الفصل 6

الأسلوب «العاطفي» في البيع
(تعامل مميَّز وضمان للنجاح)

1 ـ مستقبل مشروع الأسلوب «العاطفي» في البيع. 239

2 ـ كيف تشجِّع ذاتك: «اللحظة الممتازة». 242

obeikandl.com

obeikandl.com

1 ـ مستقبل مشروع الأسلوب «العاطفي» في البيع

نظراً لكون البيع العاطفي أكثر من مجرَّد استعارة لطيفة، فإن الأمر يتعلّق هنا بالاستفادة الفعَّالة من القوَّة الفكرية التي يحملها معه مشروع البيع «العاطفي»، وتحويل تلك القوة الفكرية بشكلٍ حازم إلىٰ طاقات خلاَّقة. حينما تقرأين هذا الكتاب. وأنتِ في موقع المسؤولية كمديرة عامة، أَو مديرة تسويق، أَو مديرة مبيعات، أَو باحثة سوق أَو حتى مجرَّد بائعة، فافحصي من فضلكِ الأَفكار الأربع التالية المرتبطة بوجهات النظر النفسية السليمة لزملائك في العمل، والتي يستخدمونها عادةً لكي يكونوا متألقين وناجحين ومنافسين محترفين في حقل البيع والمبيعات. إنها فرص المنافسة التي يدور موضوعنا حولها الآن.

تكوين الإثارة

ليكن الأمر مثيراً ومشوِّقاً

هل تعتقد أن أية امرأة، مهما كانت، سيثير اهتمامها رجلٌ يائس وخامل ومتشائم؟ بالطبع لا. الأمر ذاته ينطبق هنا تماماً علىٰ العلاقة فيما بين البائعين والزبائن. أكثر الزبائن غير مستعدين في الواقع لهدر طاقاتهم في التعامل مع بائعين مُمِلّين، وغير مثيرين للاهتمام، وهم ليسو مستعدين حتى لاستثمار أي وقت وأي مال في التعامل مع بائعين كهؤلاء البائعين!

بشغفٍ شديد

ولهذا السبب فاسْعَ جاهداً لمنح فريق البيع العامل معك ذلك القدر اللازم والضروري من قوة الإثارة، لكي يجدوا قدراً

من المتعة والتشويق في سياق تعاملهم مع زبائنهم. احذر أي نوع من «التحفُّظ المُمِلّ»، وبادر بالدعاية «الشغوفة» البنَّاءة لكسب زبائنك.

توضيح الاختلافات

كم من المال يُنفق باستمرار لجعل الكتالوجات والمطبوعات والملصقات الإعلانية وأكشاك المعارض تكتسب طابعاً تصميمياً جذاباً؟ كم من المال يتم استثماره في الرسَّامين وواضعي التصاميم، لا لشيء إلاَّ لإضفاء صورة مميَّزة، وفريدة من نوعها على الشركات والمؤسَّسات. كم من المال الكثير يُستثمر أيضاً لجلب وإعداد كوادر بيعية مميَّزة وممتازة؟

جاذبية مميَّزة

افحص كذلك فيما لو كان فريق البيع خاصتك على أكمل ما يرام من الجاهزية والجاذبية، سواء من الناحية العقلية الفكرية، أَو من الناحية الشكلية، على نحو يمكِّنه من الفوز بسباق الاستلطاف والجاذبية.

اكتشاف الطاقات

الأمر يتعلق بك

إن القول المأثور الدعائي لشركة (Ikea) مفاده: «اكتشِفْ الإمكانيات». هذا هو جوهر الأمر فعلاً. فالأمر يتعلق فعلاً باكتشاف الطاقات الكامنة الحقيقية، سواءً في العاملين معك، أَو في زبائنك، أَو في المنتجات والأَفكار الجديدة والقائمة.

هل يمكن أن نكون متأكدين حقاً، من أننا اكتشفنا بالفعل

طاقات وإمكانات سائر العاملين معنا؟ هل تم بالفعل اكتشاف إمكانات الإعداد والتطوير لسائر المنتجات والأَفكار الإنتاجية القائمة؟ هل تم بالفعل العمل بكل شيء ـ فيما يتعلّق بالزبائن ـ للاستفادة من سائر الطاقات والأَفكار الكامنة لديهم؟

والحقيقة أن ثمة طاقات وإمكانات هائلة جداً تظلّ غالباً كامنة ومستترة. هناك أغنية للمغني «كلاوس لاغيه» تقول في مطلعها: «لمست ألف مرة، ولم يحصل شيء ولا مرة واحدة!». يوماً ما ـ وبشكلٍ غير متوقع ـ تأتي اللحظة الحاسمة التي يتغير فيها كل شيء. هل تريد أن تظل قاعداً تنتظر ذلك اليوم؟

تمرير الرغبات

عروض مغرية

ثمة قولٌ شائعٌ ظريف يقول: «الرجال يرون بشكلٍ أفضل مما يفكرون، ولذا فمن المهم للنساء أن يظهرن جميلات!». دعني أعبِّر الآن عن الفكرة التالية: أليس من الضروري أن يكون هنالك قدرٌ من الجاذبية والإغراء «والأنوثة» في محادثة البيع؟ إن كلمات مثل الدعاية والإعلان والجاذبية والروعة ليست مجرَّد عبارات جميلة لا تحمل أي مغزى. إن كلمات كهذه تحمل في الواقع طاقات هائلة في طياتها.

فلتذهب أساليب البيع والتعامل الإلكترونية، وأرقام الطلبات، والمخططات البيانية، وسائر أنواع الملل إلىٰ غير رجعة، ولتبدأ صفحة جديدة من المتعة والتشويق والقوة والإغراء الكلامي!

أما كيف يعمل المرء على بثّ روح التشجيع والحماس في ذاته، فهذا هو موضوع المبحث التالي.

2 ـ كيف تشجِّع نفسك: اللحظة الممتازة

لحظات لا تُنسى

كيف يجلب المرء لذاته ـ كبائع ـ المزاج الجيد والإيجابي باستمرار، بصرف النظر عن مجريات الأحداث عموماً؟ ثمة تقنية رائعة يمكن تعلُّمها في هذا السياق، حيث أنه بإمكانك ممارسة هذا النمط من الإيحاء الذاتي. انتبه جيداً:

لكل عاشقين «أغنية حُبّ مشتركة» فيما بينهما. يمكن أن يكون ذلك نوعٌ معينٌ من البوظة، أَو فيلم تمثيلي، أَو كتاب، أَو خليج في بحر، أَو نور الشمس مثلاً. ربما مررت أنت بالذات بتجربة مماثلة، وكان لك ربما علاقة بثمة «أغنية حُبّ مشتركة». ما الذي تظنه سوف يحصل حينما يشاهد عاشقان سعيدان ومغرمان ببعضهما إلى حدّ الجنون فيلم «التايتانيك» (The Titanic)؟ سوف يتأثّر العاشقان بشدة بالغة بالفيلم، وصُوَرِه، وموسيقاه، ومشاعره القوية الجياشة، وربما يبكيان بشدة، لا وبل ربما يحلمان معاً بأنهما تمكنا معاً بالفعل من إنقاذ نفسيهما.

لا شك أن أغنية سيلين ديون «My heart will go on» ستظلّ عالقة في الذكرى دوماً. وكلما سمع الاثنان هذه الأغنية سيذكران حُبَّهما المشترك والمتبادل، ويقولان

معاً: «إنها أغنية حُبِّنا!».

والآن هذه القصة بسرعة: ستسمع في العام 2058 (!) سيدة بالغة من العمر 76 عاماً تلك الأغنية، وستذكر حين ذلك بشدة قصَّة حُبِّها الكبير. ربما نسيت الآن اسم ذلك الفتى الذي كانت وإياه في صالة السينما، إلاَّ أن الشعور ظلَّ كما هو! فثمة شعورٌ معينٌ كان قد اشتعل في ذاكرة السيدة حينذاك، وبشكلٍ دائم، وعلىٰ نحو تشعر به هذه السيدة بشدة كلما سمعت أغنيَة الفيلم. سيبقى هذا الشعور حياً في ذاكرة تلك السيدة طوال حياتها. إسألْ جدَّتك حول هذا الموضوع، إن كانت ما زالت علىٰ قيد الحياة. وبالمناسبة فهذه هي بالذات «حبكة» الموضوع في فيلم «التايتانيك»!

التشجيع الذاتي

حينما تود أن تكوِّن لنفسك مزاجاً إيجابياً خالصاً، فاعمل علىٰ تطبيق القواعد الست التالية. درِّب نفسك بعناية للعمل علىٰ تطبيقها. سوف يدهشك بالفعل تأثيرها عليك:

- **تذكَّرْ موقفاً إيجابياً**

ابدأ بالبحث في ذاكرتك عن ثلاثة مواقف إيجابية مررت بها وشعرت خلالها بمنتهى القوة، وكنت خلالها بمنتهى السعادة والمزاج الجيد.

- **اخترْ لنفسك «لحظة ممتازة»**

اخترْ من المواقف الثلاثة ذلك الموقف الذي تجده، في هذه اللحظة بالذات، إنه الأجمل فعلاً.

● **اعملْ على تكوين «اللحظة الممتازة»**

حينما تختار لنفسك لحظة سعادة كهذه، فحاولْ أن تتخيَّل هذه اللحظة:

- تأمّل هذا الموقف بدقَّة.
- ربما تسمع أصواتاً معينة تساعدك على تخيُّل الموقف بدقَّة متناهية.
- عِشْ أجواء هذا الموقف تماماً.
- ربما تستطيع أيضاً أن تشمّ أَو تتذوَّق كلّ ما يذكِّرك بلحظة السعادة هذه.

مشاعر السعادة

ثمة لحظة مشوِّقة الآن: فبإمكانك، إن أردت، تمديد زمن الشعور بالسعادة، حتى ولو كانت الفترة الزمنية للحظة السعادة هذه لا تعدو الثانية من الزمن. فبإمكانك تمديد تلك الفترة حتى تصل للاعتقاد أنها باتت طويلة وقوية ومؤثرة بما فيه الكفاية!

● **امنحْ «لحظتك الممتازة» اسماً لها**

حينما تكون ضمن أجواء «لحظتك الممتازة» تماماً، وعند هذه النقطة بالذات، فاعمل هنا على منح لحظتك هذه اسماً لها. ربما يكون هذا الاسم مجرَّد كلمة، أَو كلمات، أَو مجرَّد «اسم»!

● **ابحث عن فرصة المستقبل**

تصوَّر الآن موقفاً ما في المستقبل، وفكِّر به، ولكن الآن بشكلٍ مُدعَّمٍ بـ«الاسم السحري» لسائر المهام المستقبلية،

والذي من شأنه أن يمنحك بالتأكيد ذكرى ذلك الشعور القوي بالسعادة.

إنك بذلك تعمل على تحرير طاقاتك الداخلية، وعلى بثّ الحماس والتشجيع الإيجابيين في أعماقك، وبذلك «تنشد أغنيتك»!

ومن يستطيع إتقان ذلك، فهو يسير بلا شك على درب النجاح.

obeikandl.com