**Ígérgetés helyett ígéret**

Az értékesítési tréningek egyik haszna, hogy a közeli munkakörben dolgozó munkatársak jobban megismerik egymást, bizalom alakul ki közöttük. Sok jó tréningen vettem részt, szinte mindegyikről jó emlékeim vannak. Volt egy különleges, amely a tárgyalópartnereimet koordináta rendszerbe helyezte el. Minden negyedhez hozzárendelte a megfelelő magatartást, azt, amelyet nekem célszerű a vevővel szemben tanúsítanom. Volt egy másik, amely kimutatta, hogy az értékesítésre számít időmnek csak tört részét töltöm valóban értékesítéssel, a fennmaradó idő elmegy utazásra és adminisztrációra, azaz „felesleges” időpocsékolás. Nem tudták azonban elmagyarázni, hogy mi az a titok, amelynek az lesz az eredménye, hogy mások azt teszik, amit én akarok, és együttesen azt az eredményt érjük el, amit én megcéloztam. Hogyan lehet tehát akár vevőket, akár egy értékesítési csapatot a kívánt cél felé vezetni? Hogyan kell úgy befolyásolni egy folyamatot, hogy az eredmény biztosan a számomra legmegfelelőbb legyen? Ezt nem tanítják a tréningeken, mert ez már a nem tanítható kategória, úgy lehet megfogalmazni, hogy egyvelege a hozzáértésnek és az érzelmi intelligenciának. Sajnos egyike sem sajátítható el tréningeken, legalábbis nem találtam még rá olyan tréningre, amelyen 10-20 év tapasztalatát, melynek hozzáértés az eredménye, néhány nap alatt be lehetett pótolni. Ugyancsak nem lehet egy ember érzelmi intelligenciáját néhány napos tréningen úgy megváltoztatni, hogy egy egyébként alkalmatlan ember alkalmassá váljon vezetésre vagy mások meggyőzésére. Jót mondani és jól. Ezt kommunikációnak hívják. Ahhoz hogy jót mondjak, segít a hozzáértés, az évtizedes tapasztalat, az pedig, hogy hogyan mondom, fontos része az egésznek. Hitelesnek kell maradni. Az elmondottak hatásának nyomon követése azért lényeges, mert a mondandónak hosszú távú hatásai vannak, melyeket vizsgálni, mérni kell, és az ellenőrzési pontokon be kell avatkozni.

Egyetlen biztos fogást azonban kiemelek, ez a technika legfontosabb része, melyben még sosem csalódtam. Ígérni tudni kell. Az embert, azaz a simabeszédű barátságos értékesítőt, a kellemes modorú vagy éppen határozott és hangos vezetőt az első benyomásokat követően az ígéretein lehet lemérni. Az első, második, harmadik személyes találkozás közben körvonalazódik a véleményünk az emberről, miközben visszaemlékszünk korábban tett ígéreteire. Aki nem tartja be az ígéreteit, kiszámíthatatlanná válik a partnerei szemében, aki betartja ígéreteit, jó nagy lépést tesz a pozitív megítélés felé. Az egyértelmű sikert az jelenti, ha tudunk ígérni. Akit 10 perc múlva vissza tudok hívni, annak 1 órán belül visszahívást ígérek, akit ma estig meg tudok látgatni, annak holnap délig ígérem a látogatást. Végül, amit pénteken délre el tudunk végezni azt csak hétfőn reggelre ígérem. Képzeljük el vevőnk örömét, aki vár az ajánlatra, hétfőre ígértük neki, és már pénteken délben megkapja, úgyhogy az egész hétvége rendelkezésére áll, hogy végiggondolja, és helyes döntést hozzon, azaz minket válasszon.

Aki számtalanszor megígéri, hogy visszahív, majd hiába várom a hívását napokig, biztosan nem ismeri ezt a szabályt.