كيف تتعامل مع إنسان لحُوح ؟

•• إليك هذا الحوار :

- مندوب المبيعات : «صباح الخير ياسيدى ، لدىّ صابون ممتاز» .
- المستهلك : «عفواً ، لدى ما يكفينى من الصابون» .
- مندوب المبيعات : «لكننى أريدك أن تجرّب هذا النوع الجديد فإنه فائق الجودة علاوة على انخفاض ثمنه» .
- المستهلك : «شكراً .. لا أريد صابوناً» .
- مندوب المبيعات : «حسناً .. سوف أعطيك قطعة هدية مقابل كل قطعتين تشتريهما» .
- المستهلك : «قلت لك : لا أريد صابوناً .. ألا تسمع ؟! .. هيّا انصرف .. ياله من يوم أسود ...!»

إن الإلحاح صفة موجودة منتشرة .. وهى صفة سخيفة – لاشك – لأن الإنسان اللحوح يحاول أن يرغمنا على قبول شيء أو عمل شيء ضد رغبتنا مما يثير فينا الغضب والغيظ وقد نحتار كيف نتصرف فى هذه المواقف لنبعد عنا هذا الإلحاح قبل أن يصيبنا الصداع وقبل أن تُرهق أعصابنا !

وبعض الفئات من الناس تعتمد على استخدام الإلحاح كوسيلة لترويج تجارتهم أو كوسيلة لتحقيق انتصار لهم يشعرهم بالمهارة .

ومندوبو الدعاية (كما بالمثال السابق) من إحدى هذه الفئات فلديهم قدرة هائلة على التكلم والإعادة والتكرار للترويج لبضائعهم وإرغام المستهلك

على شرائها .. وقد يضطر بعض الناس أن يقطع عليهم الحديث بشراء سلعة لا يريدها لمجرد الخلاص منهم !

•• سياسة التعامل مع الإنسان اللحوح :

إذا فكرت ذات مرة في شراء شيء أو الخضوع لأمر ما ضد رغبتك لمجرد الخلاص من الإلحاح فأنت مخطئ . فلا تفعل شيئاً لا تريد أن تفعله . وإنما واجه هذا الإلحاح بثبات وحزم وإيجابية وأيضاً بلباقة .. فاقطع على الإنسان اللحوح حديثه .. وعبر له عن رغبتك الحقيقية تعبيراً قوياً يوضح له أنك لست إنساناً سهل الخضوع .. والتزم بالهدوء والثبات حتى لا ينجح في إرهاق أعصابك .

والآن ، دعنا نستعرض كيفية إجراء الحوار السابق مع الأخذ بهذا الأسلوب :

•• المثال السابق :

– مندوب المبيعات : «صباح الخير ياسيدى ، لدى صابون ممتاز» .

– المستهلك : «عفوا ، لدى ما يكفينى من الصابون» .

– مندوب المبيعات : «لكننى أريدك أن تجرب هذا النوع ...»

– المستهلك : [اقطع الحديث عند هذا الحد] : «قلت لك لا أريد صابونا .. لا أريد صابونا .. انتهى الأمر .. شكرا لك» .

فهذا الحزم والثبات والهدوء يمكن أن ينهى الحديث عند هذا الحد دون أن تثير أعصابك ودون أن تضطر للتفوه بكلمات غير لائقة .

ولو افترضنا أنه رغم ذلك ، عاد البائع يكرر كلام الدعاية فكرر أنت الآخر رفضك للشراء مرة أخرى وأخرى إن استدعى الأمر وبنفس النغمة وبدون انفعال أو كما يقولون مثل «الأسطوانة المشروخة» .

ولكن احرص على أن تنهى حديثك بأسلوب ينم عن الامتنان رغم رفضك الشديد لطلبه .. وأبسط ما تقوله في هذه الحالة عبارة «شكراً لك» .