القسم الرابع

كيف تصبح وكيلًا مختصاً بالصفقات الكبرى؟

10

التصـــور

وبصوت تكاد تشوبه نبرة اليأس استدرت إلى هس Huss وسألته: «لقد رأيت الوكلاء يأتون ويذهبون عبر السنين، فما الذي يحتاج إليه الأمر لتكون ناجحاً في هذا العمل؟» توقف برهة، ونظر قليلاً إلى السقف ثم قال: «خطط لعملك واعمل وفق خطتك».

قبل أن أبيع أي بوليصة في حياتي، وقبل أن أصبح أهم وكيل مبيعات في فرعي، وقبل أن أصبح مؤهلا للجلوس حول طاولة المليون دولار المستديرة، أو على رأس الطاولة، وقبل أن أبيع تأميناً بقيمة 100 مليون دولار، تصورت ذلك كله في ذهني أولاً.

أذهاننا هي المكان الذي نصوغ فيه حياتنا برمتها. فأصدقاؤنا، والناس الذين نتزوجهم، والمهن التي نختارها هي جميعا مرتبطة بطريقة رؤيتنا لأنفسنا في أذهاننا. إننا نعيش الحياة

التي نعتقد في وعينا الباطن أننا نستحقها. لا تستطيع أن تعيش كبيراً إذا كان هناك صوت يهمس في رأسك أنّك صغير. وبالنسبة للقلة المحظوظة فإن التفكير في الأمور الكبرى يأتي بشكل طبيعي، أما بالنسبة لنا، سائر الناس، فإن علينا أن نجهد من أجل ذلك. وأنا أجهد من أجل ذلك كل يوم في حياتي.

لقد بينت لكم في الفصل الثاني كيف نجحت في الاستمرار في الأيام الأولى لحياتي المهنية عبر رؤيتي لنفسي اليوم كما أحب أن أكون في غدي، وبتطويري لخطط من شأنها أن تجعل مستقبلي أمراً واقعاً. ولم تكن تلك الاستراتيجيات إلا مجرد بداية. وفي هذا الفصل سأعرض لكم الاستراتيجيات الخمس التي طورتها لاحقاً لمساعدتي، لا على البقاء والاستمرار فحسب، بل لتحقيق الامتياز كوكيل للصفقات الكبرى:

1. تصوّر أهدافك.
2. خطّط لعملك واعمل وفق خطتك.
3. درّب ذهنك على النجاح.
4. تصوّر صفقتك.
5. استخدم قوة التصور لحل أزمات الصفقات الكبرى.

الاستراتيجية الأولى: تصور أهدافك

إنه لمن المستحيل على مندوب المبيعات أن يفكر بأمور صغيرة وأن يبيع صفقات كبيرة، وهذا يماثل استحالة أن يفكر بالأمور الكبيرة وأن يبيع صفقات صغيرة. ومع أخذي لهذا

التصريح بعين الاعتبار فقد أجبرت نفسي على التفكير بالأمور الكبرى.

والاستراتيجية الأولى للتفكير بالأمور الكبرى هو أن تتصور ذلك في ذهنك. وعليك أن تحول الفكرة المجردة للنجاح إلى شيء ملموس عبر تصوره كهدف محدد.

وسأعرض لكم مثالاً من مطلع حياتي المهنية حيث مكنني هذا النوع من التصور على تحويل أفكاري الكبيرة إلى حقيقة.

لوحة الإنتاج

عندما بدأت عملي في عالم التأمين كوكيل لشركة نيويورك للتأمين على الحياة The New York Life Insurance Company كانت هناك لوحة إنتاجية ضخمة في المكتب المفتوح الذي كنا نتقاسمه جميعاً. كان هذا المجلس يتحكم بحياتنا، وكانت أسماؤنا تعلو وتهبط وفقا لأرقام مبيعاتنا الأسبوعية، وكانت حظوظنا تصعد وتهوي. وكان الرجال والنساء الذين يمتلكون المهارات وقوة التحمل للبقاء في قمة المجلس هم نجوم المكتب، يجنون المال، ويمازحون الإدارة، ويشترون الملابس الأنيقة، ويقودون أفضل السيارات الجديدة. وكنت وكيل مبيعات مبتدئاً، رصيده من المبيعات قليل جداً، عالقاً في أسفل السلم الوظيفي. وفي الأسابيع الأولى من عملي عانيت وكابدت من مجموعة من المكالمات الهاتفية الصعبة التي لم تثمر، ومجموعة من لقاءات العمل الخائبة. وبدا أن الآخرين جميعاً

في المكتب يعملون بشكل جيد عبر شبكاتهم، ويجلبون حفنة من البوليصات كل أسبوع.

كنت أعمل بجد من الاثنين حتى الجمعة، ولكن عملي الأهم كان يحدث يوم السبت. ففي صبيحة السبت كنت أجلس أمام لوحة الإنتاج وأحدق فيها. كنت وحيداً في المكتب، أجلس على كرسيي الدوار، وعيناي مثبتتان على تلك اللوحة. كنت أرى كل اسم وكل دولار ناجم عن كل عملية بيع أبرمها كل وكيل، ولكنني كنت أرى شيئاً واحداً بشكل مختلف، كنت أرى اسمي في رأس تلك القائمة. ذلك كان هدفي: أن أكون المنتج الأول في فرعنا. وتصورت لوحة الإنتاج واسم «ديڤيد كاوپر» مطبوعاً في الجزء الأصفر من اللوحة، وهو الجزء المخصص للمرتبة الأولى.

ولكي أحوز المرتبة الأولى كنت أعرف أن عليّ القيام بأكثر من مجرد التصور.

الاستراتيجية الثانية: خطط لعملك واعمل وفق خطتك

الوصيـــة

ذات مرة، أثناء فترة وجودي في أسفل السلم الانتاجي، حظيت بمقابلة قصيرة مع هس Huss مديري الأول. كنا نجلس متقابلين في مكتبه، وكنت أستطيع أن أرى من خلفه عبر النافذة التي تطل على المكتب الكبير الحجرات التي كان الوكلاء

يحتلونها، وكان عدد منهم منهمكاً بالتحدث هاتفياً، فذكروني بحيوانات المختبرات التي تشترك في تجربة لدراسة أنماط السلوك. ومثل الكائنات حسنة التدريب، كانوا يلتقطون سماعة الهاتف، ثم يتحدثون، ثم يضعونها في مكانها، ثم يعاودون الاتصال ثانية، مرة إثر مرة إثر مرة. وفجأة أحسست بثقل كبير، لقد كنت أحدهم، وربما كنت المرشح الأقوى لأخرج من التجربة في الجولة المقبلة. وبصوت تكاد تشوبه نبرة اليأس استدرت إلى هس وسألته: «لقد رأيت الوكلاء يأتون ويذهبون عبر السنين، فما الذي يحتاج إليه الأمر لتكون ناجحاً في هذا العمل؟» توقف برهة، ونظر قليلاً إلى السقف ثم قال: «خطط لعملك واعمل وفق خطتك». وكذلك كان الأمر.

تلك الفكرة البسيطة كانت المفتاح الحقيقي للتصور، فمن غير المفيد أن تجلس وتحلم طول اليوم. يلزمك أن تطور خطة لتمكينك من الوصول إلى أهدافك، وبعدها يجب عليك أن تنفذها.

خطتي للوصول إلى أعلى السلم

في عطلة نهاية الأسبوع التي تلت لقائي بهس حبست نفسي في شقتي وألقيت على نفسي مهمة تطوير خطة محددة من شأنها أن توصلني إلى أعلى السلم. كنت بحاجة إلى خطة سهلة التتبع، ذات نقاط محددة وواضحة بحيث أستطيع من خلالها أن أقيس أدائي. وبعد بضع ساعات من عصف الدماغ خرجت بخطة متكاملة لعملي في التأمين.

كان العنصر الأساسي في خطتي أمراً أسميته «الوحدة»، وكانت الوحدة عرضاً للتأمين بقيمة 100,000 دولار. وأتيت بمجموعة من الوحدات لأناس أعمارهم 30 و35 و40 و45. وكانت خطتي كما يأتي: في كل شهر سأبيع وحدة كاملة واحدة، ونصفي وحدة، وأربعة أرباع وحدة، وعشرة أعشار وحدة.

وكانت طريقتي كما يأتي: كلما قابلت زبوناً محتملاً فإنني سأقدم له دائماً الوحدة بقيمة 100,000 دولار وأقول له: «إنني أعرض عليك وحدة واحدة، تمعّن فيها وانظر في ما إذا كانت تعجبك، فإذا أعجبتك يمكنك الحصول على نصف وحدة، أو ربع وحدة، أو عشر وحدة، وهذا قرار يمكنك أنت فقط أن تتخذه». وللوصول إلى مواضع أعلى بقليل من خطتي المقررة كنت أحياناً أقول لزبائني المحتملين إن بوسعهم أيضاً أن يضاعفوا الوحدة.

سمحت لي هذه الطريقة بأن أطلب من الكثيرين من زبائني المحتملين أن يشتروا وحدة كاملة. وفي أول شهرين لم أحقق أبداً خطتي، بعت بضعة أعشار وحدات وربع وحدة وحيداً. ولكنني في الشهرين التاليين بعت المزيد من الأرباع ونصف وحدة وحيداً، ثم الكثير من الأرباع وبضعة أنصاف، وأخيراً في الشهر الخامس بعت أول وحدة كاملة لي، وبعد ذلك بفترة وجيزة بعت وحدة مضاعفة. ومع حلول ذلك الوقت كنت قد انتقلت إلى قمة سلم الإنتاج.

أهمية نقاط الارتكاز في الخطة

إذا كانت رؤياك كبيرة جداً وغير قابلة للقياس فإنها ستكون شبه مستحيلة على التنفيذ، ولهذا السبب فإنك بحاجة إلى خطة فعالة.

إن أساس أي خطة ناجحة هو أن تتشكل من مجموعة من نقاط العِلّام تستطيع أن تقيس أداءك مقابلها وبصورة منتظمة. إنه لمن الأسهل أن تنجز مائة من الأمور الصغيرة والتي تتجمع لتحقق رؤياك من أن تحاول تحقيق رؤياك في صفقة عملاقة واحدة. والحيلة هي أن على كل خطوة أن تشكل مساهمة في الخطة الشاملة.

هناك قصة قديمة مفادها أن مسافراً في اليونان القديمة شاهد رجلاً جالساً على جانب الطريق فسأله: «أعذرني، ولكن كيف أصل إلى جبل الأوليمبوس Mount Olympus»، وصادف أن الرجل الذي وجه السؤال إليه لم يكن إلا سقراط Socrates فأجاب بحكمة: «فقط تأكد أن كل خطوة تخطوها تسير في الاتجاه الصحيح».

الاستراتيجية الثالثة: درب ذهنك على النجاح

بعد أن وصلت إلى قمة لوحة الإنتاج وضعت لنفسي أهدافاً أخرى. ولفترة من الزمن، كان أحد الأهداف يبدو أسطورياً بالنسبة لي، وهو أن أبيع بوليصة بمليون دولار. ولكنني مع نموي وتوسعي في عملي بدا هذا الهدف واقعيا أكثر فأكثر،

وذات أمسية في منتصف الستينيات قررت أن أضعه نصب عيني.

صفقة المليون دولار الأولى في حياتي

كنت جالساً أمام مقعدي، وبيدي اليمنى قلم ثمين ثقيل الوزن، وأمامي استمارة طلب تأمين. وفي الزاوية السفلى من الصفحة جاء في السطر الذي ينص على قيمة البوليصة: «مليون دولار»، شيء مذهل، لقد توقف قلبي عن النبض برهة.

بحرص، وأنا أتنفس بعمق محاولاً الاحتفاظ بثبات يدي، دونت اسم الزبون في الفراغ المحدد لذلك «صموئيل ف. كارش Samuel VÁ Karsh». وبجانب اسمه دونت تاريخ ميلاده «19 آب/ أغسطس 1909»، ثم تركت سطراً ودونت، والابتسامة تعلو وجهي، في الحقل الذي يحدد المهنة: «رئيس شركة». جلست وحملقت في الصفحات التي كانت أمامي لبرهة من الزمن. لم أستطع أن أحول عينيّ عن الرقم المدون: «مليون دولار».

تسارعت نبضات قلبي وشعرت بخفة في أمعائي.

وفجأة جاءني صوت من خلف كتفي الأيسر، «مرحباً ديفيد، إنك تملأ استمارة طلب تأمين، كم تبلغ قيمتها؟».

كنت غارقاً تماماً بالطلب الذي كان أمامي لدرجة أنني لم أسمع صوت اقتراب أحدهم من خلفي، وكان ذلك الشخص هو برنارد ستولز Bernard Stoles صديقي وزميلي في العمل.

قلت له: «قيمتها مليون دولار».

أجاب: «يا الهي، لقد بعت بوليصة بمليون دولار» وربت

على كتفي ثم أطلق صفيراً خافتاً، «لم أكن أعلم أنك كنت تعمل لصفقة بهذا الحجم، هذا أمر لا يصدق».

وضعت قلمي جانباً، وأخذت نفساً عميقاً، واستدرت لمواجهته. تلاشى التوتر من على كتفي وعلت ابتسامة على وجهي.

«آسف يا بيرني Bernie، العشاء ليس عليّ الليلة، أنا لم أبع بوليصة بمليون دولار، وإنما مجرد ملء استمارتها».

أجابني والحيرة تبدو عليه: «مجرد ملء استمارتها؟».

قلت: «إنه تدريب جيد، فعندما أكتب بوليصة بمليون دولار لا أريد ليدي أن ترتجف». وعندها فتحت درج مكتبي ورميت استمارة الطلب فوق كومة من الطلبات الأخرى.

تساءل بيرني: «ما كل هذا؟» مشيراً إلى كومة الاستمارات.

قلت: «استمارات أخرى بقيمة مليون دولار».

نظر إليّ وهو غير مصدق وتساءل: «ماذا؟ لماذا تفعل ذلك؟».

شرحت له: «لمجرد التدرب، وعندما أبيع أول صفقة بمليون دولار، فإنني سألقي بجميع هذه الاستمارات في القمامة».

قصة المليون دولار الحقيقية

في فترة متأخرة من تلك السنة نجحت في كتابة أول استمارة طلب تأمين بقيمة مليون دولار، إلا أنها رفضت لأسباب مالية. إلا أنني لم أصب بخيبة أمل كبيرة لأنني قد نجحت أخيراً في كتابة استمارة أمام زبون محتمل حقيقي وفي إقناعه بتوقيعها. ومن جميع النواحي فقد أبرمت صفقة بمليون

دولار، ماعدا أنني لم أتقاضَ أتعاباً عنها.

وقد مرت ثلاث سنوات أخرى قبل أن أتمكن من كتابة أول عقد بقيمة مليون دولار ومن إنجاز العملية حتى نهايتها. وتلك كانت الصفقة التي تضمنت ستة مقاولين عقاريين والتي وصفتها بالتفصيل في الفصل السادس. والحقيقة أنها لم تكن مجرد صفقة بمليون دولار، فقد انتهى بي الأمر بكتابة بوليصة لكل من أولئك الستة بقيمة إجمالية تبلغ ستة ملايين دولار.

السبب العملي للتفكير بالأمور الكبرى

سيعتبر الكثير من الناس أن قيامي بملء كل تلك الاستمارات الوهمية تبديدٌ للوقت، وأنه كان الأحرى بي أن أقضي وقتي في البحث عن الزبائن المحتملين. ولكن دافعي الرئيس لكتابة كل تلك الاستمارات كان دافعاً عملياً، إذ لم أرغب بأن أتوتر عصبياً عندما أجد نفسي فعلياً جالساً أمام زبون محتمل لكتابة المعلومات الخاصة بالبوليصة. لقد كنت على ثقة بأن الأمر سينتهي بي إلى كتابة إحدى هذه البوليصات ولكنني كنت أخشى أن ترتجف يدي بشدة لدرجة أن أعجز عن الكتابة بخط مقروء.

كما أنني أؤمن بوجود فائدة خفية أيضاً من كتابتي لتلك الاستمارات الوهمية. فأنا أرى أن هناك جزءاً من الذهن لا يميز بشكل جيد بين الحقيقي والمتخيل. وعندما ملأت تلك الاستمارات فقد خدعت ذلك الجزء من ذهني لأقنعه بأن كتابة استمارات بمليون دولار كانت أمراً عادياً، وبما أن الذهن هو

المكان الذي نصوغ فيه حياتنا، فقد أصبحت البوليصات ذات المليون دولار حقيقة واقعة في حياتي.

لقد بينت لكم كيف ألجأ لقوة التصور لتحقيق الأهداف الكبرى في حياتي إلا أنني أستعملها أيضاً في كل حالة بشكل مختلف. وسأبين لكم الآن كيف استخدمت قوة التصور لإبرام صفقة تتضمن أموراً مشابهة لما ورد في قضية ليندروم وفيرنيك وبانتام التي رأيناها في الفصل السادس.

الاستراتيجية الرابعة: تصور صفقتك

صفقة كليفتون ذات الإثني عشر مليون دولار

انحنى السيد كليفتون Clifton مائلا على مكتبه، وأصبحت قادراً على رؤية خياشيمه تنتفخ وحدقتيه تتسعان وهو يقول لي: «يا سيد كاوپر، هل تتوقع مني حقاً أن أصدقك في زعمك بأنني بحاجة إلى بوليصة بقيمة 12 مليون دولار؟ لديّ في هذه اللحظة ممتلكات تزيد قيمتها على ذلك بكثير، والأكيد هو أنني عندما أموت سيمكننا استخدام هذه الموجودات لسداد ضريبة العقارات».

لم تطرف عيني. لقد كان سؤاله وجيها. كنت أتعقب هذا الرجل طيلة شهور محاولاً الحصول منه على موعد للقاء، وكنت أعرف أنه كان بحاجة إلى التأمين الذي كنت أعرضه عليه، وأنني إذا أردت الخروج من مكتبه حاملاً القسط الأول معي، فلا بد لي من أن أتغلب على اعتراضاته عبر كشفي

للمنطق الكامن خلف الحلول التي كنت أقترحها.

قلت: «هناك ثلاث طرق لتسوية حساباتك مع الحكومة بعد موتك يا سيد كليفتون. لسوء الحظ فإنك لا تمتلك سيولة نقدية كبيرة، فجميع موجوداتك مجمدة في المباني والأراضي التي تمتلكها، وهكذا فيمكنك دفع الضرائب المتوجبة بعد الوفاة بإحدى الطرائق الآتية:

1. بيع إحدى ممتلكاتك.
2. الاستدانة بضمانة ممتلكاتك.
3. عوائد بوليصة تأمين على الحياة.

وكما تقترح، فيمكنك بيع أحد ممتلكاتك، ولكن هذا سيحرم ورثتك من إمكانات النمو المستقبلي لقيمة تلك الممتلكات، فما إن تباع تلك الممتلكات حتى تصبح ممتلكات شخص آخر، وأي زيادة في قيمتها تطرأ عليها بعد وفاتك ستضيع على زوجتك وأطفالك. تذكر أن هناك دوماً سوقاً لأفضل ممتلكاتك، ولكن هذا سيترك لك أسوأ ممتلكاتك، وهي الممتلكات نفسها التي تستنزف السيولة النقدية لديك، ومن المحتمل جداً أن الممتلكات التي ستضطر إلى بيعها ليست هي التي تريد أن تخسرها».

غمغم مجيباً: «حسناً، وماذا عن الاقتراض؟».

قبل أن أدخل إلى عالم السيد كليفتون لم يكن قد فكر أبداً باحتمال تشتت أملاكه بعد وفاته، لقد كان رجلاً في مقتبل العمر ومع بعض الحظ فإن ذلك اليوم سيكون بعيداً عن الأنظار. إلا

أنني وجدت أنه قد بدأ يفهم المسائل المطروحة أمامه. طوى ذراعيه على صدره واستند على ظهر مقعده ليصغي إلى ما سأقوله.

بدأت قائلاً: «إذا استدنت بضمانة ممتلكاتك، فسيكون عليك سداد هذا القرض بالأموال التي تتبقى لديك بعد دفع الأرباح».

فجأة تشتتت سلسلة أفكاري بسبب الزعيق العالي لمنبه سيارة خلفي. فاستدرت بسرعة ونظرت من فوق كتفي الأيمن، وعبر الزجاج الخلفي لسيارتي رأيت سيارة تويوتا كورولا صغيرة تقف خلف الدفاع الخلفي الأيمن لسيارتي، وكان السائق يلوح لي بإشارات غاضبة. وعندما نظرت إلى أمامي مجدداً، كان السيد كليفتون قد اختفى. والحقيقة أنه لم يكن موجوداً أصلاً، على الأقل ليس في العالم الحقيقي.

لقد قطع منبه السيارة تمرين التصور الذي أقوم به قبل كل اجتماع مبيعات أحضره. نظرت إلى ساعتي فوجدت أن الوقت قد حان فعلا للقاء السيد كليفتون. لوحت للسائق في سيارة الكورولا مشيراً إلى أنني أقوم بصف سيارتي، وأوقفت محرك السيارة ثم هرعت لعقد صفقة كبرى أخرى.

أسباب عملية لتصور الصفقة

لقد رأيتم في الفصل السابع أنني أحب الإعداد لكل عملية بيع بدقة غير متناهية. وإحدى الاستراتيجيات الأساسية التي أتبعها لضمان نجاح كل لقاء هي أن أكرر تصور كيفية تطور المقابلة قبل أن أدخل مكتب الزبون المحتمل. وكما وجدتم في مثال السيد

كليفتون فإنني أتخيل الزبون المحتمل، وتفاصيل مكتبه، ثم أغرق نفسي تماماً في الحوار الذي يحتمل أن يدور بيننا.

وفي عملية التصور الذهني تلك، فإنني أتخيل كل اعتراض يمكن للزبون المحتمل أن يثيره، وأقدم أجوبة وحلولاً لكل منها، وأبدأ بتمثيل الأدوار في ذهني مثيراً الاعتراضات ومقدماً الإجابات، ونادراً ما أهتز مهما كان تصرفه شنيعاً لأنني تصورت كل نتيجة محتملة لهذا الاجتماع في مخيلتي.

إنني أتصور تفاصيل الاجتماع كلها، منذ اللحظة التي أقول فيها مرحباً لزبوني المحتمل وأشد على يده إلى اللحظة التي أغادر فيها حاملاً شيكاً بقيمة القسط الأول في حقيبتي. وأقضي أياماً قبل اجتماع المبيعات وأنا أراجع تفاصيل الاجتماع في ذهني مراراً وتكراراً محسناً إجاباتي، ومختبراً أي اعتراضات غير متوقعة. والحقيقة أنني أخطط دائماً لوقتي بحيث أصل مبكراً قبل الاجتماع فأجلس في سيارتي وأكرر عملية التصور مرة واحدة أخيرة. وعندما أدخل مكتب الزبون فإنني أكون واثقاً من نفسي ثقة أي محام في يوم المحاكمة أو ممثل مسرحي يمشي على الخشبة وهو يردد السطور الأولى من هاملت Hamlet.

والفائدة العملية لهذا النوع من التصور المحدد بالمكان أنه يساعد على التحصين ضد اعتراضات الزبون المحتمل، وتكون النتيجة أنني لا أفاجَأ بأسئلتهم. إنني أقدم أجوبة ناعمة حسنة التحضير، الأمر الذي يزيد في إعطاء انطباع بأنني مهيأ بشكل حسن وعالي الكفاءة وواثق من نفسه. لقد أثبت هذا النوع من

الاستعداد جدواه في الكثير من المهن والحالات الأخرى، فلاعبو الغولف يلعبون المباراة بأكملها ذهنياً قبل أن يلتقطوا مضرب الغولف، وسائقو سيارات السباق يجرون السباق ذهنياً فيضغطون على الفرامل في جميع النقاط التي تتطلب ذلك، ويعينون اللحظة الدقيقة لكل تغيير في علبة المسننات. ودعوني أبين لكم مدى نجاح هذه الطريقة في قضية كليفتون Cilfton.

الحصول على العائدات

كنت جالساً قبالة السيد كليفتون في مكتبه، وقد سوقت نفسي بالفعل بصفتي الوكيل المناسب لهذه المهمة، وكشفت له مكمن الخسارة، وقدمت له حلي، ووصلت إلى مرحلة الإجابة عن اعتراضاته، ولم أفاجأ بالسؤال الأول الذي صدر عنه: «وَلِمَ يجب عليّ أن أشتري التأمين في حين لديّ ممتلكات أستطيع أن أبيعها، أو أن أستدين بضمانتها لدفع ضريبة التركات على ممتلكاتي؟».

وشرحت له منطقي دون أن أتعثر أو يبدو عليّ القلق أو عدم الطمأنينة. فبفضل عملية التصور التي أجريتها كنت واثقاً من نفسي ومسيطراً على الموقف. وقد هز رأسه موافقاً وأنا أعرض عليه كل نقطة من النقاط. وفي الختام قلت له: «وبالتالي فإن الاقتراض بضمانة ممتلكاتك سيكلفك فعلياً أكثر بكثير من شراء التأمين. فمعظم الناس يستخدمون رأس المال لتوليد الفائدة، أما ما أقوم به فهو أنني آخذ الفائدة وأولد لك رؤوس الأموال جميعها التي قد تحتاج إليها في حياتك،

وبدرجة أعلى من الضمان مما تستطيعه في حياة طويلة مليئة بالتخطيط والعمل الشاق».

«لا شك في أن لديك جواباً عن كل شيء».

بعد ذلك ناقشنا بعض مخاوفه الأخرى، وكنت قد توقعتها جميعاً، ومثلتها في ذهني، ويمكنني الإجابة عنها بسرعة وكفاءة. وعندما غادرت مكتبه في ذلك اليوم كنت أحمل في حقيبتي عقداً موقعاً للتأمين بقيمة 12 مليون دولار. وهذه هي قوة التصور الذهني.

الاستراتيجية الخامسة: استخدم قوة التصور لحل أزمات الصفقات الكبرى

يتسم سوق الصفقات الكبرى بكونه مثيراً وخطيراً في وقت واحد. ففي خلال المرحلة الطويلة من حالة الزبون المحتمل إلى حالة الزبون الفعلي هناك العديد من اللحظات المرهقة، لحظات تنهار فيها الصفقة بعد شهور من العمل الشاق والتفكير الخلاق. وفي أمثال تلك اللحظات أتمكن من اكتشاف معدني الحقيقي.

إنني لا أمر عبر الصفقات الكبرى دون أن يرف لي جفن، إذ تنتابني لحظات من الشكوك والمخاوف. ويجب عليّ في تلك اللحظات أن أقرر إذا كان عليّ أن أتمسك بالقضية أو أغادر منصرفاً. وذلك خيار صعب لأنني عندما أنخرط في أتون صفقة كبرى فإنني أكرس حياتي لها. فكل السنوات والآمال والأحلام تتوازن على حد السكين. إلا أن التصور يرشدني إلى اتخاذ القرار المناسب.

كيف أتصور الصفقة لأتخذ القرار؟

عندما تواجهني مشكلة في صفقة كبرى تبدو غير قابلة للحل فإنني أسترخي وانغمس كلياً في القضية. إنني أتناسى كل مخاوفي، وأتناسى كل الوقت والمال الذي صرفته حتى تلك اللحظة على الصفقة. ثم أتصور جميع المحادثات التي جرت بيني وبين الزبون المحتمل أو مستشاريه. ومع إعادة سردي للحوار، فإنني أركز على ما يقوله لي الزبون حقيقة، محاولاً التغلغل إلى أعماق نفسه. وأحاول أن أفهم المعنى الخفي الذي يكمن خلف ما يقوله فعلاً. وأبحث عن نقاط أو ملاحظات صغيرة ربما تكون قد فاتتني في أثناء لقاءاتنا أو محادثاتنا الهاتفية. وأحياناً أكتشف ثغرة في القضية لم أرها من قبل لأنني كنت غارقاً بعمق في تفاصيلها.

وفي بعض الأحيان أتوصل إلى حل خلاق لمشكلتي وأقرر أن أواصل المثابرة في هذه القضية. وفي حالات أخرى أكرر كل شيء في ذهني فلا أجد ثغرة أنفذ منها وأجبر نفسي على الاعتراف بأن الصفقة لن تتم.

وفي كلتا الحالتين فإن التصور هو المفتاح. إنه يسمح لي أن أرى حقل المعركة برمته من منظر أشمل وأقل عاطفية. إنني أتوقف عن التفكير بمدى رغبتي في إبرام البيع أو حاجتي له، وبالتالي أركز تركيزاً كلياً ولا أعود في خطر من أن أتخذ قراراً نابعاً عن اليأس.

إنني لا ألطم رأسي بالجدار عند ضياع صفقة لمجرد

رغبتي في الحصول على الشيك، كما أنني لا أغادر بسرعة لأنني أشعر بالغثيان من تكرار الإحباط في القضية. فهدفي عندما أقوم بعملية التصور الذهني هو أن أصل إلى قرار لا يقوم على العواطف والانفعالات. إنني أريد دائماً للمنطق والتصور أن يكونا وراء القرارات التي أتخذها.

فإذا قررت أن القضية ميؤوس منها، فإنني أتحرك إلى الأمام ولا أنظر إلى الخلف أبداً، ولكنني إذا عرفت أن بمقدوري إنقاذها فإنني أجد الحل وأعاود القفز إلى الحلبة. وفي ما يخصني، فإنني أجد متعة كبيرة في سوق الصفقات الكبرى بغض النظر عن القرار الذي أتخذه. وحتى عند عدم إبرام الصفقة، فإنني أستفيد منها عبر الدروس التي تعلمتها والناس الذين قابلتهم. أما إذا أبرمت الصفقة فإنني أواصل طريقي باحثاً عن صفقة أكبر.

ما قاله لي مديري

بعد أن أبرمت أول صفقة بقيمة مليون دولار، قال لي مديري شيئاً لن أنساه أبداً، قال: «يا ديفيد، في خلال جميع سنواتي في الإدارة قمت بتجنيد العديد من منتجي بوليصات المليون دولار ولكنك أول من نجح بينهم». لم أنس أبداً ما قاله لي، ليس لأنني كنت الشخص الذي نجح، بل لأن عبارته كشفت عن حقيقة طالما آمنت بها: فالقدرة على تحقيق أحلامنا تكمن فينا جميعاً.

خمس استراتيجيات للتصور:

1. تصوّر أهدافك.
2. خطّط لعملك واعمل وفق خطتك.
3. درّب ذهنك على النجاح.
4. تصوّر صفقتك.
5. استخدم قوة التصور لحل أزمات الصفقات الكبرى.

11

الوكيل العملاق

إنني لا أنظر إلى المقابلات والمواعيد التي أجريها مع زبائني المحتملين في الصفقات الكبرى باعتبارها اجتماعات لترويج المبيعات، بل أعتبرها بمثابة مقابلة أتنافس فيها على لعب دور المستشار ضمن فريقهم.

لتتمكن من بيع الصفقات الكبرى لا بدّ لك من أن تكون وكيلاً عملاقاً. وعلى الوكيل العملاق ألا ينسى أبداً أنه رجل مبيعات، ولكن عليه أن يكون أكثر من ذلك بكثير، عليه أن يصبح مستشاراً مالياً موثوقاً. وعندما أقابل زبوناً محتملاً، فإنني في واقع الأمر أسعى للحصول على وظيفة ضمن فريق مستشاريه، والحقيقة هي أنني أعدّ نفسي مفيداً لزبوني قدر فائدة محاسبه الرئيسي وأعضاء مجلس إدارته أو نوابه.

وسأعرض لكم في هذا الفصل الاستراتيجيتين الأساسيتين اللتين طورتهما لكي أصبح وكيلاً عملاقاً:

1. مكّن زبونك من اتخاذ القرار الصحيح.

2. وَلّدْ معارف جديدة.

فإذا أحسنت القيام بهذين الأمرين فإنك ستكسب ثقة الناس وأعمال أكثر الناس نجاحاً في البلد. وكما سترون في هذا الفصل، فقد استعملتهما لإبرام أكبر صفقة في حياتي: تأمين بقيمة 140,000,000 دولار.

الاستراتيجية الأولى: مكن زبونك من اتخاذ القرار الصحيح

إذا مكنت زبائنك من اتخاذ قرارات صحيحة فإنهم سيرحبون بك عضواً في فريقهم من المستشارين الماليين الموثوق بهم. ولتحقيق ذلك يجب أن تلتزم بأن توصل لهم أفضل المعلومات وأكثرها حداثة. يعرف عصرنا بعصر المعلومات ولكنه في الحقيقة يجب أن يعرف باسم عصر تغير المعلومات، لأن المعلومات التي نتعلمها اليوم ستفقد قيمتها غداً، وهذا يعني أنك قبل أن تصبح وكيلاً عملاقاً يجب أن تصبح وكيلاً ذكياً.

أن تصبح وكيلاً ذكياً

إنني أصف نفسي بصفتي وكيلاً ذكياً، لأن جزءاً مما أقوم به هو أنني أقدم معلومات منتخبة إلى زبائني تماماً كما يفعل «الوكلاء الأذكياء» الذين يصفهم نيكولاس نيغروبونته Nicholas Negroponte في كتابه «الصيرورة الرقمية Being Digital».

وتعريفه للوكيل الذكي أنه برنامج حاسوبي يعرف تماماً كل ما تريده، وكل ما تحبه، وكل ما تكرهه. ويتعلم هذا البرنامج منك تغير ذوقك عبر الزمن، وبالتالي فهو يمثل انعكاساً دقيقاً لك على الدوام. وهؤلاء الوكلاء يعملون دائماً لمصلحتك، وسواء كنت نائماً أو في عملك أو مسترخياً، فإن هؤلاء الوكلاء يجوبون عبر الانترنت يبحثون عن المعلومات التي تريدها. فمثلا، إذا كنت معجباً كبيراً بكرة القدم، فإن وكلاءك سيرسلون لك تقريراً في كل مرة يسجل فيها فريقك المفضل هدفاً، أو يفوز بمباراة أو يقوم بتبادل لاعبين. كما يستطيع الوكلاء أن يجمعوا ويرسلوا لك صحيفة مصممة على ذوقك ستكون بحجم وسماكة الصحيفة التي قرأتها هذا الصباح وجودتها، سوى أنها لن تحوي إلا المعلومات التي تجدها مثيرة للاهتمام. إن قوة هؤلاء الوكلاء تكمن في أنهم مع تجوالهم الدائم عبر العالم بحثاً عن المعلومات، فإنهم يستبعدون الضجيج غير المفيد، ويضمنون أنك لن تحصل إلا إلى المعلومات التي قررت أنك بحاجة إليها، وهذا يوفر عليك الوقت، ويساعد على إدارة شؤون حياتك وعملك بيسر أكبر.

ونحن نلعب دوراً مماثلاً بالنسبة لزبائننا المحتملين.

علينا أن نفهم أولاً زبائننا المحتملين واحتياجاتهم، ونجول العالم بحثاً عن المعلومات الصحيحة، ثم نرشحها.

غير أن وكيل التأمين الذكي يزيد القيمة المضافة أكثر عبر

تركيبه للمعلومات المرشحة واستخلاص حل خلاق منها. وذاك هو توصيف عمل الوكيل الذكي.

شبكة الخبراء

يتيح وكلاء التأمين على الحياة الأذكياء لزبائنهم اتخاذ القرار الصحيح ليس لأنهم يعرفون كل شيء، بل لأنهم يعرفون كيف يحصلون على المعلومات الضرورية. وهم يقومون بذلك بلجوئهم إلى شبكتهم من الخبراء. وشبكتي الخاصة تعطيني قيمة إضافية عظمى. فبمعرفتي لذوي النفوذ في عالم التأمين من كتّاب رئيسيين إلى منفذين إلى سكرتارية الشركات إلى رؤسائها إلى معيدي التأمين إلى الأشخاص الذين يعملون في الاستثمارات فإنني أقدر على إيصال العالم برمته إلى زبوني. وكما سترون في القصة الآتية، فإنني غالباً ما أستطيع أن أستخدم اتصالاتي لحل مشكلة الزبون المحتمل عندما يعجز غيري من الوكلاء عن حلها.

التهام غداء غيرك

فعلى سبيل المثال، كنت ذات يوم أتناول طعام الغداء مع زوجتي تيري في مطعم فرنسي صغير في تورنتو، وكانت إضاءة المكان خافتة والجو هادئاً يسوده السلام. وفي أثناء انتظارنا طعامنا كان هناك شاب يرتدي بزة سوداء وتبدو عليه علائم الضيق جالساً إلى جوارنا. وفي غضون ثوان من جلوسه بدأ بإطلاق زفرات كبيرة كما لو أن التوتر كان ينبعث من جسده.

وقد ارتجفت ركبته اليمنى بعنف مسبباً ضجيجاً ينبعث من الخزف الصيني الموضوع فوق منضدته. ثم أخرج من سترته هاتفاً خلوياً وتكلم بصوت عال بحيث كان من المستحيل ألا تسمعه.

«إنه لن يقبل بها يا تيد. الزبون مستعد للشراء، وقد وقّع على استمارة الطلب، والفحوص الطبية منجزة، ولكن الكاتب الرئيسي لا يقبل بالمصادقة عليها لأنه يقول بأن وضعه المالي غير سليم. لا أستطيع أن أصدق أنني بعد أن بعت أخيراً جوناس جونوفان Jonas Donovan تأميناً بقيمة مليوني دولار بعد كل تلك السنوات من رطم رأسي بالجدار لتأتي شركتي فتقول إنها لن تؤمن عليه... إنه يمتلك شركة بلاست Blast التجارية، وشركة المشروب غير الدسم diet shake، بحق السماء، إنه يستطيع دفع القسط السنوي، فهو لا يزيد عن 50,000 دولار سنوياً. وفقط لأن شركته خاصة، ولأنه لا يرتاح إلى تقديم كشوفاته المحاسبية».

أشاعت المعلومات التي حصلت عليها لتوي البهجة في يومي بشكل كبير.

وما إن وصلت إلى مكتبي بعد ظهر ذلك اليوم حتى التقطت دليل الهاتف ووجدت رقم شركة بلاست التجارية واتصلت بجوناس دونوفان قائلاً: «مرحباً سيد دونوفان، اسمي ديفيد كاوپر، وأنا وكيل تأمين على الحياة، وقد فهمت أنك بحاجة إلى مليوني دولار تأمين على الحياة، وأنك لا تستطيع الحصول عليه».

قال: «ماذا؟ كيف سمعت عن ذلك؟».

«يا سيد دونوفان، عندما يكون هناك مليونان من الدولارات للتأمين على الطاولة فإن كلاب الشارع تسمع بها. لا تقلق نفسك بشأن كيفية معرفتي الأمر، فالمهم هو أن لديّ حلا لمشكلتك، هل تسمح لي بأن أدعوك إلى الغداء لأناقش الأمر معك».

وافق السيد دونوفان، فاجتمعنا في الأسبوع التالي، وبعد نقاش تفصيلي حول المشاكل المتعلقة بالصفقة، اتصلت بباري Barry، وهو كاتب رئيسي أعرفه يعمل في إحدى كبريات شركات التأمين، وقد جلبت لباري عبر السنوات العديد من القضايا المهمة والصعبة. وكان باري متقد الفكر ويستمتع بالتحديات الجديدة. كنا نعمل معاً بشكل جيد، ونتبادل الاحترام والثقة في ما بيننا. كان يثمن الأعمال التي أجلبها له عالياً، وكنت أثمن خبرته عالياً. وعندما ناقشت معه قضية دونوفان كان متلهفاً لمعالجتها. وبعد ذلك بشهرين كنت قد توصلت مع باري إلى حل يسمح بحل القضية.

لولا علاقتي القوية بباري لكنت لاقيت مشقة في العثور على كاتب تأمين رئيسي مستعد لتكريس الوقت والجهد اللازمين لهذه القضية. ومن الواضح أن الوكيل في المطعم لم يتمتع بعلاقة مشابهة مع كاتب تأمين رئيسي.

انصح زبونك ولا تبح بشيء لأي شخص آخر

عليّ أن أشير هنا إلى أنه من الأسباب الأخرى التي أدت

إلى فوزي بتلك القضية هي أن دونوفان قد غضب لأن وكيله قد ناقش تفاصيل قضيته مع أناس آخرين. ومع أنني لم أذكر أبداً أين سمعت عن القضية، إلا أن دونوفان لاحظ أن الموضوع قد انتشر وأنه لم يكن يمكن أن يصدر إلا عن مصدر وحيد: وكيله. وكمستشار موثوق، فإنني أحتفظ دائماً بالأسرار التي أحصل عليها، إنني أشعر بأهمية الحفاظ على سرية معلومات الزبائن وقد بنيت سمعتي على هذا الأساس في مرات عدة.

يجب على زبائني أن يكونوا قادرين على الثقة بي ضمنياً. فإذا لم يستطيعوا ذلك فإنهم لن يخبروني عما أحتاج إلى معرفته، ولن أكون قادراً على إيجاد الحلول لمشاكلهم.

صادق التيار السائد:

مصادقة التيار السائد هي من الطرائق الفعالة لجعل زبائنك يتخذون القرارات الصحيحة . ولكن عليك أولا أن تفهم ماهية تلك التيارات. إنني أدرس الأخبار وألتهم الكتب عن الاقتصاد والسياسة وقوانين الضرائب لفهم التوجهات التي ستؤثر في مستقبل أعمالنا. ومكتبتي مملوءة بالنسخ المليئة بالهوامش لأعمال توفلر Toffler ونيسبت Naisbitt وشوماخر Schumacher وآلاف غيرهم. إن ما أتعلمه يعطيني الثقة للتحدث عن مستقبل صناعة التأمين، ولبيع حلول تناسب الغد قدر مناسبتها لليوم. والقصة الآتية تصف صفقة فزت بها لأنني صادقت التيار السائد.

جاك بولن

كنت قد حدثتكم في الفصل التاسع عن قضية جاك بولن، وبينت لكم كيف تحولت إلى معركة حامية الوطيس، وكان عدة وكلاء يحاولون الحصول على الصفقة، وكان عليّ أن استخدم بعض الاستراتيجيات العالية المستوى للفوز بالصفقة في نهاية المطاف. وهاكم قصة كيف تمكنت من ذلك.

كان ڤينس - محاسب جاك - زبوناً لي وشخصاً عملت معه في السابق في صفقات أخرى. وعندما تلقيت الاتصال الأول من ڤينس للنظر في غطاء تأميني لجاك نصحني بأن أعطي جاك ما كان يرغب به: أرخص تأمين مرحلي يمكنني إيجاده، وكنت أعلم أن حاجة جاك الحقيقية إلى التأمين كانت التأمين على ممتلكاته، وأن التأمين المرحلي كان خياراً خاطئاً. فقلت لا، وخسرت الجولة لمصلحة وكيل آخر. ولكن عندما بلغ جاك الرابعة والستين أدرك أنني كنت على صواب منذ البداية. فاستدعاني لأنافس على الصفقة لأنني كنت الوحيد الذي نصحه بأن يحول تأمينه المرحلي إلى تأمين مدى الحياة عبر تلك السنوات كلها. غير أن الصفقة كانت معقدة والمنافسة حامية، وللفوز بالصفقة كان عليّ أن أبتكر أفضل حل ممكن لمشكلة ممتلكات جاك.

قضيت أياماً وفكرة طريقة مقاربة القضية تشقيني. وعندما توصلت إلى خطتي الهجومية رتبت للقاء مع جاك. وعندما

جلست أمامه لأقدم له حلي الأول قلت: «لقد كنت أفكر بمشكلة ضريبة ممتلكاتك يا جاك، وكما كنت أقول لك طول سنين مضت، فإن عليك أن تحول تأمينك المرحلي إلى تأمين مدى الحياة، ولكن ماذا لو أننا بالإضافة إلى تحويله إلى تأمين مدى الحياة رتبنا عملنا على أن تُدفع القيمة على أساس آخر من يموت؟».

سألني: «ما الذي تعنيه؟».

«لنفترض أنك قد مت قبل زوجتك، فالحكومة ستأتي وتقدر قيمة ممتلكاتك وتحسب ضريبة الأرباح على رأس المال وفقاً للربح في قيمة تلك الممتلكات. غير أن بإمكان زوجتك أن تختار تأجيل دفع الضريبة إلى ما بعد موتها. وتصبح الضريبة واجبة السداد بعد ذلك الموت الثاني، وهنا تظهر الحاجة إلى الدفعة النقدية، ومع بوليصة آخر من يموت فإن النقود ستأتي عند الحاجة لها بعد الموت الثاني وليس قبل ذلك».

قال جاك: «ولكن صحة زوجتي سيئة جداً، ولا يمكن التأمين عليها يا ديفيد».

«سنظل قادرين على الحصول على بوليصة آخر من يموت. فشركة التأمين ستعتمد في البوليصة عمرك وصحتك».

لبث جاك صامتاً برهة يفكر في ما قلته له، ثم رفع رأسه ونظر إليّ مباشرة وقال: «ولكن هذا يعني أن ممتلكاتي ستخسر الفرصة لاستثمار الأموال التي سأدفعها لشركة التأمين، فلم

أرغب بتركها في أيدي شركة التأمين وأجعلهم يربحون الأموال بينما تستطيع ممتلكاتي الاستفادة منها؟».

«إنني أتفهم مخاوفك يا جاك، لم لا تدعني أناقش الأمر مع شركة التأمين وسنرى إذا كان هناك ما يمكننا القيام به لطمأنة مخاوفك».

قال جاك: «حسناً يا ديفيد».

لم أبرم الصفقة لكنني نجحت في التغلغل عميقاً في نفسية جاك. وقد عرفت أنه أحب فكرة الحصول على الدفعة المالية في اللحظة التي تستحق فيها الضرائب بعد الوفاة الثانية. لقد أحب الفكرة لأنها كانت جيدة، ولأن زوجته التي كانت معتلة الصحة لن تحتاج إلى إزعاج نفسها بإعادة استثمار الأموال. ولكنه كان رجل أعمال حاذقاً وأراد الحصول على أفضل صفقة ممكنة. وكان علي المجيء بمثل تلك الصفقة.

بعد ذلك بيومين وجدت الحل المطلوب، ولكونه حلاً غير مسبوق فقد كنت بحاجة للحصول على تأييد شركة التأمين، فتوجهت إليهم وصغت معهم بوليصة تأمين ملائمة لاحتياجات جاك. انتابتني الحماسة واتصلت بجاك للحصول على موعد ثان.

وفي وقت متأخر من ذلك الأسبوع وجدت نفسي جالساً على المقعد الجلدي أمام مكتب جاك المصنوع من خشب السنديان.

بدأت حديثي قائلاً: «إن قلقك يا جاك يتمثل في أن بوليصة آخر من يموت ستعني أن شركة التأمين، وليس ممتلكاتك، هي التي ستستفيد من إعادة استثمار الأموال الناتجة عن تعويض الوفاة فيما لو أنك مت أولاً».

هز رأسه بالإيجاب.

لقد طرحت هذا التساؤل على شركة التأمين، فوافقوا على مشروعية قلقك. وهم مستعدون لمنحك العرض الآتي. في حال وفاتك فإن شركة التأمين ستدفع رمزياً تعويض الوفاة ثم تعيد استثماره لمصلحتك بفائدة منسجمة مع الفوائد التي يقرها مجلس السندات الكندي Canada Bond. وبعبارة أخرى فإن ممتلكاتك لن ترى النقود إلا بعد الوفاة الثانية، ولكن تعويض الوفاة سينمو وكأنه كان قيد الاستثمار، وبالتالي فإنك لا تخسر أي فرصة استثمارية».

همهم وهو يفكّر بالأمر.

ولمساعدته في تفكيره قلت له: «مثلاً، إذا عاشت زوجتك سبع سنوات بعدك، وكانت نسبة الفائدة المطبقة على تعويض وفاتك 10 ٪ فإن هذا التعويض سينمو من 10 ملايين دولار إلى 20 مليون معفاة من الضرائب.

«ولكننا نستطيع أن نكسب أكثر من 10٪».

«غير أن النمو بنسبة 10 ٪ في الخطة التأمينية معفاة من الضرائب، وما تقوم به حقيقة هو أنك تستعير الحالة الضريبية

المفضلة لشركة تأمينية. ولتحقيق ذلك فإن عليك أن تحقق نسبة 20٪ باعتبار أن الضريبة ستبلغ 50 ٪. والآن إذا كان بوسعك أن تضمن أن تجني أملاكك نسبة 20٪ قبل الضرائب المركبة كل سنة، فإنني لن أنصحك بتبني حلي».

قال: «أحتاج لمناقشة هذا الموضوع مع المحاسب».

غادرت مكتبه خالي الوفاض مرة أخرى. كنت أشعر باقترابي من النجاح ولكنه ليس بالقرب الكافي، وأعتقد أن أي زبون محتمل آخر كان سيتجاوز على الحل الذي عرضته عليه، ولكن جاك لم يكن سعيداً تماماً.

وفي المساء، بينما كنت أتأمل القضية، أدركت أن جاك لم يكن سعيداً بالحل الذي اقترحته عليه لأنه لم يؤمن بأنه كان أفضل حل ممكن. كان يشعر أن هناك أمراً ما مفقوداً. ولم يكن قادرا على وضع اصبعه على هذا الأمر ولكنه كان يشعر به غريزياً. وكان قد حقق الملايين بفضل غريزته، فقررت أنه كان محقاً، وأن عليّ أن آتيه بشيء أفضل. وظللت مستيقظاً حتى وقت متأخر تلك الليلة، مقلباً الأمر في ذهني باحثاً عن ثغرة ما. وفي نحو الثانية صباحاً توصلت إلى فكرة جديدة، فقد كنت أتجاهل تياراً سائداً ومهماً، وهو تيار من شأنه أن يترك آثاراً خطيرة على ممتلكات جاك. بعد ذلك قضيت ساعة أخرى في التفكير بكيفية ردم تلك الثغرة.

في الصباح اتصلت بشركة التأمين مجدداً فعدنا إلى غرفة الاجتماعات. وبعد ذلك ببضعة أيام كان لديّ عرض جديد لجاك.

اتصلت للحصول على موعد آخر وقابلت جاك في وقت مبكر من صبيحة الأربعاء. كان وجهه جامداً وشفتاه مقلوبتين. وأحسست أن التدفق اللامتناهي من الوكلاء على مكتبه من خلال الأسابيع القليلة الماضية قد أرهقه. فقررت أن أصيبه فوراً في مقتل.

«عندما تتوفى يا جاك، فإن الحكومة ستخمن فاتورة ضرائبك اعتماداً على ضريبة النمو في قيمة رأس مال ممتلكاتك. ودعني أعرض عليك بسرعة مثالاً على كيفية حسابهم للضرائب المترتبة عليك». فمثلاً، مبنى وولر الذي اشتريته سنة 1971 هو مبنى تجاري، وإذا كانت قيمة السوق له تتزايد وفق توقعاتك فإن قيمته ستكون أعلى بكثير لدى وفاتك من قيمته عند شرائك له. لنقل مثلا، إنك قد دفعت مليوناً واحداً سنة 1971 عند شرائه وإن قيمته تبلغ مليونين عند وفاتك، فإنك تكون قد ضاعفت مالك. ولكن الحكومة تريد الآن حصتها، فتأتي وتطبق ضريبة أرباح رأس المال، وسيكون النمو في رأس مالك مليون دولار يوم التخمين، ووفقا لقانون ضريبة النمو في رأس المال فإن ضريبة بمقدار 50٪ ستفرض على 50٪ من قيمة النمو، وهذا يعني أن فاتورة ضريبتك على مبنى وولر ستبلغ 250,000 دولار.

ولكن المثال الذي أعطيتك إياه يمثل الواقع الاقتصادي منذ عشر سنوات مضت. ومنذ ذلك التاريخ ارتفعت الضريبة إلى $\frac{2}{3}$ 66٪ من الأرباح ومنذ الأسبوع الماضي أصبحت 75٪.

وهذا يعني يا جاك أن عليك أن تدفع 325,000 دولار عن ذلك المبنى. والحقيقة أنه في غضون الوقت الذي قضيناه في تقديم طلب التأمين وعقد هذه الاجتماعات فإن وضعك الضريبي على أرباح رأس المال قد زاد سوءاً بنسبة $\frac{1}{3}$ 13٪. والآن فإن غطاءك التأميني لم يعد كافياً في واقع الأمر».

كان جاك يتقلب في مجلسه في الثواني القليلة السابقة، ثم انفجر قائلاً: «حسناً، ما الذي تحاول قوله؟».

«في المستقبل، ستصل ضريبة أرباح رأس المال يا جاك إلى 100٪، وكل شيء يشير إلى هذا الاتجاه الذي يقول بأن الضرائب على أرباح رأس المال ستظل تتزايد إلى أن تصل إلى نهايتها القصوى: أي 100٪. إنها المنطقة الضريبية التي لا تزال تمتلك مجالاً لبعض المناورة. ولدينا الكثير من البطالة وعدد غير كبير من المستهلكين لجعل ضريبة الدخل أو ضريبة المبيعات طريقة ممكنة لزيادة دخل الحكومة. ولكنّ هناك عدداً كبيراً من الأملاك كبيرة الحجم في هذا البلد، وبسبب ارتفاع معدل أعمار السكان فإن هذه الممتلكات ستكون بمثابة منجم ذهب للحكومة. هل تعتقد أنهم سيغضون النظر عن إمكانية وضع أيديهم على ممتلكاتنا في هذه الأيام، سيما مع الدين القومي الضخم الذي تعاني منه الحكومة؟

«ولكن لديّ الحل لك، نستطيع أن نعرف في بوليصتك عبارة تفيد أنه إذا ازدادت ضريبة أرباح رأس المال قبل موتك

فإن تعويض الوفاة سيزداد ليغطي الفرق. وبهذه الحالة، ومهما فعلت الحكومة، فإن ممتلكاتك ستبقى مصونة».

ساد الصمت برهة، فقد عبرت عن وجهة نظري، وكان لدي من الخبرة ما يسمح لي بأن أعرف متى ألتزم الصمت، فانتظرت بهدوء وتركت جاك يفكر بالموضوع.

وقبل أن ينكسر جدار الصمت بيننا مد جاك يده إلى التلفون على مكتبه وطلب رقماً داخلياً. «ڤينس، أتستطيع المجيء إلى هنا لحظة من فضلك؟ أحتاج إلى إنهاء تفاصيل هذا التأمين مع السيد كاوپر، دعنا نصرف شيك له بقيمة القسط الأول وندعه يذهب».

الاستراتيجية الثانية: ولِّد معارف جديدة

إن قدرتي على معرفة الاتجاه السائد في ضرائب أرباح رأس المال لم يكن إلا سبباً جزئياً لتمكني من إبرام الصفقة في قضية جاك بولن. أما السبب الآخر فله علاقة بحقيقة أنني قد خلقت نوعاً جديداً من أنواع بوليصات التأمين.

عندما لا يوجد أي منتج أو خدمة في الوقت الحاضر لتلبية احتياجات زبونك المحتمل فإن عليك أن تجد حلاً بنفسك للمعارف الجديدة.

وهذا هو بالضبط ما فعلته لحماية جاك من زيادة الضرائب على أرباح رأس المال، وهو يمثل أيضاً الاستراتيجية الثانية لكي يصبح المرء وكيلاً عملاقاً.

المعرفة الجديدة: الدائن البديل

وأحد أفضل الأمثلة على قوة خلق المعرفة الجديدة التي أستمدها من حياتي المهنية أذكر مفهوم الدائن البديل. وكنت قد أشرت إلى هذا المفهوم في فصول سابقة ووعدتكم أن أحدثكم عنه، وهاكم كيف طورته، وكيف أدى إلى فوزي بصفقة قيمتها 100,000,000 دولار.

إن أحد الأدوار الرئيسية التي أقوم بها ضمن فريق زبوني من المستشارين الماليين هو أن أكفل الدين. فمثلا، عندما تحتاج شركة إلى قرض ويريد المصرف التأمين على هذا القرض، فإن زبائني يستطيعون الاعتماد على خدماتي وعندها تصبح مسؤوليتي أن أؤمن على ذلك القرض، بحيث أن المصرف لا يخسر ماله إذا توفي زبوني. ولكنني، وكما قلت في الفصل الثالث، فإني أعتبر أن من مسؤوليتي البحث عن أفضل المزايا لزبائني، وطالما أزعجتني فكرة أنني لم أكن أقوم بذلك عندما كنت أؤمن ديون زبائني. وفي الحقيقة فإنني كنت دائماً أشعر أن علي في الحقيقة أن أحمي المدين من الدائن وليس بالعكس. ولذلك قررت منذ بضع سنوات أن أبحث إذا كانت هناك أي طريقة تسمح لي بتحسين الوضع الضريبي لزبوني عندما كنت أؤمن القروض التي كانوا يأخذونها. وقد تمعنت في أنواع الصفقات التي كانت تبرم والهيكلية التي كانت تقوم عليها، ولاحظت أنها جميعاً كانت تعاني من خلل مأسوي، ولكنه خلل يمكن إصلاحه.

كيف عملت فكرة الدائن البديل لمصلحتي

في عصر أحد الأيام الحارة منذ نحو عشر سنوات، تناولت طعام الغداء مع زبون لي يتمتع بذكاء وثروة كبيرين في أحد المطاعم الشهيرة في نيويورك. وكان أمريكياً جمع ثروته من صناعة قطع غيار السيارات. وكان يواجه الآن فرصة أن يحظى بعقد لتزويد أحد الكبار الثلاثة في عالم صناعة السيارات بقطع من مصنعه. والمشكلة الوحيدة في الموضوع كانت أن عليه أن يوسع مصنعه ليتمكن من تلبية الطلب.

وقال لي نادباً: «إنني سأضطر إلى وضع نصف ممتلكاتي ضمانة لاقتراض 20 مليون دولار لأتمكن من إعادة تشغيل القطع. إن عملي يحتاج إلى السيولة المالية لكي ينمو، ولا يمكنني أن أسمح بترك هذه الفرصة تمر من دون أن أنتهزها، ولكن عبء الدَّين يوتر أعصابي حقاً».

أجبته: «إن اختصاصي يا فرانك Frank هو ضمان الديون، ولديّ خطة جديدة طورناها لتونا ستكون مثالية لك. فمع خطة التأمين التقليدية فإنك حين تموت يقوم التأمين بسداد دينك، فيصبح ذخراً بدلاً من أن يكون عبئاً في سجلات شركتك المالية. ولن تقوم الحكومة بطرح العشرين مليون دولار التي تدين بها من ممتلكاتك بل ستزيد العشرين مليون التي حصلتها إلى الشركة. وهذا سيزيد حجم فاتورة الضريبة على أملاكك وسيكلفك في النهاية أكثر مما تتوقع. ولكن ماذا لو أنني قلت لك أنك تستطيع أن تزيد كلفة هذا القرض بقيمة ربع الواحد من

المئة فقط، ولكنك بقيامك بهذا فإنك تضمن أن القرض بأكمله سيشطب من سجلاتك عندما تموت، دون غرامة على ممتلكاتك».

توقفت شوكة فرانك وهي في منتصف طريقها إلى فمه: «ما الذي تعنيه؟، هل يستطيعون القيام بذلك في المصرف؟».

شرحت له: «نعم، وهذا ما نختص به دون غيرنا. إننا نعمل بالتعاون مع المقرضين مستخدمين مفهوم الدائن البديل، وستقوم هيكلية التأمين على أساس أن تدفع قيمته إلى زوجتك جوزفين Josephine لدى وفاتك. وستحسب ضرائب الممتلكات بما في ذلك استحقاق القرض غير المسدد مما يعني أن شركتك ستدفع ضرائب أقل. وعندما سيطلب مصرفك قرضه، فإن جوزفين ستقرض شركتك وفق نصوص العقد 20 مليون دولار من تعويض الوفاة الذي يدفع لسداد قيمة القرض. وستدفع شركتك القرض للمصرف، ثم تسدد قيمته لجوزفين لاحقاً، ووفقاً للترتيب الذي ترتئيه. وعندها يمكنها أن تسحب ما تشاء من هذه الودائع المعفاة من الضرائب عبر السنين وكما يلائمها».

أحب فرانك هذه الفكرة وسرعان ما اشترى تأميناً بقيمة 20 مليون دولار وبقسط سنوي قدره 80,000 دولار لضمان قرض التوسيع. وقد حصل على عقد السيارات وازدهرت أعماله.

دورة المعرفة الجديدة

سرعان ما أقلع مفهوم الدائن البديل بعد أن قدمته أول مرة لفرانك.

الحقيقة هي أنك لا تستطيع حماية حقوق ملكيتك لفكرة ما، لذا عليك أن تتخلى عنها لبقية العالم في لحظة ما. ولكن الحيلة تكمن في تعظيم الفائدة من سبقك على منافسيك. استخدم أفكارك في الصفقات قدر ما تستطيع، ثم استخدم الحديث الذي يدور حول الفكرة لترفع من شأن سمعتك.

ما إن تنتشر الكلمة ويفشى سرك فعليك أن تبدل سياستك، فبدلاً من أن تحاول حماية أفكارك والغيرة عليها، عليك أن تروج لها بقوة. وما إن بدأت عبارة مفهوم الدائن البديل تنتشر حتى بدأت بالحديث عنه والكتابة عنه قدر ما أستطيع. وقد نشرت مقالات وساهمت في تأليف كتب عن التمويل، شارحاً الخطوط الرئيسية للخطة. وتحدثت في اجتماعات ومؤتمرات عن قيمة هذه الخطة للزبائن ذوي الأحمال الثقيلة من الديون. وما كان ينظر إليه باعتباره معرفة جديدة أصبح معرفة قديمة، والحقيقة أننا نجدها الآن في كتيبات التمرين الأساسية. ومن ثم تبدأ الدورة مجدداً مع جزء جديد من المعرفة الجديدة.

الترويج لمعرفتك

إنني أدين لصفقة المئة مليون دولار لترويجي لفكرة الدائن البديل. وكما شرحت في الفصل الثالث، بعد محاضرة ألقيتها في تورنتو، تقدم إليّ محام وشكرني على محاضرتي ثم أخبرني أنه مهتم جداً بفكرة الدائن البديل. والحقيقة أن لديه قضية كان

يعمل عليها في ذلك الوقت وبدا أنها ملائمة بشكل مثالي لتطبيق ذلك المفهوم عليها. وقد اقترح عليّ أن أتصل بمحام آخر، وأسفر ذلك اللقاء عن صفقة بقيمة 42 مليون دولار، وسرعان ما تطورت إلى صفقة بقيمة 100,000,000 دولار.

ترويج نفسك أمام الزبون

إن حقيقة أن مفهوم الدائن البديل قد قاد إلى الصفقة بقيمة 100,000,000 دولار تبين أهمية التحدث في الأماكن العامة والنشر والتدريس في كل فرصة تتاح لك. إنني أتحدث عبر العالم كما أكتب مقالات بانتظام في الصحف المختصة بصناعة التأمين - ذلك أنك لا تستطيع أن تكون سراً مشهوراً، ولكن المهم أيضاً أن أروج نفسي أمام زبائني المحتملين والفعليين.

وسأوضح لكم لماذا وكيف أقوم بترويج نفسي أمام زبائني فأريكم كيف أبرمت أكبر صفقة عملت عليها في حياتي.

صفقة بقيمة 140,000,000 دولار

تلقيت منذ عدة سنوات اتصالاً هاتفياً من محاسب كنت قد عملت معه سابقاً في عدة قضايا كبرى. وكان أحد زبائنه يبحث في السوق عن تأمين كبير الحجم. وقد أثارني حجم هذه القضية ولكنني أدركت أنها ستكون صعبة الإبرام، لأنه كان هناك بالفعل الكثير من وكلاء التأمين يتنافسون بقوة للحصول عليها. وكان الزبون شركة خاصة كبيرة ترأسها مجموعة من سبعة من

حملة الأسهم. وكان مالك الحصة الأكبر من الأسهم، واسمه أنتون Anton، هو الذي يدير الشركة التي تصنع الأدوات المنزلية.

قابلت أنتون في اجتماعنا الأول ومحاسبه وبعض حملة الأسهم الآخرين لمناقشة التأمين الذي سيبلغ في نهاية الأمر 140,000,000 دولار. وكانوا بحاجة إلى تمويل اتفاقية لشراء شركة أخرى، ولذلك عرضت عليهم مفهوم التأمين المنعدم القيمة. وبدا وكأن أنتون يدعم هذه الفكرة، وانطلاقاً من موافقته المبدئية فقد قضيت الأسابيع القليلة التالية في تحري جميع تفاصيل القضية. وأخيراً جلسنا سوية مرة أخرى وقدمت لهم العرض النهائي.

ومع أن أنتون كان في بداية الأمر متحمساً لفكرة التأمين المنعدم القيمة، إلا أن بقية حملة الأسهم تجمدوا فجأة في مواقعهم رافضين التقدم إلى الأمام. وقد تفهمت تماماً سبب غليان أعصابهم لأن الحالة الاقتصادية العامة كانت سيئة. لقد انتهت فورة النقود التي سادت في أواخر الثمانينيات وبدأ الوكلاء اليوم يدفعون ثمن بعض الصفقات المريبة وغير المدروسة جيداً التي روج لها قلة منهم قبل ذلك بخمس سنوات. وقد انهارت في كندا إحدى شركات التأمين الكبرى واثنتان من شركات التأمين المتوسطة الحجم. وكانت وسائل الإعلام تنقل العديد من التقارير عن شركات أمريكية تتعرض للإفلاس، وكانت هناك عشرات الدعاوى القضائية المرفوعة ضد كل من الوكلاء

وشركات التأمين بسبب الأداء السيئ لبوليصاتهم التي بيعت من قبل وكلاء اعتمدوا الأكاذيب في توقعاتهم.

بدأت الثقة بشركات التأمين تتلاشى، وبدأ الزبائن في طول البلاد وعرضها يفكرون مرتين قبل أن يستخدموا التأمين لضمان ديونهم لأنهم كانوا يشعرون بالخوف. أما المديرون الماليون والمحاسبون ورؤساء مجالس الادارة فكانوا يبذلون قصارى جهدهم لتحري تفاصيل كل قضية تعرض عليهم. ونتيجة ذلك فقد عمل أنتون وغيره من حملة الأسهم وقتاً إضافياً لإيجاد أي مشاكل كامنة في التأمين المقترح.

كنت أتلقى الاتصالات أسبوعياً من مستشارين يقولون لي إنهم قلقون حول هذا الأمر أو ذاك من الخطة. ولم تكن أي من مخاوفهم جديدة علي، لأنني كنت قد اتبعت طريقتي في سيرورة عملية البيع للتحضير التام لأكبر صفقة في حياتي. إلا أن الأخذ والرد استمرا بشكل طويل جداً لدرجة أنني اقتنعت بضرورة إيصال الأمر إلى مستوى أعلى.

العثور على صاحب القرار

بدأت في ذلك الوقت أقلق من شعوري بأني لا أتحدث مع صاحب القرار. وكنت قد تعلمت في مرحلة مبكرة من حياتي المهنية بأنه من غير المجدي أن تحاول أن تبيع لمستشار عندما لا يتعدى دوره أنه سيعيد محاولة البيع - وبصورة أسوأ قطعاً - لصاحب القرار النهائي.

وكما هو الحال دائماً قررت أن أمسك بالثور من قرنيه، وأن آخذ على عاتقي إدارة هذه المسألة، لذلك بدأت بمطاردة أنتون، كنت أعرف أن مخاوفه ناجمة عن رغبة حقيقية بالشراء، وأنني إذا استطعت أن أضع أمامه حججاً منطقية وحسنة العرض تبرز كل الفوائد المنطقية لهذه الصفقة فإن مخاوفه ستهدأ وسأفوز بالصفقة.

وكما توقعت، فقد كان متمنعاً في البداية عن الحديث معي، ولكن بعد بضعة أسابيع من الاتصالات المثابرة تمكنت أخيراً من الحصول عليه عبر الهاتف.

قلت: «مرحباً أنتون، أنا ديفيد كاوپر، وقد سمعت من محاسبك أن لديك قائمة طويلة من الهواجس».

قال بجفاف ودون أي رغبة في مساعدتي: «هذا صحيح».

«هذا عظيم، لم لا ترسل لي تحفظاتك بالفاكس بحيث أعالجها ثم نتقابل ونناقش جميع النقاط».

قال بعد صمت قصير: «حسناً، ولكنني إذا أرسلت لك هواجسي فإنني سأرسلها أيضاً إلى جميع الوكلاء الآخرين».

قلت: «طبعاً يا أنتون» ولاحظت أنه لم يكن ينوي أن يخصني بأي جميل.

في اليوم التالي وصلتني قائمة أنتون عبر الفاكس. وأثناء قراءتي لها وأنا جالس على أريكة مكتبي فكرت كيف أستطيع أن

أستخدم نقاط التساؤل تلك لأضع نفسي في موقع أفضل وكيل لهذه القضية.

كانت القائمة تتضمن عدة أسئلة مشروعة وتفصيلية، ولذا كانت مهمتي الأولى أن أحضر إجاباتي عن هذه الأسئلة، وكما توقعت فقد كانت جميعاً تساؤلات فكرت فيها مسبقاً، ولذا لم تقلقني عملية البحث عن الحلول الصحيحة. غير أن بقية الوكلاء كانوا يعدون إجاباتهم عن تلك التساؤلات نفسها وستكون إجاباتهم مشابهة إلى حد بعيد. وكان هذا يعني أن أنتون سيواجه وقتا عصيباً وهو يحاول أن يقرر أيَّنا سيكون الوكيل الأكثر أهلية للحصول على الصفقة.

وسيكون من الصعب أن أبرز نفسي بين بقية المتنافسين إذا لم أفكر على مستوى آخر. كنت بحاجة إلى التفكير كأحد مستشاريه الذين سيقدمون له المعلومات التي تمكنه من تنفيذ القرار السليم بشأن التأمين، سواء انتهى به الأمر إلى أخذ الحل الذي أقترحه أم لا. وكان هذا تكتيكاً لن يحاول الوكلاء الآخرون تجربته، ولذا، وقد شعرت بالشجاعة تنتابني، ألقيت نظرة دقيقة على المخاوف التي كانت واردة في القائمة لأتبين ما إذا كان هناك أمر غفلت هذه القائمة عنه، وقارنت بعناية بين قائمة أنتون وتلك التي أعددتها بنفسي عبر السنوات الخمس الماضية. كانت قائمته ممتازة، ولكنني تمكنت من اكتشاف نقطة مهمة مفقودة، وتلك شكلت السبق الذي كنت أبحث عنه.

الاستثنـــاء

في صباح اليوم التالي اتصلت بأنتون وقلت له: «أعتقد أنك قد طورت قائمة من التساؤلات التي بذل فيها فكراً نيراً، إلا أنك قد غفلت عن إيراد شيء مهم».

فغمغم قائلاً: «ما الذي تعنيه؟ لقد جعلت المدير المالي لديّ بمساعدة المحامين يعملون على إعداد هذه القائمة ولم أسمع أن بقية الوكلاء قد وجدوا فيها مشكلة ما».

«حسناً دعنا نجتمع ونناقش هذه النقاط».

وافق على ذلك فاجتمعنا يوم الجمعة من ذلك الأسبوع في غرفة اجتماعات شركته. جلس على رأس الطاولة ومجموعة إجابات بقية الوكلاء على هواجسه موضوعة أمامه، وكان محاميه السيد ماركس Marks جالساً إلى يمينه.

وبصبر كبير ناقشنا تساؤلاته واحداً إثر الآخر، وقد أجبت عن كل منها بعناية وسيطرة على الموضوع أثناء مناقشتي نقاط القائمة، ولكنني احتفظت بالنقطة الأهم، وهي تلك التي لم تطرح في القائمة حتى النهاية. وكان حتى تلك اللحظة موافقاً على حلولي ولكنه لم يتأثر بما طرحته عليه، وهكذا شعرت بازدياد الضغوط عليّ.

وأخيراً قلت: «أنتون، لو أنني كنت مكانك لركزت اهتمامي الأكبر على مشكلة تتمثل في أنه مع خيار التكلفة المنعدمة فمهما تكن التنبؤات التي يقدمها لك وكلاؤك عن العائد الاستثماري، فإن هناك ضمانة حقيقية واحدة يستطيع

وكيلك أن يقدمها لك، وهي أنه مهما كانت الأرقام التي تنظر إليها اليوم، فإنها ستكون مختلفة حتماً في الغد».

سألني أنتون: «ما الذي تقصده؟ فكل وكيل قابلته هنا عرض علي التنبؤات الاستثمارية لهذه البوليصة».

سألته: «وهل صدقتهم؟».

بدت على أنتون علائم الدهشة لسؤالي. ولكنه قبل أن يتمكن من الإجابة قاطعه السيد ماركس قائلاً: «يا سيد كاوپر، إذا أخذنا بوليصتك فهل ستكون نسبة الفائدة التي ستجنيها بوليصتك دائماً ضمن حدود إثنين بالمئة من نسبة فائدة المصرف؟ إنني أسألك هذا السؤال لأن هذه هي النسبة التي يهمنا الحصول عليها، سيما إذا أردنا دعم هذه البوليصات في المصرف ذات يوم».

أجبته: «أرى ما الذي ترمي إليه. ولكن تذكر أن التأرجح العام لنسب الفوائد يمكنها بسهولة كبيرة أن تقلب الأمور رأساً على عقب. فإذا رفع المصرف نسبة الفائدة الرئيسية لديه وكانت فائدة نسبة الإقراض في بوليصتكم أقل من فائدة نسبة الاستدانة فإنكم ستقعون في المتاعب، سيما إذا استمر عدم التوازن هذا. والحقيقة البسيطة هي أن شركات التأمين لا تستطيع أن تتجاوب مع تغيرات نسب الفائدة بالسرعة نفسها التي تتعامل معها المصارف».

بدت معالم عدم الارتياح فجأة على محيا الجميع. وتنحنح السيد ماركس قبل أن يقول متردداً: «ولكن منافسيك

قالوا إنه لن يكون هناك تغير بالاتجاه الهابط».

ضحكت قائلاً: «يا سيد ماركس، إذا صدق أي شخص هذا الكلام فإنني سآتيه ببطاقة عضوية في جمعية الأرض المسطحة، سيما عند التعامل مع نسب فوائد متغيرة باستمرار على جانبي عملية التداول».

ساد الصمت بعد ذلك لبضعة ثوان وتبادل أنتون ومستشاريه النظرات حول الطاولة، وأخيراً، بعد إيماءة خفيفة من أنتون نهض السيد ماركس واقفاً وقال: «كالعادة يا ديڤيد فقد قدمت لنا عرضاً متوازناً عالي الاحترافية مع كشف كامل للأمور، سنتصل بك لاحقاً».

حدث ذلك الاجتماع يوم الإثنين. وفي صباح يوم الجمعة اتصل السيد ماركس بالنيابة عن أنتون وقال: «الصفقة لك».

زبائنك المحتملون سيعتنون بك

كنت مسروراً لسماعي بأن أنتون ومستشاريه قد قدروا كشفي الكامل للأمور، ولكنني وجدت أنه من التناقض أن تنتهي أكبر قضية في حياتي وأنا أشير إلى المشاكل الكامنة في الحل التأميني الذي اقترحته بنفسي. غير أننا باعتبارنا وكلاء تأمين على الحياة فإننا نجد أن من واجبنا أن نكشف كل الجوانب السلبية للبوليصات التي نعرضها. إنني آخذ موضع الكشف مأخذ الجدية، وأكشف عن كل شيء بسرور، لأنه صحيح أننا في أعمالنا لا نتقاضى مالاً ما لم ننجز عملية بيع، إلا أن هدفي

الرئيسي هو أن أصبح عضوا في فريق المستشارين الماليين لزبوني المحتمل. وكما قلت سابقاً، فإنني لا أعتبر لقاءاتي ومقابلاتي مع الزبائن المحتملين للصفقات الكبرى مجرد اجتماعات مبيع، بل أنظر إليها باعتبارها مسابقة للدخول في عضوية فريقهم من المستشارين. لذلك فإنني أريد لهم أن يثقوا ثقة كلية بحقيقة أنني أضع مصالحهم لا مصالحي نصب عيني، كما أنني أدرك أنه عندما أصبح عضواً في فريق مستشاريهم فإنني سأحصل على أعمالهم. فإذا اعتنيت بزبائنك المحتملين، فإن الأمر سينتهي بهم إلى الاعتناء بك.

استراتيجيتان لتصبح وكيلا عملاقاً

1. مَكِّنْ زبونك من اتخاذ القرار الصحيح
2. وَلِّدْ معارف جديدة