

Być albo nie być jak Klaudiusz.

Na spotkaniu sprzedażowym Prezes i zarazem właściciel dużej firmy z okolic Szczecina miał określić swoje potrzeby szkoleniowe. Był to rzutki pięćdziesięciolatek z ostentacyjnym Porsche, topową Nokią i sygnetem o wadze nakrętki do kombajnu. Firma zaś produkowała framugi. Do tej pory dużo produkcji kupowali Niemcy i Austriacy, ale umacniająca się złotówka osłabiła rentowność. Sprzedaż na rynku krajowym spadała. My jako firma trenerska mieliśmy zbadać – czemu spadała. I zbadaliśmy. Otóż cała ta firma była zarządzana całkowicie jednoosobowo, i brakowało tam świeżości. Prezes był inżynierem – technologiem, i dla niego najważniejsza była produkcja. Owszem, byli tam jacyś dyrektorzy marketingu, ale niestety bez możliwości podejmowania jakichkolwiek samodzielnych decyzji. Ot, mieli zbierać cotygodniowe raporty i wyposażeni w dyrektorskie wizytówki wykonywać proste czynności administracyjne. Zaś pracownicy liniowi w terenie, pochodzący w większości z zupełnie przypadkowego naboru, nie mieli żadnych umiejętności sprzedażowych, nie mieli też żadnych planów i żadnych wyrazistych prowizji. Nie było jakiegokolwiek polityki HR. Mierny sprzedawca mógł przetrwać nie niepokojony przez nikogo nawet i trzy lata z pensją 1260 PLN. Firma w Polsce ma 18 oddziałów skutkiem czego do firmy można dodzwonić się na 42 różne numery telefonów. Nie ma regionalnej infolinii np. takiej gdy w TP. wykupuje się numer 801 345 355 i Klient dodzwania się do najbliższego oddziału. Łącznie zdiagnozowaliśmy dwanaście takich kluczowych problemów, i teraz Pan Prezes miał zdecydować

-> co dalej?

Siedzieliśmy i czekaliśmy. Prezes się spóźniał i spóźniał. Spóźnił się półtorej godziny. Bez słowa przeprosin czy jakiegokolwiek usprawiedliwienia usiadł za ogromnym biurkiem i przeszedł do rzeczy. Czas wstrzymał bieg a my wszyscy wstrzymaliśmy oddechy. Prezes nabrał powietrza w płuca... ale w tym czasie fantazyjnym dzwonkiem polifonicznym zadzwoniła Nokia. Był to znany motyw „Ich troje” hej wstań, nie jesteś sam...

Nie podsłuchiwałem, słowo daję, ale z piętnastominutowej emocjonalnej rozmowy wynioskowałem, że dzwoni córka, której bankomat pochłonął kartę. No nic to... Zdarza się. Trzeba pomóc dziewczynie. Kiedy już wybrzmiało ostatnie „pa pa córuś...” Prezes nawet bez słowa „przepraszam”, przeszedł do sprawy. Że czytał nasz raport, że ciekawe, że o tych numerach to nie pomyślał, no i że oni stroną internetową traktują jako dodatek taki bo co drukowana ulotka to drukowana, ale zainteresuje się ile jest, tych tam wejść... No i.... W tym momencie znowu zadzwonił telefon, tym razem motywem Walkirii z tetralogii Ryszarda Wagnera „Pierścień Nibelunga” Ta ta taaaata. Ta taaratam taaa. Tam....

To dzwoniła żona. Pomyślałem, że facet ma jednak fajne poczucie humoru. Tym razem wyrobił się w kilka minut odpowiadając półsłówkami i monosylabami. Znać lata tresury. Skończył rozmowę, spojrział na zegarek, wręcz brakowało tylko żeby powiedział „co ja tam mówiłem..” ale nie powiedział tego. Powiedział jeszcze , że ten internet to fajna sprawa, i że już wie czemu na nasze pytanie zadane jego firmie poprzez formularz kontaktowy ze strony www, nikt nie odpowiedział. Otóż, Pani Halinka jest na urlopie a tylko ona tym się zajmuje. To ostatnie zdanie wypowiedział tonem przygany podkreślonej dodatkowo ruchem ręki. Dał nam tym samym znak, że się po prostu czepiamy pierduł. Ale postanowił jednak zamówić szkolenie, bo raz w roku odbywają się takie szkolenia. Edukacja pracowników to ważna rzecz. No więc szkolenie ma być **dla 32 osób** w weekend. Pierwszego dnia zajmiemy się nowymi produktami, telemarketingiem, motywacją, sprzedażą i analizą rynku w regionach. Potem będzie impreza. Tu prezes do nas porozumiewawczo mrugnął, podkreślając, że impreza będzie po byku. Słowem popijawa na całego. Drugiego dnia zaczniemy ok. 10- 11 ale, że ludzie są z całej polski dobrze

będzie skończyć o 14 i wtedy, od 10 – 11 do 14 mamy czas na te tam.... techniki sprzedaży. Trzeba ich nauczyć sprzedawać, bo faktycznie bez tego ani rusz..!

Prezes spojrział na swój ciężki zegarek z bransoletą w stylu Jamesa Bonda. Zegarek, który miał ze cztery różne cyferblaty, chronometr, pięć pokręteł i ważył na oko tak ze 60 dkg. Spojrział długo i przeciągle, dając nam znak, że to koniec spotkania.

Wracaliśmy z kumplem w zupełnie odmiennych nastrojach. Ja w grobowym, gdyż oczywiste było dla mnie, że zmarnowaliśmy czas, i że tego szkolenia zrealizować się nie da, zaś kumpel cieszył się jak skowronek, że takie fajne zlecenie mamy. Na moje uwagi, że takiego szkolenia nie można zrealizować, bo jego skuteczność wynosi 0,003 % i jest to wyrzucony pieniąż, kumpel nieodmiennie mówił: „co ci zależy, zrobimy szkolenie, oni się zintegrują, my wystawimy fakturę i wszyscy będziemy zadowoleni....” Odpowiadałem, że zależy mi, bo jestem farmaceutą, który leczy sprawdzonymi lekami, a nie oszustem który sprzedaje leki homeopatyczne”

Dyskusja trwała. Tego szkolenia nie wzięliśmy, ale niejako na przyszłość **postanowiliśmy przygotować trzy linie produktów:**

czerwoną -> nasza normalna linia. Produkty indywidualne, robione z pasją, po wcześniejszym rozpoznaniu potrzeb Klienta. Zwykle szkolenia interwałowe. Rozłożone w czasie, godnie fakturowane, bardzo skuteczne. Podręczniki i materiały tworzone od podstaw.

niebieską -> Klient chce podnieść sprzedaż produktu „X” o 7,34% , i sam wie wszystko najlepiej. Daje gotowe prezentacje. Odporny na wszelkie sugestie. Robimy, fakturujemy, zapominamy.

zieloną -> Produkty typu „wszyscy są zadowoleni” Firma, bo przeszkoliła 32 osoby raz do roku. Uczestnicy, bo była impreza, że hej! No i my, bo wystawiliśmy fakturę. Po szkoleniu mamy pewien niesmak o którym jednak szybko zapominamy.

Okazało się, że linia niebieska, a zwłaszcza zielona są niejako wbrew naszej naturze. Ja po prostu czuję głęboką niechęć do realizowania takich zastępczych projektów.

Czemu? To proste. Te trzy linie to sztuczny wymysł. Tak naprawdę to cała linia podziału polega na tym czy robi się **szkolenia** czy też **chałtury**. Wszystko bowiem co nie jest szkoleniem, jest chałturą. A chałtura jest niebezpieczna, gdyż dopuszcza pierwiastek swoistego dziadostwa, nieskuteczności i pozorantstwa w naszej pracy. Stwarza niebezpieczny precedens. Taki Szymon Majewski robi chałtury. Wiem, gdyż sam byłem na imprezie dla korporacji którą prowadził. Żenada. On się męczył i my się męczyliśmy. Całość uratował duży budżet imprezy i przepyszny, bizantyjski wręcz szwedzki stół. Nie wyobrażam sobie Tomasza Lisa w takiej roli. Był bym rozczarowany. Ale też od Tomasza Lisa oczekuję mądrej refleksji a nie głupawego rzucania się tortami. Jest bardzo niebezpiecznie stać w takim rozkroku pomiędzy sztuką trenerską a chałturą. W samych chałturach oczywiście nie ma nic złego. Potwierdza to urodziwa Grażyna Torbicka, która jest do wynajęcia, i robi to co robi z wdziękiem. Królowa chałtur – w tym dobrym tego słowa znaczeniu. Nie oczekujemy od niej niczego więcej poza tym, żeby było miło. Ona też niczego więcej nie oferuje. W związku z tym, nie napisze też książki „Co z tą Polską 2”

Ważne aby nie mieszać stylów, być wiernym swoim zasadom i konsekwentnym w działaniu. Ceną tego jest utrata zamówień, ale nagrodą jest rozwój, poczucie realizowania konkretnej misji i to że nigdy nie obudzimy się z ręką w nocniku.

Czyli jako Klaudiusz Sevkowic– gwiazda TV Telezakupy....

Uffff....

f.