



قانون ۱۰ قدم برای جذب مشتری

بررسی کتاب جان مکسول با نام: از گفت‌وگو تا ایجاد ارتباط

ایجاد ارتباط ارزشمند با دیگران منافع زیادی دارد. افرادی که روابطی گرم برقرار می‌کنند، با مشکلات کمتری مواجه می‌شوند و از ارتباطات خود بیشتر لذت می‌برند. با این وجود، ایجاد چنین روابطی با دیگران نیازمند گذر از رگبار نشانه‌ها و پیام‌هایی است که هر روز مردم را بمباران می‌کنند. منظور ما تبدیل شدن به یک ارتباط برقرارکننده و همدل موثر است، مهارتی که می‌توانید به خود بیاموزید و از یادگیری آن خشنود شوید.

برای ایجاد ارتباط باید گفت‌وگو کنید

از کجا می‌فهمید که با دیگران به خوبی ارتباط برقرار کرده‌اید؟ آن‌ها هر کاری برای شما انجام می‌دهند. به نیکی از شما سخن می‌گویند. با شما ارتباط احساسی برقرار کرده و به راحتی حرف‌هایشان را می‌زنند. به شما اعتماد می‌کنند. درباره دریافت انرژی مثبت از

شما می‌گویید و از بودن در کنارتان لذت می‌برند. ایجاد ارتباط ارزشمند با دیگران منافع زیادی دارد. افرادی که روابطی گرم برقرار می‌کنند، با مشکلات کمتری مواجه می‌شوند و از ارتباطات خود بیشتر لذت می‌برند. باین وجود، ایجاد چنین روابطی با دیگران نیازمند گذر از رگبار نشانه‌ها و پیام‌هایی است که هر روز مردم را بمباران می‌کنند. منظور ما تبدیل شدن به یک ارتباط برقرارکننده و همدل موثر است، مهارتی که می‌توانید به خود بیاموزید و از یادگیری آن خشنود شوید.

ایجاد روابط صمیمانه به تشخیص و تصدیق ارزش دیگران بستگی دارد. تمرکز را از خودتان بردارید و آن را به افراد اطرافتان معطوف کنید. خودتان را فراموش کنید. نحوه کنار آمدن با دیگران را بیاموزید. برای داشتن ارتباط بهتر با دیگران، با آن‌ها صحبت کرده و مکالمه را بر نگرانی‌های آن‌ها متمرکز کنید نه مسائل خودتان. سعی کنید روابط نفره‌نفر ایجاد کنید، ۹۰ درصد تمامی رابطه‌ها در این شرایط ایجاد می‌شوند. مهارت‌های خود را در این حوزه کلیدی تکمیل کنید. سپس سعی کنید با اعضای گروه‌ها و نهایتاً با حضار جلسه ارتباط برقرار کنید. انجام این کارها ساده نیست؛ اما حیاتی است. تصور کنید شخصی که با او صحبت می‌کنید چگونه به این سوالات درباره شما پاسخ خواهد داد:

۱. آیا به من اهمیت می‌دهید؟

نشان دهید که واقعا به دیگران اهمیت می‌دهید. های و هوی درباره نیازهای خود را متوقف کرده و به نیازهای آن‌ها توجه کنید.

۲. آیا می‌توانید به من کمک کنید؟

فروشنندگان بزرگ با این مثل قدیمی اما واقعی زندگی می‌کنند: «هیچکس دوست ندارد چیزی را به او بفروشند، بلکه دوست دارد به او کمک کنند.» به جای اینکه به دنبال افرادی باشید که به شما کمک کنند، خود به دیگران کمک کنید.

۳. آیا می‌توانم به شما اعتماد کنم؟

عشق میان انسان‌ها حیاتی است؛ اما اعتماد از آن‌هم مهم‌تر است. اگر مورد اعتماد نباشید هرگز نمی‌توانید با کسی ارتباط برقرار کنید.

برنامه شما برای دیگران مهم نیست؛ اما کمک شما در پیشبرد برنامه‌های آنها برایشان مهم است. برای جلب حمایت دیگران، سریعاً از آنها حمایت کنید. ایجاد ارتباط به همین سادگی است، به شرطی که آن را به روشی صادقانه و باورکردنی انجام دهید. رفتار شما بسیار پر معنی‌تر از گفته‌های شماست. در حقیقت، واژه‌ها اثر کمی در ایجاد ارتباط دارند. میزان اثرگذاری شما به این بستگی دارد که چقدر از ماهیت خود را آشکار می‌کنید.

ایجاد ارتباط مثبت چهار جز دارد:

۱. آنچه مردم می‌بینند: ارتباط بصری

ظاهر شما بسیار بیشتر از واژگان شما اهمیت دارد. آراسته لباس بپوشید. ظاهری مرتب و تمیز داشته باشید. لبخند بزنید و از حالات چهره دوست‌داشتنی و گرم استفاده کنید. صاف بایستید و با انرژی حرکت کنید.

۲. آنچه مردم درک می‌کنند: ارتباط ذهنی

برای ایجاد ارتباط با دیگران تجارب شخصی واقعی خود را برای آنها بازگو کنید تا از آن استفاده کنند، آن را احساس کرده و به آن احترام بگذارند. این‌طور به موضوع نگاه کنید: «وقتی خودتان را پیدا کنید، مخاطبان خود را نیز پیدا خواهید کرد.» این جمله چارلز لافتون بازیگر معروف اواسط قرن بیستم است. یک‌بار که او در مهمانی کریسمس در لندن شرکت کرده بود، میزبان از همه خواست تا سرود کریسمس را با هم بخوانند، لافتون به‌صورت حرفه‌ای سرود مزامیر ۲۳ را از بر خواند که منجر به تشویق‌های گرم اطرافیان شد. نفر بعدی زنی سالخورده بود که در صندلی خود خوابیده بود. وقتی دوستانش او را بیدار کرده و ماجرا را برایش شرح دادند، او به‌صورت صادقانه اما کاملاً غیرحرفه‌ای شروع به خواندن همان سرود کرد: «خداوند شبان من است، محتاج به هیچ‌چیز نخواهم بود» وقتی اجرای او به پایان رسید، همه می‌گریستند. چرا اجرای او عکس‌العمل احساسی قوی‌تری را نسبت به دکلمه آراسته یک بازیگر برانگیخت؟ لافتون این‌گونه توضیح داد: «من سرود را می‌شناسم، او مفهوم آن را می‌شناسد.»

۳. آنچه مردم حس می‌کنند: ارتباط حسی

نگرش باعث جذابیت بیشتر یک سخنران نسبت به سخنران دیگر می‌شود. اگر با احساس و مطمئن باشید، مردم به سوی شما جذب می‌شوند.

۴. آنچه مردم می‌شنوند: ارتباط زبانی

از واژگان مثبت به بهترین نحو استفاده کنید. به گفته مارک تواین توجه کنید: «تفاوت بین واژه نسبتاً صحیح با واژه بسیار بزرگ است و مانند تفاوت بین نور کرم شب‌تاب و نور رعدوبرق است».

برای ایجاد ارتباط انرژی بگذارید

برای ایجاد ارتباط با دیگران باید انرژی واقعی از خود نشان دهید. اگر منتظر هستید تا آن‌ها پیش‌قدم شوند، تنها خواهید ماند. به جای منتظر ماندن برای به وجود آمدن موقعیت عالی برای شروع رابطه، فرصت را غنیمت شمارید؛ اما ناگهانی اقدام نکنید، آنچه می‌خواهید انجام دهید یا بگویید را از قبل آماده کنید. صبور و فارغ از خود باشید.

نصیحت سام والتون یعنی «قانون ۱۰ قدم» را در برابر افراد زندگی خود به کارگیرید. کارمندان فروشگاه وال‌مارت این تعهد را بر اساس باورهای والتون بنا نهاده‌اند: «من رسماً عهد می‌بندم که هر بار مشتری به ۱۰ قدمی من رسید، لبخند بزنم، به چشمان او نگاه کنم و به او خوشامد بگویم.» برای شناخت افراد انرژی بگذارید؛ اما خود را بیش‌ازحد خسته نکنید.

حتی اگر ارتباط‌گر قدرتمندی باشید، داشتن روابط محکم با افراد محترم که می‌توانند اعتبارشان را با شما تقسیم کنند، امتیاز است. دکتر فیل مک‌گرا روانشناس تلویزیون ایالات متحده با همین روش معروف شد. او در برنامه تلویزیونی آپرا وینفیری شرکت کرد و آپرا به بینندگان خود نشان داد که نظری مثبت درباره او دارد، در نتیجه بینندگان نیز به او بسیار توجه کردند. البته اعتبار فقط منوط به این نیست که «چه کسی را

می‌شناسید»، بلکه به «دانسته‌ها» و یافته‌های شما نیز بستگی دارد. دستاوردهای برجسته و چشمگیر، تحسین افراد را برانگیخته و روابط را گسترش می‌دهد.

یافتن وجه مشترک

بهترین راه ایجاد ارتباط با دیگران پیدا کردن وجه اشتراک با آنها است. برای مشخص کردن وجوه اشتراک خود با افرادی که مایلید با آنها ارتباط برقرار کنید، درباره آنها بیشتر بیاموزید. متأسفانه، برخی به یک یا چند دلیل زیر این کار را دشوار می‌دانند:

۱. خودبینی: من دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات دیگران را می‌دانم

وقتی به دیگران به صورت کلی نگاه کنید، اغلب دچار اشتباه می‌شوید. درباره مردم نظر کلی ندهید و فکر نکنید نمی‌توانید چیزی از آنها بیاموزید. دیگران حتما می‌توانند شما را شگفت‌زده کنند.

۲. تکبر: نیازی به دریافتن دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات دیگران ندارم

هسته ایجاد ارتباط، اهمیت دادن و توجه به دیگران و تلاش برای درک آنها است.

۳. بی‌تفاوتی: به دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات دیگران اهمیتی نمی‌دهم

افرادی که چنین احساسی دارند، فقط بر خودشان تمرکز می‌کنند و احتمالاً نمی‌توانند با دیگران ارتباط برقرار کنند. به گفته جرج کارلین کم‌دین: «امروز دانشمندان اعلام کردند که درمانی برای بی‌تفاوتی یافته‌اند. با این وجود، آنها ادعا کرده‌اند که هیچ‌کس کوچک‌ترین علاقه‌ای به آن نشان نداده است.»

۴. کنترل: نمی‌خواهم دیگران دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات مرا بدانند

اگر خود و دانش خود را از کارمندانان دریغ کنید، انتظار تضعیف روحیه آن‌ها را داشته باشید. به مطلب «تاسف زبردست» نوشته جیم لاندی درباره «نادانی که برای فردی دست‌نیافتنی کار می‌کند ... و کارهای غیرممکن برای فردی نمک‌شناس انجام می‌دهد» توجه کنید.

مرتکب چنین اشتباهاتی نشوید. با دیگران وقت بگذرانید. گوش دهید. علائق آن‌ها را بشناسید. درباره چیزهایی که دوست دارند و دوست ندارند از آن‌ها سوال کنید. تحسین و توجه نشان دهید. با گفتن اینکه اغلب مانند آن‌ها فکر می‌کنید، برای احساسات آن‌ها ارزش قائل شوید. نشان دهید که مانند آن‌ها و حامی آن‌ها هستید.

از شفافیت، شوخ‌طبعی و لبخند استفاده کنید

جان پکلی در کتاب «قدرت واژگان کوچک» می‌نویسد: «آموزش به‌ندرت بر مبادله نظرات به‌صورت ساده و شفاف تاکید می‌کند. آموخته‌های ما در زبان انگلیسی به ما یاد می‌دهد که چگونه مسائل را پیچیده و مبهم کنیم. واقعا این‌چنین است. بعضی افراد فکر می‌کنند که باید به روشی بسیار پیچیده سخن بگویند یا بنویسند تا دیگران فکر کنند که آن‌ها دانا هستند و مطلب مهمی برای گفتن دارند؛ ولی موضوع دقیقا برعکس است. برای برقراری مکالمه و ایجاد ارتباط، از افکار و ایده‌های ساده و قابل‌فهم استفاده کنید. البته این کار خیلی هم ساده نیست. به گفته پاسکال بلیز ریاضیدان: «من این نامه را طولانی‌تر از حد معمول نوشته‌ام؛ زیرا وقت کافی نداشتم تا آن را مختصرتر کنم.»

برای جلب‌توجه و احترام، اطلاعات و داستان‌هایی آماده کنید که بامزه، محرک احساسات، انگیزاننده یا مفید باشند. هدف شما این است که مردم را بخندانید، به

احساسات آنها نفوذ کنید، به آنها انگیزه دهید و زندگی‌شان را ساده‌تر کنید. برای برنده شدن، بر اساس استراتژی این سه‌گانه با آنها گفت‌وگو کنید: «مبحث را ساده کنید، آن را آرام بگویید، لبخندی بر لب داشته باشید.» سپس از این ۵ دستورالعمل پیروی کنید:

۱. با مردم از موضع یکسان سخن بگویید نه از بالا

هیچ‌کس دوست ندارد دیگران با او رئیس‌مآبانه رفتار کنند.

۲. مستقیماً به اصل موضوع بپردازید

وقتی شما چیزی برای گفتن دارید، دقیقاً همان را بگویید.

۳. بارها و بارها و بارها و بارها آن را بگویید

در غیر این صورت مردم ارزش مبحث شما را درک نخواهند کرد. دانیل پینک نویسنده توضیح می‌دهد: «سه واژه در ایجاد ارتباط با دیگران حیاتی است: ۱. شجاعت، ۲. شوخ‌طبعی، و ۳. تکرار.»

۴. واضح سخن بگویید

درباره موضوعی چیزی نگویید و ننویسید مگر زمانی که پیام خود را شناختید. برداشت مخاطب چیزی است که خود درک می‌کند و نه آنچه شما می‌گویید.

۵. کمتر سخن بگویید

هیچ‌کس دوست ندارد که صحبت سخنران طولانی شود. جان مکسول به‌عنوان سخنران برنامه‌ای که دیر شروع شده بود قول داد: «من پیتزای سخنرانی خود را ارائه



می‌دهم، اگر آن را در کمتر از ۳۰ دقیقه به دست شما نرساندم، لازم نیست پولی به من پرداخت کنید.» و این کار را در کمتر از ۳۰ دقیقه انجام داد.