

OPOWIEDZ MI SWOJĄ HISTORIĘ

Jestem trenerem sprzedaży i często na szkoleniach mówię, że najważniejszą umiejętnością handlowca jest umiejętność słuchania. Że klient wszystko Ci powie jeśli będziesz go słuchał. Nie wszyscy się zgadzają. Wtedy opowiadam historię handlowca z jednego z moich szkoleń. Darek był na szkoleniu bardzo aktywny i jak sam powiedział kupił metodę całkowicie. Opowiedział mi kilka tygodni później o tym jak wykorzystał to czego się nauczył.

Darek:

Mam spotkanie z klientką która szuka nowego programu księgowego. Pani Marta mówi:

- W zasadzie to jestem już po 2 prezentacjach Pana konkurencji i prawie się zdecydowałam więc nie wiem czy jest o czym rozmawiać.

- Zaraz się dowiemy czy jest. Proszę mi powiedzieć jak wyglądały tamte spotkania?

- Oba były podobne. Każdy z panów otworzył laptop i pokazywali mi jak działają ich programy. Opowiadali o parametrach, pokazywali jakie raporty można generować.

- Jak ocenia Pani tamte programy?

- W zasadzie podobne, bo one wszystkie są podobne i nie wiem czy chcę żeby Pan pokazywał mi jak działa wasz .

- Jak Pani widzi nie mam ze sobą laptopa. Obiecuję, że nie będziemy rozmawiali o moim produkcie.

- Nie? A o czym?

- O Pani.

- Ale, ale... ja już mam męża.

- Ha, ha Pani Marto a ja żonę. Interesuje mnie jak wygląda Pani dzień pracy?

- Co konkretnie chce Pan wiedzieć?

- Proszę mi powiedzieć ile czasu zajmuje tworzenie nowych dekretów? Jak pracuje Pani na obecnym programie i czego w nim brakuje?

Tu Pani Marta szczegółowo opisała codzienne czynności, na co ile czasu poświęca, jakich księgowości wykonuje najwięcej, czego najbardziej nie lubi robić w programie i wiele innych cennych dla mnie informacji. Jednocześnie nasza rozmowa sprawiła że jej początkowa nieufność gdzieś się ulotniła.

- Co w programie sprawia największą trudność?

- Mała ilość automatycznych raportów.

- Dlaczego?

- Bo robię tych raportów coraz więcej i część muszę liczyć ręcznie.

- Jak to wpływa na Pani pracę?

- Coraz częściej zostaję po godzinach i wracam późno do domu.

- Przepraszam za śmiałość ale proszę mi powiedzieć jakie to ma dla Pani konsekwencje osobiste?

- Ponieważ takich dni jest coraz więcej, to coraz częściej widuję moje dzieci jak śpią w łóżkach.

- Jak się Pani z tym czuje?

- Fatalnie, bo dzieci są dla mnie ważne i jak zbliżają się dni kiedy wiem, że muszę zostać po godzinach jestem zła od samego rana, kłócę się z mężem w domu a w firmie atmosfera jest napięta i jeszcze bardziej utrudnia mi pracę.

- Dlaczego właściwie chce Pani ten program zmienić?

- Bo chcę wychodzić do domu o 16.00.

Nastąpiła cisza. Ostatnie zdania Pani Marta wypowiedziała drżącym głosem. Siedziałem i patrzyłem na kobietę która kocha swoje dzieci. I wie co w życiu jest naprawdę ważne.

- Dziękuję Pani.

- Za co?

- Za to że przypomniała mi Pani po co to wszystko robimy.

Tak jak obiecałem tego dnia nie pokazałem jej programu ale ostatecznie kupiła go ode mnie. Kiedy jakiś czas później rozmawialiśmy zapytałem czy mój program był znacząco lepszy niż pozostałe? Odparła, że nie. Co więc sprawiło że kupiła ode mnie?

Powiedziała:

- Bo tylko Pan panie Darku wysłuchał mojej opowieści.