



۳ کار اصلی یک مشاور چیست؟

تعریف مشاوره، ارائه توصیه اختصاصی و حرفه‌ای به شخص دیگر است؛ منظور از اختصاصی یعنی کاملاً اختصاصی و شخصی‌سازی شده برای فرد خاص است که ممکن است برای فرد دیگری مناسب نباشد، بنابراین باید از شخص اطلاعات بگیرید تا بتوانید توصیه اختصاصی به شخص انجام دهید. منظور از حرفه‌ای این است که تخصصتان در آن موضوع است، بنابراین مشاور کسی است که در آن حوزه تجربه و تخصص کافی داشته باشد.

برایان تریسی در کتاب کسب‌وکار فوق‌العاده می‌گوید: فروشنده خوب باید مشاور خوب باشد که مشاور خوب سه کار زیر را انجام می‌دهد:

۱. معاینه

۲. تشخیص

۳. تجویز

این سه‌گام از پزشکان ایده گرفته شده است؛ بنابراین در جلسات مشاوره همه پزشک

هستند و با سوالاتی که می‌پرسیم ابتدا معاینه انجام می‌دهیم، سپس تشخیص می‌دهیم که چگونه می‌توانیم به شخص کمک کنیم و در نهایت هم تجویز می‌کنیم.

معاینه

معاینه مشاوره از اینجا شروع می‌شود که باید تشخیص دهد شخص اکنون در چه نقطه‌ای است؛ یعنی نقطه الف شخص چیست؟ و نقطه ب که می‌خواهد به آن برسد چیست؟

در پزشکی کار مشخص است، نقطه الف همیشه بیماری و دردی است که فرد دارد و نقطه ب این است که می‌خواهد خوب شود؛ ولی در همه حوزه‌ها این‌گونه نیست. مثلاً در کسب‌وکار نقطه الف شخص این است که ۱۰۰۰ کارمند دارد و نقطه ب این است که می‌خواهد تیم خود را به ۲۰۰۰ نفر افزایش دهد.

بنابراین کار یک مشاور ابتدا این است که مشخص کند شخص در چه نقطه‌ای است و می‌خواهد به چه نقطه‌ای برسد؛ بنابراین این دو نقطه باید برای مشاور کاملاً مشخص باشد و اگر آن را بفهمید؛ یعنی کار معاینه را خوب انجام داده‌اید.

معاینه یعنی پرسیدن سوال از شخص! ۲ نکته در پرسیدن سوال حداقل چیزی است که باید رعایت کنید:

۱. از کل به جز

۲. سوالات کوتاه و دقیق

اغلب مشاوران سوالاتی می‌پرسند که کمکی به پیدا کردن نقطه الف و ب نمی‌کند.

هم فروشنده‌ها و هم مشاوران باید یک سوال مشخص بپرسند و باید منتظر بمانند تا فرد پاسخ آن سوال را دقیق بدهد.

بنابراین معاینه، پرسیدن سوالاتی دقیقی برای یافتن نقطه الف و ب است.

تشخیص

با وجود اینکه علایم و عوارض اغلب موارد یکسان است، مثلا شاید اغلب کسب و کارها فروششان کم است؛ ولی ریشه آنها با هم متفاوت است؛ کسب و کاری تبلیغ نمی‌کند که فروشش کم است و کسب و کار دیگر خدمات به مشتریان ضعیف است که فروشش کم است.

بنابراین رسیدن به ریشه مشکل «تشخیص» است. زمانی که تشخیص داده شد مشکل چیست باید برداشت خودتان را از اوضاع و روش رسیدن به نقطه ب را به فرد توضیح دهید.

بنابراین در فاز تشخیص بعد از فهمیدن مشکل باید برای شخص توضیح دهید.

تجویز

در گام تجویز اگر بتوانید کمترین تعداد پیشنهاد ممکن را به فرد بدهید عالی است. اگر تجویزتان موضوعی باشد که قابلیت به خاطر سپردن داشته باشد، احتمال موفقیت شما خیلی بیشتر می‌شود.

بنابراین هرچه گزینه بیشتری در جلسه مشاوره بدهید احتمال اجرای آن به صفر می‌رسد.

در این مقاله آموختید چگونه به کمک ۳ گام «معاینه، تشخیص و تجویز» می‌توانید به افراد مشاوره تخصصی ارائه دهید.