

إفساد الوضع الراهن

كنا، شيريل وأنا، نتجول في السوق لشراء سيارة تويوتا سيكويما، ثم قررنا أن نقصد وكالة سيارات قريبة من البيت. فما إن خطونا خطوة واحدة خارج سياراتنا، حتى وجدنا أنفسنا محط الأنظار. وانقض علينا البائع الصقر من مجتمه الاستراتيجية لاصطيادنا، وكأننا فئران حقل. سألنا بصوت مرتفع: «هل لي في مساعدتكم في أي شيء؟». حاولت التملص منه، ولكنه لم يتزحزح، ولأزمننا كالظل، واستمر في الثرثرة. وفي النهاية استسلمت وأخبرته عما نبحت عنه. فأجاب: «ليس لدينا ما تبحثون عنه». وساد هدوء، ثم سألته: «حسنًا... هل هناك أشياء أخرى يمكننا أن نطلع عليها؟» فأجاب باقتضاب ثانية: «لا يُسمح لنا أن نفعل ذلك». ثم سألنا، وكأنه يخطط لشيء آخر: «إذا وجدت سيارة في معرض آخر، هل تشتريها فوراً؟» فتساءلنا: هل كان يمزح؟! ثم إننا تملصنا من مخالفه، وقفزنا إلى سياراتنا.

وعلى بعد مسيرة ساعة تقريباً وجدنا وكالة أخرى، وكنت قلقاً من أن يكون ما ينتظرنا لا يستحق عناء هذا المسير. وبالفعل صدمنا، إذ دخلنا ساحة المعرض وأمضينا بضعة دقائق ونحن نتفحص موجوداته، ولم يقترب منا أحد. ولما لم نجد أي سيارة سيكويما، اتجهنا إلى صالة العرض، حيث قابلنا بيل بابتسامه وصافحننا، وبيننا أن سيارات سيكويما غير متوافرة لديهم حالياً، وسأل عن رغبتنا في معرفة المزيد

عن محتويات معرضهم قبل أن نتابع بحثنا. فكانت فكرةً جيدةً والتفاتةً لطيفةً منه في تقديم هذا العرض.

وفي غضون ثلاثين دقيقة تلت ذلك، كان بيل يُجيبنا عن أسئلتنا بكلِّ تواضع، ويحاول أن يساعدنا في تحديد مواصفاتِ السيارة التي تُلبي حاجاتنا. وعندما انتهينا سأل عن رغبتنا في الانتظار ريثما يلقي نظرةً على قائمة الموجودات لمعرفة موعد وصول السيارة المطلوبة. فقلنا: بكل تأكيد. عاد بعد مدة قصيرة، وقال: «أقربُ موعدٍ يمكنكم أن تحصلوا فيه على سيارتكم هو ثلاثة أسابيع. فإنَّ رغبتكم فسأحجزها لكم دون أن تكونوا مُلزمين بشرائها». لم يكن انتظار ثلاثة أسابيع هو الحلُّ الأمثلُّ لنا، ولكنَّ بيل حاول مساعدتنا. فأعطيناه موافقتنا، وثبَّت الطلب.

وفي غضون الأسابيع الثلاثة الآتية، تابعنا البحث، فوجدنا معرضاً قريباً من مسكننا لديه سيارة سيكويَا مناسبة. حتى إننا اخترنا قيادتها، ولما حان وقت عقد الصفقة تجنَّبنا شراءها. ذلك أننا أردنا أن يكون الشراء من بيل؛ فقد كَسِبَ ثقتنا، ونحن نعلم أنه لن يخدنا.

بعد ثلاثة أسابيع ركبنا القطار بتذكريتَيْن كان قد اشتراهما بيل لنا لمقابلته. فاستقبلنا في المحطة، وذهبنا إلى المعرض حيث كانت سيارتنا بانتظارنا، وكانت مطابقةً تماماً لرغبتنا. وكنا مسرورين لأننا انتظرنا هذه الصفقة. أما بيل فأعاد كتابة فاتورة البيع واستحقَّ الفوز بهذه الصفقة. وأما نحن فعزَمنا من الآن على ألاَّ نشترِي سيارة تويوتا من غيره.

خلاصة الدرس

قد يكون المطلوبُ أحياناً هو مجرد إفساد الوضع الراهن؛ فقد اشتهر محترفو البيع بأنهم في الغالب موارد ممتلئون. إن أبسط أسلوبٍ يجدر بك أن تتمثله في معاملاتك التجارية هو أن تعمل على سجيّتك من غير تصنُّع أو تكلف، وأن تلتزم القاعدة الذهبية القائلة: عامل الناس كما تحب أن يعاملوك، فذلك أكثر الأساليب كسباً.

مَنْ يَتَصَنَّعُ فِي الْبَيْعِ لَنْ يَحْظَى بِتِجَارَاتِ الزَّبَائِنِ.

فالناس يتجاوزون مع الدِّمِّثِ وغير المتصنِّع - أي مع الشخص العادي الذي يَرَوْنَ فيه صديقاً لهم.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

الحافِزُ هو أساسُ أيِّ فِعْلٍ - جيداً كان أم سيئاً.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

الأسئلة المناسبة -

والأذن المصغية - ستساعدك على فهم جوهر القيم
والحاجات الحقيقية للزبائن، وستضعك في موقع يمكنك
من أن تضيف قيمة لمنتجك حيث تكون القيمة أكثر ما
يطلبه الزبون ويسعى إليه.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

قيمة الوقت

تحدثت ليندا عن أفضل قرارٍ عملٍ اتخذته في حياتها. فقد أصبح العمل عبئاً عليها، إذ كانت تُمضي معظمَ وقتها في تصنيف أوراق العمل وملاءِ الاستثمارات، وفي إجراء العمليات الحسابية، وكانت تتامل من عدم توفر التقنيات العالية. وعندما أحصت الوقت الذي تنفقه على مهماتٍ لا علاقة لها بالبيع، كان الرقم مذهلاً: خمسُ ساعاتٍ في الأسبوع على الآلة الناسخة، وأربعُ ساعاتٍ في الأسبوع على الفاكس، وخمسُ ساعاتٍ في الأسبوع على قراءة البريد الإلكتروني وإرساله، وعشرون ساعةً في الأسبوع على المكالمات الهاتفية غير الضرورية.

أي إنها كانت تُنفق ما مجموعه أربع وثلاثون ساعةً تقريباً في الأسبوع لا تُتجزئ فيها سوى أعمالٍ إدارية. ومع أنها سخرت جهودها لتكون امرأة مبيعات ناجحة، فإن النتيجة كانت أنها أصبحت مجرد مساعدة في الأمور الإدارية؛ خلافاً لما كانت تطمح إليه.

والأسوأ من ذلك كله، أنها لم تكن الوحيدة التي تكابد هذه المعاناة؛ فزيائتها لم يتلقوا اهتمامها الكامل، وأما هي فلم تشأ أن تفكر في دلالة ذلك.

لقد ظننت نفسها امرأة خارقة، فتبين لها سذاجة هذه الفكرة. وقررت أن تُوقف ما كانت تدعوه «الغرور الذاتي»، وأن تعتمد على فريق عملها،

الذي كان جاهزاً لمساعدتها طوال الوقت. وعندما مُنِحَ هذا الفريقُ الفرصة، أثبتَ أنه أكثرُ قدرةً مما كانت تتصور.

في السنة المقبلة وبعد أن فُوِّضَتْ لينا الأعمالُ الإدارية إلى فريقها، ورَكَزَتْ جهودها على توطيد العلاقات مع الزبائن، ازداد حجمُ عملها بنسبة 183 بالمائة. وهكذا فإن صاحبَ العمل إذا رَكَزَ على علاقته مع الزبائن، واعتمد على الآخرين في تحمُّلِ الأعباء الإدارية، كانت النتائج مذهلة.

خلاصة الدرس

إذا كنتَ رجلَ مبيعات، فركِّزْ جهودَكَ على البيع، لا على مَلءِ
الاستثمارات، أو الأعمال الإدارية. وركِّزْ موهبتَكَ على الشيء
الذي تتفوقُ فيه، ودع الآخرين يهتمون بالباقي.

التمهُّلُ، والتفكُّرُ، والتخطيطُ لمنهجٍ عمليٍّ أفضل،
سماتٌ مميزةٌ لرجلِ مبيعاتٍ جديرٍ بالثقة وذي إنتاجٍ عالٍ.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

تفويض الأعمال إلى الأشخاص المناسبين
يُسَهِّلُ كلَّ الأمور؛ لا أمور العمل فحسب، بل أمور الحياة أيضًا.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

تَحْمَلُ الْمَسْئُولِيَّةَ

قبل بضع سنوات طلبتُ شراء اثني عشر بالونًا - من التي تفضّلها زوجتي - ووردةً واحدة، وطلبتُ إيصالَ ذلك إلى المنزل في صباح يوم عيد ميلادها. أردتُ أن تبدأ يومها بمفاجأة. وإذ بي أفاجأُ بزوجتي تشكرني على هذه البالونات لدى عودتي من العمل قبل عيد ميلادها بيوم واحد. عانقْتُها وأُجبتُها عن شكرها بعبارات الإكرام والاستحسان، وأمضينا أمسيتنا دون أن نُعلمها بأن المفاجأة حصلتُ قبل أوانها.

وحين أويْنَا إلى الفراش، حانتُ مني التفاتةٌ إلى حزمة البالونات، فبدتُ لي قليلة العدد. عددتُها فإذا هي ستُ بالوناتٍ فقط. وقد كنتُ سأتفاوضي عن وصول الطلبية قبل موعدها بيوم، ولكن حصولي على نصف ما دفعْتُ من أجله يُعدُّ مشكلةً ينبغي عدم السكوت عنها.

في صباح اليوم التالي اتصلتُ بمتجر الأزهار من مكان عملي، وبيّنتُ الخطأ الذي حصل، فبادرتِ السيدة كونور بإلقاء اللوم على نفسها، وقالت: «هذا غير مقبول أبدًا، وليستُ هذه طريقتنا في أداء عملنا يا سيد دُنْكان، وأنا أتحمّلُ كاملَ المسؤولية، وما عليك سوى أن تُخبرني بما تريد منا فعله لتكون راضيًا عن اختيارك للتعامل معنا».

فأجبتُها: «حسنًا، في الحقيقة أنا لا أريد أن أدفعَ مالاً مقابلَ شيءٍ لم أحصلَ عليه. وبصراحة أنا مُنزعجٌ قليلًا، لأن الطلبية وصلتُ قبل يومٍ من موعدها».

ردت السيدة كونور: «أنت على حق، ولست مُلزمًا بأن تدفع مقابل شيءٍ لم تحُصِّل عليه، لذا سأردُّ لك ثَمَنَ البالوناتِ الستةِ الناقصةِ على حساب بطاقة ائتمانك في الحال. أما بخصوص الوصول المبكر للطلبية، فإننا نرغب في أن ندفع ثمن طلبيتك الآتية إن أُذنت لنا. فهل توجد مناسبةٌ خاصةٌ أخرى قريبة؟»

أخبرتها بأن عيد الحب على الأبواب، فدوّنتَ طلبي المجاني، ثم طلبتُ مني السماح لها بتنظيم طلبيتين إضافيتين دون إلزامي بهما، وقالت: «سنرسل لك رسالة تذكيرية بالبريد الإلكتروني عند اقتراب موعد المناسبة، وبعدها يمكنك أن تقرر إتمام العملية أم لا». لقد كان تصرفها حكيماً.

ومنذ ذلك اليوم، وأنا أستعين بخدمات السيدة كونور مراتٍ ومرات. وإن مما يبعث البهجة في النفس أن تجدَ سيدةً مبيعاتٍ تتحمل المسؤولية لمصلحةِ سُمعةِ شركتها.

خلاصة الدرس

السمعةُ الحسنةُ هي أكثر من مجردِ ابتسامةٍ دائمةٍ ومصافحةٍ باليد؛ إنها تتقدمُ كلَّ صفقةٍ. وهي التي تحدّدُ في العادةَ موقفَ الزبائن، إلى جانب أنها تمثّلُ العاملَ الأساسَ لعقد الصفقة أو إلغائها. احملْ سمعتك على محمل الجد، لأنها شيءٌ لا يتغير بسهولة.

إذا كان البيعُ قائماً على الكمال والاستقامة،

أمكنَ التنبؤُ بالنجاح بدرجةٍ عاليةٍ من اليقين.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

رجل المبيعات الذي يركّز على تحصيل الزبائن فحسب،
لا يبقى في القمة طويلاً. أما مَنْ يبقى في القمة، فهو الذي
يركّز على الاحتفاظ بزبائنه.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

الثقة يجب أن تكون بُبَّ أيّ علاقةٍ مع الزبون،
لكي تدرك قيمة كل زبون طوال الوقت.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

الباقية عقدت الصفقة

كان ذلك المكان سوقاً من النوع الذي يتناوب فيه مندوبو المبيعات. يدخل إليه الزبون من الباب الزجاجي ببراءة، لا يريد سوى التفرج على المكان، وخلال ثلاثين ثانية ينهال عليه أحد هؤلاء المندوبين بأسئلته المتعبة.

دخل زوجان شابان إلى هذا السوق لشراء أريكة جديدة، وكانا قد دخلا هذا المكان من قبل، فلازَمَهما مندوبٌ مبيعاتٍ كظَلُمَهما، من مسافةٍ خمسين قدماً. ظنّاً منه أنهما لن يتنبَّها أو سيحسبان أنه يقوم بتفحص بطاقات الأسعار أو ما شابه ذلك، ولكنهما لاحظا وجوده، واتخذوا موقفاً دفاعياً.

في هذه المرة، دخلا بوجوهٍ لامباليةٍ من الباب الزجاجي، فلاحظا مندوبة المبيعات مارشا تقف قرب واجهة المتجر. همست الزوجة من طرفِ فَمِها: «لا تلتفتِ إليها». ولكن مارشا اكتفتُ بكلمة «مرحباً»، وأومأتُ إليهما باحترام.

تابع الزوجان بحثهما دون إزعاج، وحين وجدا الأريكة المناسبة طلبا من مارشا أن تبدي رأيها فيها. فسألتهما: «هل لكما أن تصفا لي منزلكما؟» وبعد أن وصفا لها المنزل، قدّمتُ لهما اقتراحها، وقالت: «ما سأفعله هو أنني سأدوّن قياسات الأريكة، وعندما تذهبان إلى منزلكما، ضَعَا ورقةً بهذه القياسات في المكان الذي تنويان وضع الأريكة فيه؛ وجرباً ذلك لبضعة أيام، ثم قرّرا.

ثم تابعت قائلة: «لو كنتُ مكانكما لما أخذتُ شيئاً إلى المنزل اليوم. إذ بإمكانكما تجربة فكرة الورقة، فإن أعجبتكما فارجعا يوم السبت حيث تُعرضُ بضائعُ المستودع بأسعارٍ مخفضة؛ وهناك صفقاتٌ رائعةٌ دائماً».

سأل الزوجان مارشا هل تعمل أيام السبت، فأجابت بأنها تعمل يوم السبت مرةً في الشهر. أخذت بنصيحتها، وشكرها، وعادا إلى منزلهما ومعهما قطعةٌ كبيرةٌ من الورق وبعض القياسات.

بعد يومي سبتٍ، كانت مارشا على رأس عملها في المتجر. فعاد الزوجان إليها، واشترى ثلاث قطعٍ بدلاً من واحدة. وهذا يبين أن اللباقة تجلب أفضل العائدات.

خلاصة الدرس

كن لَبِيقًا دائمًا؛ فإنك لا تدري متى يكون هذا الشيء البسيط ذا أثر كبير. لقد توقع الزوجان الإلحاح وعدم اللباقة من مندوبة المبيعات، ولكن توقعاتهما لم تتطابق مع الواقع الذي أحدثته مارشا، فأنجذبا إليها مباشرة. فباللباقة يمكنك إنجاز الكثير من الصفقات، إذا كنت صبوراً.

عليك أن تقدّر دوماً الفرص المتاحة لتلبية حاجات زبائنك،

ولا تكتفِ بموافقتهم على مجرد عقد الصفقة.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

يعتمد الجزء الحيوي من البيع على طرح الأسئلة المناسبة،

بحيث يتوافق ما تبيعه مع ما يريده الزبون. وبعبارة أخرى:

مفتاح البيع ليس في البيع، بل في جعله متوفراً.

ومفتاح التوفير يكون في معرفة ما توفره مقدماً.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

عندما تخلق بتصرفاتك السليمة جواً يعزز عمليات البيع،

فإن عقد الصفقات سيصبح هو الخطوة المقبلة.

وسيكون النهاية الطبيعية لتفاعلاتك، والبداية الطبيعية

لعلاقاتك مع زبونك.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

طريقة أهل الجنوب

أراد الزوجان أن يُتَمِّرا أموالهما، ولم يكن جنوب كاليفورنيا المكان المناسب لذلك. فأمضيا ساعاتٍ في البحث عن طريق الإنترنت في ثلاث ولاياتٍ أخرى، فوجدا بيتاً جميلاً في جورجيا. ولما كان لهما عملٌ في هذا المكان في الشهر التالي، فقد اتفقا مع وسيطة عقارات لتأخذهما في جولة لمشاهدة البيت.

بعد ثلاثة أسابيع، التقيا وسيطة العقارات نانسي في باحة لوقوف السيارات، وركبا في سيارتها. ثم أرَتهما هذا البيت، ومن بعده أحد عشر بيتاً آخر. وأرادت بذلك أن تعطيهما فكرة عما يمكن أن يشتريا بنقودهما في بلدتها، وكان لديها إحساسٌ بأنه يمكنهما شراء بيت أفضل من الذي طلبا معاينته في البداية.

وفي اليوم التالي، شاهد الزوجان بيتاً ريفياً من القرن التاسع عشر أعيد تجديده، وأقيم على أرضٍ مساحتها فدانان إنكليزيان ونصف الفدان. فأعجبا به. وكان هذا البيت أصغر البيوت التي شاهدوها مساحاً، وأغلاها سعراً. لذا فإن نانسي لم تقتنع بهذا البيت تماماً، وطلبت منهما أن يعاينا بيتاً آخر قبل اتخاذ قرارهما النهائي؛ فقد ساورها شعورٌ بأن البيت المطلوب لم يَرِياه بعد، فوافق الزوجان على ذلك.

في صباح اليوم التالي، وفي الطريق لمشاهدة البيت الأول، أعطت نانسي كلاً منهما نشرةً إعلانيةً ملوَّنةً، وقالت: «هذا هو المكان الذي نتوجَّه إليه». تضمَّنت النشرةُ صورةً لمنطقةٍ حرجيةٍ واسعةٍ في كيب كود، بديعة المشهد تكتنفها مساحة من المحميات الطبيعية تبلغ مساحتها 500 فدان إنكليزي. وفي أسفل النشرة كُتِبَ: السعر المطلوب 70,000 دولار، وهذا السعر أقل من سعر البيت الريفي الذي أُعجِبنا به في البداية. ولما دخل ثلاثُهُم الباب الأمامي تنفسوا الصُّعداء؛ فقد كان هذا هو مطلوبهم تماماً. ووافق المالكُ على طلب الشراء بعد ظهر ذلك اليوم.

واحتفالاً بهذه المناسبة، دَعَت نانسي الزوجين إلى العشاء في مطعمها المفضَّل، فصاحِبُ المطعم والطاهي يعرفانها جيداً. ولَقِيَ الزوجان ترحيباً حاراً، وأكْرَمَا بالشاي اللذيذ. لقد كانت نهايةً ممتازةً لذلك اليوم المثير.

وعرفاناً من الزوجين بالجميل الذي صنَعته نانسي، اتفقا على دعوتها إلى العشاء حين يعودان لتوقيع وثائق الشراء النهائية. فقَبِلَت الدعوة شاكراً، وقابلتها بأحْسَنَ منها كما يفعل أهل الجنوب. فقالت: إن لديها مزرعةً من ثمانية فدادين إنكليزية، يمكنهما المكوثُ فيها عندما يعودان إلى هذه البلدة، وأصرَّت على ذلك. وهكذا بدأت بينهم صداقةٌ حميمة.

وبعد مدةٍ وجيزة من انتقالهما، أرسلَ الزوجان بعضَ أصدقائهما إلى نانسي، فقدَّمَت لهم خدماتها السحرية أيضاً. والآن يتناول خمستُهُم العشاءَ معاً مرةً في الشهر في مزرعة نانسي. وهذا يدلُّ على أن هناك شيئاً محبباً ومستمرّاً يتعلق بالعمل على طريقة أهل الجنوب.

خلاصة الدرس

طريقة أهل الجنوب بسيطةٌ وهي: عاملُ الزبائنَ وكأنهم أصدقاء، فسيصبح أصدقاؤهم زبائنَ لك. ولا تنتهي القصة عند هذا الحدِّ، فمنذ بدأت دعواتهم المنتظمة على العشاء أصبح كلُّ من الزوجين يرسل زوجين آخرين إلى نانسي. وهذا يعني أن طريقتهَا المحترمة أكسبتها زيادةً في عملها فدرَّها خمسة أضعافِ زبونٍ واحد. فهذا هو ما يحدث عندما تنجز عمالك على طريقة أهل الجنوب.

كي تصبح رجل مبيعات ناجحاً،

يجب أن توطد الثقة مع زبائنك المحتملين، ليصبحوا زبائنك.

ويجب أيضاً أن تعزز ثقتهم، ليبقوا زبائن دائمين لك.

(من كتاب KILLING THE SALE للمؤلف)

كي تصبح رجل مبيعاتٍ في القمة،

تحتاج إلى أن تبيع حلوّاً تلبي أقصى احتياجاتِ زبائنك.

وتحتاج إلى أن تبيع ما يُرضي أقصى رغباتِ زبائنك.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

رجلُ المبيعات الذي يعطي قيمةً إضافيةً لما بعد البيع،

يُظهِرُ بوضوح أن التعاملَ أهم بكثيرٍ من العائدات،

وأن الشخصَ أهمُّ بكثيرٍ من الأرباح.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

النجاح هو هدفك

بدأت جين المرحلة الثانية من عملها محترفةً في المبيعات سنة 1992م وهي في الرابعة والخمسين من عمرها. وكانت قد حققت بعض النجاح في المرحلة الأولى، وكان قد مضى زمن لا يقل عن إحدى عشرة سنة منذ أن قامت بزيارة أحد زبائنها، بل وأطول من هذه المدة منذ أن أنشأت لها متجرًا للمبيعات من نقطة الصفر.

في البداية، كانت تفعل كما يفعل معظم رجال المبيعات الطموحين، وأنفقت ساعات كثيرة من العمل الجاد لاستثمار الموارد القليلة التي تقدمها الشركة التي تعمل فيها إلى أقصى حد؛ فقد اعتادت أن تعمل من خمسين إلى ستين ساعة في الأسبوع. فصادفت بعض النجاح، ولكنه لم يكن كافيًا؛ فهناك شيء آخر كان ينقصها.

في أواخر السنة الأولى، أتت جين دورة تدريبية على نفقتها الخاصة آملًا أن تساعد على معرفة ما تحتاج إليه. فتعلمت شيئًا يدعى «نظام المساهمة». وبدأ عملها بالنمو شأن كل انطلاقة ناشئة.

لقد خطت جين الخطوة الأولى في الاتجاه الصحيح باتباعها الدورة التدريبية. أما خطواتها الآتية، فكانت توظيف مدرب على نفقتها الخاصة أيضًا. ومع أن هذا كان مجازفةً، فقد كانت عازمة على فعله؛ ثم تبين بالفعل أن هذه الخطوة كانت خطوةً حكيمة.

فقد ساعدها المدرب على إدراك حقيقة أنها مازالت تنظر إلى نفسها على أنها موظفةً وليست صاحبةً للعمل. وأوضح لها بأن نجاحها في عملها الجديد يحتاج إلى أن تتصرّف كالمديرة التنفيذية للعمل CEO. فأتت هذه النصيحةُ أكلها.

وضع الاثنان خطةً لتطوير عملها الجديد، حدّدًا فيها الاستثماراتِ الضروريةً في المرحلة الأولى والمستقبلية. وتصرّفتُ وكأنها المالكة، وبدأتُ بوضع استثماراتِ الوقت والمال في الممارسة؛ ومن ذلك: التسويقُ المهني، والتدريبُ المستمر، وأدواتُ النمو المهنية، والشركاءُ المساهمون. وفي غضون سنةٍ واحدةٍ بدأ عملها وحياتها بالتغيّرُ.

واليوم، وبعد عقدٍ من الزمن، أصبحتُ حين فعلياً المالكةُ الأساسية للشركة كما هو مذكور في بطاقتها. فَمَنَحَها ذلك الحريةَ في أن تعمل ثلاثين ساعةً فقط في الأسبوع، وأن تقضي بقيةَ الوقت مع عائلتها. وأصبح عملها في الواقع شأنًا عائليًا، ذلك أن ابنها أصبح الآن نائبَ المدير التنفيذي، وابنتها أصبحتُ من كبار مندوبي المبيعات. وهذا خلافُ المثلّ القائل بعدم إمكان التوفيق بين العمل والمتعة.

خلاصة الدرس

أنت مالكُ عملك سواءً أذكرَ هذا في بطاقةك أم لا. وأنت المسؤول عن نجاحك. ولا أحد سواك يتخذُ القراراتِ الضروريةً للنهوضِ بعملك واستمراره. انظرْ إلى نفسك على أنك المدير التنفيذي لشركتك، وسوف تبدأ برؤية النجاح.

أفضل رجال المبيعات هم الذين يرون النجاح نتيجةً
للتطوير المستمر،

ويستمرون في تطوير الأدوات اللازمة في أعمالهم،
ويستمرون أيضاً في رفع مستوى مجال عملهم المختار.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

أكثر رجال المبيعات نجاحاً هم الذين يُكوّنون رأس مال
الشركة.

يبدأ هذا حين تتوقف عن الاعتقاد بأنك مجرد موظفٍ
في العمل، وتبدأ بالاعتقاد بأنك مالكُ العمل مع التزامك
بخدمة الآخرين.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

اتَّخِذِ الخطوةَ الأولى للاستثمار،

(ولو من مالك الخاص)

في اتِّخَاذِ مدربٍ محترفٍ، أو معلِّمٍ خاصٍ ليساعدك على
جَسْرِ الهوة بين أحلامك وواقعك.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

حَرِّرْ وَقْتَك

بدأتِ تَمَّ يَحْسَبُ الوَقْتَ الذي يُمْضِيهِ فِي مَهْمَاتٍ مَتَنوعَةٍ فِي عَمَلِهِ، ظَنًّا مِنْهُ أَنَّ هَذَا سَيَسَاعِدُهُ فِي كَسْبِ ثَلَاثِينَ دَقِيقَةً أَوْ نَحْوَهَا فِي اليَوْمِ، وَمِنْ ثَمَّ يَتَوَقَّفُ عَنِ هَدْرِ هَذَا الوَقْتِ الضَّائِعِ، وَيَعُودُ إِلَى البَيْتِ فِي وَقْتٍ أَكْبَرَ. فَيَتَحَقَّقُ لَهُ بِذَلِكَ ظَفَرٌ جَزْئِي. وَلَكِنْ لَمْ يَكُنْ لَدَيْهِ أَدْنَى تَصَوُّرٍ عَمَّا كَانَ يَفْكِّرُ فِيهِ.

فَعِنْدَمَا حَسَبَتْ تَمَّ الوَقْتَ الذي يُمْضِيهِ عِنْدَ آلَةِ الْفَاكْسِ خِلَالَ ثَلَاثَةِ أَسَابِيعٍ، ثَمَّ عَلَى مَدَى سَنَةٍ، كَانَتْ الأَرْقَامُ مَذْهَلَةً لِدَرَجَةٍ أَنَّهُ اعْتَقَدَ أَنَّهُ أَخْطَأَ فِي الحِسَابِ. فَتَحَقَّقَ مِنْ حِسَابَاتِهِ ثَانِيَةً، فَحَصَلَ عَلَى الأَرْقَامِ نَفْسِهَا، وَعَلَى النَتِيجَةِ نَفْسِهَا. شَيْءٌ لَا يُصَدِّقُ.

اكتشفتِ تَمَّ أَنَّهُ يَهْدِرُ فِي وَضْعِهِ الرَّاهِنِ مَا يَقَارِبُ مِنْ 336 سَاعَةً سَنَوِيًّا عِنْدَ آلَةِ الْفَاكْسِ. أَيُّ مَا يَعَادِلُ 42 يَوْمَ عَمَلٍ بِمَعْدَلِ ثَمَانِي سَاعَاتٍ يَوْمِيًّا. وَلَا شَكَّ فِي أَنَّ آلَةَ الْفَاكْسِ لَيْسَتْ بِهَذِهِ الأَهْمِيَّةِ.

لَقَدْ أَجْرَى هَذِهِ الحِسَابَاتِ كَيْ تَكُونَ حَافِزًا لَهُ فِي عَمَلِهِ، وَلَكِنهَا كَانَتْ مَفَاجِئَةً لَهُ. وَعَلَيْهِ الآنُ أَنْ يَتَعَامَلَ مَعَ هَذَا الوَاقِعِ الذي يُمْضِي فِيهِ مَا يَقَارِبُ مِنْ خُمْسِ وَقْتِ عَمَلِهِ فِي إِرسَالِ الْفَاكْسَاتِ، وَمِرَاقِبَةٍ مَا أُرْسِلَ مِنْهَا، وَانْتِظَارِ التَّأكِيدِ، وَإِعَادَةِ إِرسَالِ مَا لَمْ يُرْسَلْ مِنْهَا. فَهُوَ بِهَذَا الوَاقِعِ مِنْ أَعْظَمِ النَّاسِ تَضْيِيعًا لِلوَقْتِ. وَمَعَ أَنَّ هَذَا لَمْ يَكُنْ بِحَالٍ مِنَ الأَحْوَالِ جِزْءًا مِنْ مَخْطَطِهِ، فَإِنَّ عَلَيْهِ الآنُ أَنْ يَفْعَلَ شَيْئًا حَيَالَهُ.

فَكَرَّتْ بِمِ بَضْعَةَ أَيَّامٍ فِي إِيجَادِ حُلٍّ مُنَاسِبٍ، ذَهَبَ بَعْدَهَا إِلَى مَدِيرِهِ، وَعَرَضَ عَلَيْهِ صَفْقَةً يُؤَظَّفُ بِمُوجِبِهَا مَسَاعِدَةً لَهُ عَلَى نَفَقَتِهِ الْخَاصَةِ كِي يَسْتَمْتِرَ وَقْتَهُ فِي الْعِلَاقَاتِ مَعَ الزَّبَائِنِ. فَإِذَا آتَتْ هَذِهِ الْخَطْوَةُ أَكْلَهَا وَزَادَتْ عَائِدَاتُهُ بِحَيْثُ تَسْتَوْعَبُ رَوَاتِبَ هَذِهِ الْمُوظِفةِ بَعْدَ مَضِيِّ سِتَّةِ أَشْهُرٍ، فَإِنِ الشَّرْكَةُ تَتَحَمَّلُ رَوَاتِبَ هَذِهِ الْمُوظِفةِ، وَيَجْنِي بِمِ الْأَرْبَاحَ الْإِضَافِيَّةَ. فَوَافِقَ الْمَدِيرِ عَلَى هَذِهِ الصَّفْقَةِ.

بَعْدَ شَهْرَيْنِ مَنِ عَقَدَ هَذِهِ الصَّفْقَةَ، أَصْبَحَ وَقْتُ تَمِّ الَّذِي كَسِبَهُ يَجْنِي عَائِدَاتٍ إِضَافِيَّةً كَافِيَةً لِدَفْعِ رَوَاتِبِ مَسَاعِدَتِهِ. وَبَعْدَ أَرْبَعَةِ أَشْهُرٍ تَحَمَّلَتْ شَرِكَّتُهُ هَذِهِ النِّفَقَاتِ.

بَعْدَ ذَلِكَ، تَحَسَّنَ وَضَعُ تَمِّ لِدَرَجَةٍ أَنَّهُ وَظَّفَ مَسَاعِدَةً ثَانِيَّةً، ثُمَّ ثَالِثَةً. وَالْيَوْمَ، يَوْجَدُ لَدَيْ تَمِّ عَدَدٌ مِنَ الْمُوظِفينِ الْمَسَاعِدِينَ يَنْجِزُونَ لَهُ أَعْمَالَهُ. وَمَعَ أَنَّهُ يَعْمَلُ ثَمَانِينَ يَوْمًا فَقَطْ فِي السَّنَةِ، فَإِنِ أَرْبَاحُهُ تُقَدَّرُ بِثَمَانِينَ إِلَى مِئَةِ مِليُونِ دُولَارٍ سَنَوِيًّا. وَهَكَذَا فَإِنِ تَحْرِيرِ الْوَقْتِ يُمْكِنُ أَنْ يَجْنِي أَرْبَاحًا جَمَّةً.

خلاصة الدرس

كلنا نُضَيِّعُ وقتاً في العمل؛ لكن المشكلة تكمن في حجم الوقت الضائع. فإذا كنتَ تعمل في مجال المبيعات، فالاحتمال كبير في أن تهدر ثلاثة أرباع ساعاتِ عملك. لذلك احسبِ الأوقاتِ التي تصرفها في قضاء أعمالك اليومية مدةً أسبوعاً لتتحقق من ذلك. فإذا كنتَ مِمَّنْ تَمُتُّ تَضَيِّعَ مهارتكِ العملية في إرسال الفاكسات، ففوضْ مهماتك إلى موظفٍ مساعد. وإذا لم تزودك شركتك بهذا الموظف، فاشترك مع أحد زملائك في توظيف مساعد لكما على نفقتكما الخاصة إلى أن تصبح أرباحك كافيةً لدفع تكاليف هذا الموظف فتخصّصه لنفسك. وبهذا فقط تبدأ بتحرير وقتك.

تستطيع أن تنفق وقتاً أكبر فيما يعود على تطوير عملك

إذا تخلصت مما يُعيقك.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

حين تَعْرِفِ قيمةَ الساعةِ من وقتك،
فإن عملك يُمَلِّي عليك ألا تنفق الوقت في مهماتٍ تعطي أقلَّ
مما ترجوه، الآن أو في المستقبل.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)

تأمل كم ستصبح الأمور مختلفة،
إذا كنتَ قادراً بالفعل على إنفاق جميع وقتك في عمل
الأشياء القليلة التي تستمتع بها، التي من شأنها أن تترك
أكبر أثر في عملك.

(من كتاب HIGH TRUST SELLING للمؤلف)