة الضريبة. والحقيقة أنه أحد الطرائق الثلاث الرئيسية لدفع المستحقات الضريبية الأخيرة لشخص متوفى، ولكنه ليس أفضل هذه الطرق. لنفترض أنك قد اقترضت مليون دولار لسداد ضريبة الممتلكات، وعندها سيكون عليك أن تعيد المليون دولار هذه باستخدام دولارات ما بعد الضريبة، وهذا يعني أن عليك أن تجني مليوني دولار بالإضافة إلى سداد الفائدة المترتبة للمصرف عن ذلك القرض. فإذا كانت الفائدة 10٪ فهذا يعني كلفة سنوية قدرها 100,000 دولار زيادة على القرض. حتى ولو كانت الفائدة 6٪، فإن هذا يعني 60,000 دولار سنوياً».

شاهدت السيد ليندروم يصعِّر خده وهو يقول: «هذا كثير جداً».

2. بيع الممتلكات

ثم تحدث السيد ويرنيك فقال: «بدلاً من أن نستدين، سنقوم ببيع أحد ممتلكاتنا ونجمع السيولة اللازمة».

سررت لأن السيد ويرنيك قد طرح فكرة بيع الممتلكات، فبعد أن أشرح له المشاكل المتعلقة ببيع الممتلكات كنت أعلم أنه سيضطر إلى اعتماد خيار آخر.

نظرت مباشرة إلى السيد ويرنيك وقلت له: «عليك أن تضع أمراً واحداً في ذهنك. فالسوق موجود دائماً لأفضل الممتلكات، قد ترغب في بيع أحد ممتلكاتك، ولكن ماذا لو لم يكن هناك سوق لتلك القطعة بعينها، فإنك ستضطر إلى بيع أحد الممتلكات الذي كنت تود الاحتفاظ به، لنأخذ على سبيل المثال المبنى الذي تمتلكونه في الطرف الغربي وذلك الذي تمتلكونه في الطرف الشرقي. فالوضع الآن كما أخبرتني هو أن مبنى الطرف الغربي يدر عليكم عائدات مجزية، أما مبنى الطرف الشرقي فهو يصارع قليلاً من أجل الربح. فلو أنك مت الليلة وأردت أن تجمع المال اللازم، أتعتقد أنك ستوفق بإيجاد مشتر لمبناك في الطرف الشرقي؟ لا شك في أنك ستجد مشترين لمبناك في الطرف الغربي، وهذا يعني أن ممتلكاتك ستنتهي بالاقتصار على المبنى غير الرابح في الطرف الشرقي».

ولكن السيد ويرنيك بدا عنيداً حيال هذه النقطة، إذ أجاب: «حسناً، هذا يعني أننا سنبيع واحداً من أفضل ممتلكاتنا، وهذا يظل أفضل من شرائنا لتأمين على الحياة الآن».

سألته قائلا: «حسناً، لنقل إنك ستبيع مبناك في الطرف الغربي. أنت قلت إن قيمته تبلغ مليون دولار. ولكن لم عليّ أن أشتريه بهذا الثمن؟».

رأيت السيد ويرنيك ينتصب في مقعده ويجيبني وقد بدأ الملل ينتابه: «لأن قيمته تبلغ مليون دولار، هذا هو السبب».

«إذا كان سعره مليون دولار، فإنني لن أشتريه بهذا المبلغ إلا إذا اعتقدت أنه سيساوي أكثر من ذلك في المستقبل، أليس هذا صحيحاً؟».

«نعم» وافقني القول مع بعض الامتعاض.

«حسناً، فلماذا ستبيعني إذاً المبنى وتحرم ورثتك من النمو المستقبلي لهذه الممتلكات، بعد كل تلك السنوات التي قضيتها في بناء ممتلكاتك؟».

الوفاة في أثناء انحدار الأسعار

راقبت السيد ويرنيك وهو يصوغ اعتراضاً آخر، وفي نهاية الأمر قال: «ماذا لو أن قيمة هذا المبنى لم تساو ذلك القدر عند وفاتي، ستكون فاتورة الضريبة صغيرة، وسأكون قد بددت أموالي على بوليصة التأمين».

قلت: «هذا سؤال وجيه، فهو احتمال حقيقي، وأنت قد مارست هذا العمل لفترة طويلة سمحت لك برؤية التقلبات في دورات أسعار العقارات. فقبل عشر سنوات كان نصف المباني البرجية في مركز المدينة خالياً. ولكن هذا الأمر يجعلك تحتاج إلى التأمين أيضاً: لحمايتك من مثل هذا الهبوط في أسعار العقارات. فعندما تبني عقاراً مثل ذلك الذي تبنيه الآن، فإنك

تضع الكثير من الحصص المالية فيه، وعندما تهبط الأسعار، فإنك قد تخسر الكثير من قيمة حصصك في هذه الممتلكات ولكن حصصك لا تزال هناك. من الواضح أن أسرتك تستفيد من الدخل الوفير الذي توفره لك ممتلكاتك الآن، ولكن إذا فقدت هذه الممتلكات قيمتها، فإن أسرتك ستعاني. أما إذا توفيت أثناء الجزء الخطأ من دورة تقلبات الأسعار، وكان لديك تأمين، فإن البوليصة ستؤمن التدفق النقدي الذي كانت أسرتك قد اعتادت عليه عندما كان العقار يدر مالاً. وكما ترى، فإنك إذا مت عندما تكون أسعار العقارات منخفضة، واضطرت أسرتك إلى بيعها، فإنها ستخسر من قيمة تلك العقارات عندما تتأرجح أسعار السوق صعوداً من جديد».

3. التأمين

عَمَّ الصمتُ الجميعَ، ثم تحدث السيد ويرنيك قائلاً: «وما هي الطريقة الأخرى؟ أنت قلت أن ثمة ثلاث طرق لدفع فاتورة الضريبة».

«الطريقة الثالثة لدفع الديون عند الوفاة هي التأمين، فباستعمال قوة التأمين أستطيع أن أوجد لكل منكم مليون دولار مقابل 3٪ إلى 4٪ سنوياً. ولن تضطروا أبداً أن تدفعوا لي أكثر من ستين سنتاً لإيجاد الدولار الواحد. أليس دفع 3٪ إلى 4٪ كقسط لبوليصة تأمين على الحياة تبلغ مليون دولار أفضل من دفع 6٪ أو 10٪ فائدة عن المال الذي تقترضونه؟ وعندما يأتي

المليون دولار الناجم عن التأمين، فإنه يكون معفى من الضرائب».

«كما أن التأمين سيدفع كل ضرائبكم، ويترك كل مبانيكم في ملكية الأسرة، بحيث إن أسرتكم، وليس شخصاً آخر، سيستفيد من احتمالات النمو المستقبلية. أليس هذا ما تضعونه في أذهانكم عندما تبنون عقاراتكم؟». نظرت حولي إلى كل واحد منهم، وأدركت أنه قد حان الوقت لأخاطب طبيعتهم المحافظة. «لقد أخذتم على عاتقكم كمقاولين عقاريين مخاطر عدة، ولكنكم لم تكونوا متهورين، لقد بذلتم جهوداً للحصول على الأرباح ولبناء الحصص والأسهم، ولكنكم لم تحصنوا أنفسكم ضد المصادفة الوحيدة التي قد تهدم كل ما بنيتموه. لا شك في أنكم لا تريدون رؤية زوال كل شيء بعد موتكم. إنني أريكم أفضل طريقة ممكنة لحماية أنفسكم».

عند انتهاء حديثي، نظر السيد ويرنيك إلى زوجته، التي أومأت برأسها. فنظر إليّ قائلاً: «حسناً، إذا وافق الجميع هنا على مجاراة خيارك، فإنني سأدعمه أيضاً».

وافق الجميع. وهكذا بعت لأول مرة في حياتي البوليصة الأولى ذات المليون دولار، وست بوليصات في اليوم نفسه.

وفي خلال السنوات القليلة التالية، واصلت البيع إلى المقاولين العقاريين، وفي معظم الحالات كنت أركز الاهتمام على مديونيتهم كما فعلت مع نورم هاول. وفي حالات أخرى،

كنت أقدم لهم الحلول لمستحقاتهم الضريبية، ومع أنني بعت الكثير من بوليصات التأمين للمقاولين العقاريين، إلا أنني بعت أيضاً بوليصات مشابهة لأشخاص ذوي أعمال مختلفة لديهم حالات ديون أو ممتلكات مشابهة. وبمرور الزمن أصبح الصفر الإضافي في حجم أرقام مبيعاتي من البوليصات بمثابة سمة دائمة.

النمو مع زبائنك

وجدنا خلال الفصول القليلة السابقة أهمية الخيال الخلاق من أجل البقاء، ومعرفة منتجاتك، والولع بها، ومقابلة الناس، وأخيراً، فهم زبائنك المحتملين. إن فهمك لزبائنك المحتملين ومعرفة طبيعة أعمالهم والمخاطر التي تكتنفها وفهم نفوسهم لا يساعدك على أن تبيع لهم فحسب، بل ويضمن لك أن تزودهم بالحلول المناسبة لمشاكلهم. فهم سيشعرون أن بوسعهم الاعتماد عليك للحصول على النصيحة الصحية، وسيواصلون التعامل معك في المستقبل. والثمرة هي أنه مع نمو زبائنك، فإن حاجاتهم ستصبح أكبر، وحجم بوليصاتك سيكبر أيضاً.

وفي خلال تلك الفصول، تمكنتم من رؤية القليل عن طرائقي في البيع. غير أنني في الجزء الثالث من الكتاب سأعرض عليكم بعمق أكبر طرق البيع التي اتبعتها، لأتحول من وكيل مبيعات يبيع التأمين للأسر والمحال الصغيرة، إلى وكيل ناجح يبيع لأعلى الكفاءات الحرفية، ورجال الأعمال الأغنياء،

وشركاء المشاريع ذوي النجاح الباهر. وقد مكنتني استراتيجيات البيع هذه من البيع لأناس ما كانوا ليشتروا من أي وكيل مبيعات آخر. وقد قال لي زميل سابق ذات يوم: «يا ديفيد، إن هناك عدداً من الناس الذين يتجولون حولنا اليوم مع عقد تأمين على حياتهم لسبب وحيد هو أنك تعمل في هذا المجال».

ثلاث استراتيجيات لفهم زبائنك المحتملين:

1. تغلغل في أعماق نفوس زبائنك المحتملين.
2. إعلم كل شيء عن أعمال زبائنك المحتملين.
3. تفهم مخاطر زبائنك المحتملين.