

SANDLER®

Učitelju moj, hvala ti za sve!

Dragan Vojvodić



DA LI IMATE SVOG UČITELJA KOME STE ZAHVALNI ZA SVE?



Dragan Vojvodić, Sandler Srbija

Trener netradicionalne prodaje,
zvaničan zastupnik kompanije Sandler

Jedna vrlo ambiciozna devojka iz BiH mi se skoro u razgovoru poverila i rekla da je pre par meseci završila izvesnu akademiju menadžerskih veština. Pitao sam je šta je učila tamo? Ona je rekla da je učila o marketingu, o prodaji, rukovođenju, pregovaranju i slično. Pitao sam je odmah kakva je razlika između prodaje i pregovaranja, ali sam imao utisak kao da me ne razume. Zatim sam pitao šta je uloga menadžera prodaje, da prodaje ili rukovodi ljudima? Ona je zastala, promislila i rekla da rukovodi. Menadžer prodaje koji prodaje, nije rukovodilac i ne treba da prodaje već da rukovodi ljudima, i to je možda prvi znak da kompanija nema Sistem za prodaju čim je direktor prodaje i najbolji prodavac. Pitao sam je dalje, da li je učila na toj akademiji kako pomoći prodavcu da očuva svoj **Identitet** (dobro osećanje o samom sebi) u odnosu na **Uloge** koje ima kao prodavac? Ona je rekla da prvi put čuje za tako nešto! Zatim sam je pitao da li je učila kako da kao menadžer pomogne prodavcima da analiziraju na dnevnom nivou svoje **neproduktivno ponašanje** i da ga eliminišu i kako da prepoznaju **produktivno ponašanje** i da ga ponovo upotrebe na sledećem sastanku? Ponovo me je gledala zbunjeno. Zatim sam je pitao da li je učila kako da svojim prodavcima pomogne da dostižu svoje lične ciljeve u kompaniji jer to rade mudre kompanije i da li je učila kako da kompanijske ciljeve pretvori u dnevne ciljeve prodavaca? Pogled je ostao i dalje isti. I moje konačno pitanje je bilo da li je učila kako da pomogne svojim prodavcima da se dobro osećaju čak i kada naprave loš rezultat jer je to prvi i osnovni preduslov vrhunske prodaje: *Samo kada se dobro osećam, mogu dobro i da se ponašam!* Tj, da li je učila kako da pomogne prodavcima da **nauče da padnu** i kako da zavole pad, jer samo onaj koji zna da padne, ne plaši se pada i znaće kako da ustane! Devojka je ostala nema i samo je rekla: *Ja prvi put čujem za ovo a tako je logično!!!*

Dragi čitaoci, postaviću pitanje: Da li ovakva osoba može da ima ispunjena očekivanja u odnosu na to gde je bila i novac koji je dala? Naravno da nema jer je po ko zna koji put otišla na "akademiju" i učila stvari koje vredaju dostojanstvo i intelekt. Ali, da li su očekivanja tog "trenera" ispunjena? Naravno da jesu jer je uzeo novac! Zapravo pričamo o etičkoj i moralnoj dimenziji značenja reči trener ili učitelj!

Pravo znanje preseca dah! Nikola Tesla, iz knjige: Tesla, portret među maskama, Vladimira Pištala

U Websterovom rečniku, biti trener znači: **menjati nekom ponašanje!** Definicija ponašanja: predstavlja skup naših akcija ili reakcija u odnosu na sopstvena osećanja, u odnosu u interakciji sa drugim ljudima ili u odnosu na okruženje u kojem se nalazimo. Ovi elementi utiču da li ću preduzimati akciju ili reakciju. To znači dalje, da ponašanje predstavlja: **Šta treba da radim svaki dan da bih bio uspešan?** Hm,...šta vi mislite onda, da li je uloga trenera i više ozbiljna nego što mislimo? Ali, ponašanje je kontrolisano od strane naših ličnih uverenja i stavova. Ako se loše osećam tako se i ponašam. I to je zapravo temelj neuspeha u prodaji! A tehnike koje koristimo su samo proizvod naših jakih ili slabih uverenja. I sad postavljam retoričko pitanje: Da li se ovakve stvari rešavaju i unapređuju na „akademiji menadžerkih veština“ na kojoj je ova devojka bila? Hej,...osvestite se! Neko stoji pred vama i govori šta treba da radite !!!

Ne diraj mi dušu ako je ne poznaješ, pokvarićeš nešto! Mudra izreka.

Da li možete da zamislite da kupujete polovan automobil i na pitanje: Recite mi nešto o automobilu prodavac predvidivo odgovara: *Ne brinite, auto je regularan, originalna kilometraža, vi ste drugi vlasnik...* I posle nekoliko dana, shvatite da prvo što treba da uradite jeste zamena svega što je moguće! Imali ste potpuno pogrešna očekivanja na osnovu raznih obećanja. Hm,...kako onda izgleda tradicionalni trening prodaje? *Pozivamo vas na dvodnevni seminar, predavač je iskusni Pera Perić, na treningu ćete naučiti kako da budete uspešni, bolji, veća prodaja, postaćete ubice...*

Hej, za dva dana postaćete ubice!!! Zar vas ne vredaju ove stvari???

I posle dva dana gubljenja vremena shvatite da ste sve već i bez njega znali i da su vaša očekivanja potpuno izneverena. Možda ćete eventualno reći: *Pa...bilo je par dobrih stvari!...*

Šta moramo znati o treningu?

1. Trening treba da promeni ponašanje kod ljudi. Ali ne bonton, već šta treba da radim svaki dan da bih postao uspešan ili bolji. Pošto je čovek emotivno biće, ukoliko se loše oseća u toku dana zbog raznih ucena popustima ili odbijanja, on neće preduzimati produktivno ponašanje jer će se truditi da nedostatak motivacije kompenzuje onim radnjama u kojima se oseća sigurno i udobno.
2. Da biste od učesnika treninga stvorili nešto bolje i kvalitetnije, potreban je metod rada. Masa treninga je **skinut copy – paste sa googla ili nekih jeftinih knjiga o prodaji** i to se kompanijama prodaje kao trening... Čovek je Dinamičko biće, to znači da funkcioniše po određenim Dinamičkim zakonima. Treninzi prodaje NISU oduševljavanja publikom vicevima, pričama i slično. Trening prodaje treba da pomogne pojedincu da promeni lična Uverenja o sebi koja kontrolišu Ponašanje, a Uverenja takođe kontrolišu i Tehnike. Prodaja NISU tehnike. Uspeh u rodaju jeste Konceptualna stvar i zato kompanije obično plaćaju razne „trenere“ koji rešavaju problem koji i nije problem.

3. Trening prodaje treba da bude vrhunska DIJAGNOSTIKA problema i uzroka problema. Kad idete kod doktora, prvo radi dijagnozu. Ako će neko pomisliti dok čita ovaj tekst: pa mi želimo da povećamo prodaju, taj je u velikoj zabludi. To je posledica, a uzrok kompanije i ne znaju jer da znaju, davno bi ga rešile! Isto je i sa pojedincima. Učesnici pre početka treninga prodaje, moraju da prođu kroz nivo osvešćenja u odnosu na to šta im se dešava u prodaji i da shvate uzroke. Čovek je Dinamičko biće i ono kaže: Ako ne razumem, neću ni učiti!
4. Trening prodaje treba da bude uvođenje Sistemskog rešenja za kompaniju i održavanje tog Sistema. Ali, kompanije svoje prodajne timove izlažu moru i moru raznih trenera koji imaju „svoje metode“ kako treba da se radi. Zamislite profesionalca prodaje koji je imao 10 treninga i svi vrte istu priču na drugačiji način. Pa, taj čovek ni sebi ne veruje više. Upamtite šta ću Vam reći: Postoji samo JEDAN način kako se vrhunski prodaje – sve ostalo je ništa. A taj način se zove: ***upoznajte čoveka kao dinamičko biće i sam će vam kupac reći kako da mu prodate!***
5. Vlasnici, Direktori ili HR moraju da znaju šta da očekuju od treninga, na osnovu čega će da očekuju, šta će da mere na treningu i posle, kako će znati da je trening ROI?
6. Trener koji obećava povećanje prodaje NIJE dobar trener zato što ne zna da nauči učesnike da menjaju sopstvena uverenja i ponašanja a shodno tome imaju i drugačija očekivanja od kupaca. i zato je i najlakše obećati povećanje prodaje. VAŽNO: ***Uspeh treninga prodaje se meri usvajanjem i ponavljanjem Produktivnog ponašanja i svesnosti i eliminacije Neproduktivnog ponašanja.*** Niko ne može da obeća da će pobediti u trci. Ali ako se fokusiram na svaki korak, postoji velika šansa da pobedim. Radite produktivno ponašanje i rezultat će doći. Ali produktivno ponašanje je u direktnoj suprotnosti sa ličnim uverenjima. Ne zaboravite, čovek je kompleksno biće i učiniće sve da radi stvari koje manje bole, ali napredak traži upravo obrnuto. Problem nastaje što mi ljudi, najčešće ne možemo sami da prepoznamo neproduktivno ponašanje i da ga eliminišemo!

Podeliću sa Vama još jednu anegdotu: Pregovarao sam sa vlasnicima kompanije da svoje ljude iz prodaje pošalju u Predsednički Klub. Takođe su mi rekli da su već razgovarali sa jednom agencijom za treninge i da su dobili ponudu od njih sa dobrim popustom. Pitao sam ih: *Da li vam je važan popust?* Odgovorili su: *Pa, da.* Ali su zatražili ponudu i od mene. Ja sam ih upitao: *Da li vaše kolege iz prodaje šalju ponude?* *Da, rekli su.* *Da li im to smeta?* *Rekli su da troše vreme na ponude koje prvo odu kod konkurencije na sto. A, da li bi ste voleli da naučite da šaljete ponude isključivo kvalifikovanim kupcima i da pre ponude imate posao?* *Rekli su da bi to jako voleli.* *Pa, šta će vam trener koji vam je poslao ponudu a treba da vas uči da vi to ne radite?* *Da li vam treba takav trener?* Oni su se međusobno pogledali, ćutali i pocrveneli u licu...



Ako idete ka vrhu i želite da postanete najbolje što možete zbog sebe, svoje porodice koju hranite i kompanije za koju radite, da li imate svog Učitelja? Ko Vam pomaže da postanete savršenstvo?

Ne možemo sami, to je istina! Potreban je neko da nas posmatra, koriguje, daje smernice, uči padu...Brus Li je sve dugovao svom učitelju Jip Manu, Aleksandar Makedonski je imao Aristotela za učitelja, Novak Đoković Jelenu Genčić kojoj puno duguje za to što jeste... Na primer, već kada sam spomenuo Novaka on ima dva trenera. Za šta mu trebaju ako je broj jedan? Verovatno iz dva razloga: Da mu pomognu da prepozna svoje ponašanje koje nije dobro i da ga eliminiše jer mi to ne možemo sami i da mu pomažu da pomera granice bola. Mi, kao dinamička bića to ne možemo sami. Treba nam neko! A taj neko je učitelj kome verujemo i pred kojim smo ogoljeni. Kada ste i da li ste ikada do sada rekli: **Ovo je moj učitelj prodaje koji me poznaje i pred kim stojim ogoljen i njemu dugujem sve čemu me je naučio?**

Ako postoji neko ko može da me nauči kako da dođem do svojih ciljeva, da ne dajem popuste i prodajem po najvišim cenama, a da se ne odričem ličnog dostojanstva u prodaji i promenim ponašanje kako bi me drugi poštovali...rado ću slediti takvog učitelja, ali gde je on, ja ga čekam!

I ako stremite vrhu, NEMOGUĆE je vežbati prodaju kvartalno kada mi kompanija organizuje trening. Prodaja je nauka a onda umetnost. Prodaja mora da uđe u Vaš DNK – ne razmišljati u razgovoru sa kupcem već osećati! Ako Vam se smučilo da već godinama imate iste probleme u prodaji, da li je to zbog toga što Vam i nisu važni da ih rešite i iznos novca koji ne zarađujete i nije bitan za Vas, ili Vas ti problemi toliko frustriraju i voljni ste da ih rešite ali niste znali KAKO?

Pitanja za razmišljanje: Kratka uputstva kako proveriti trenera i pomiriti sopstvena očekivanja i ne biti u situaciji kao devojka iz teksta:

1. Pitajte ga čiji je to system ili filozofija po kojoj treba da vas uči?
2. Ko su njegovi učitelji i koliko je često u kontaktu sa njima?
3. Da li vas je pitao šta vi očekujete od njega i kada ste mu rekli da li vam je rekao da li može da vas napravi boljim ili ne?
4. Tražite mu da vam pošalje ponudu i ako to uradi, preporuka je da ga ne uzimate. Zašto? Zato što bi trebalo on vas da nauči kako da vi ne trošite vreme na ponude!
5. Pitajte ga za popust, ako vam da popust, preporuka je da ga ne uzimate jer vaše ljude treba da uči da prodaju po najvišim cenama!

Dragi čitaoci, pišite, javljajte se. Dobijam puno vaših mailova, telefonskih poziva...
Hvala vam.

Dragan Vojvodić
Trener iz oblasti Ljudske dinamike
+381 63 7722 122
dragan.vojvodic@sandler.com
www.go.sandler.com/serbia

SANDLER®

© 2024 Sandler Systems, LLC. Sva prava zadržana.

SANDLER (stilizovano) je registrovani zaštitni znak kompanije Sandler Systems, LLC.

www.go.sandler.com/serbia

