



احساس ناخوشایند از برقراری تماس چگونه شما و افراد سازمانتان بر این مشکل غلبه کنید ؟

احساس ناخوشایند از برقراری تماس (Call Reluctant) واژه ایست برای توضیح وضعیتی در فروش یا بازاریابی شبکه ای که در آن وضعیت فروشنده و یا بازاریاب شبکه ای تماس با مشتریان احتمالی را به تاخیر می اندازد . به منظور غلبه ی شما و همکارانتان بر این وضعیت ابتدا باید بدانید چه عواملی باعث بروز آن می شود .

تعریف **Reluctant** در فرهنگ لغت این است : احساس ناخوشایند - مقاومت و یا مخالفت در برابر پیشنهاد دادن

برای یک بازاریاب شبکه ای وضعیت را می توان به این صورت تشریح کرد : او می داند که تماس گرفتن با افراد ، برای ساختن کسب و کارش ضروریست . با این حال در برابر این عمل مقاومت و یا با آن مخالفت می کند یا نسبت به آن تمایلی نشان نمی دهد . بنابر این به جای تماس گرفتن ، احساس گناه می کند و از نظر ذهنی خود را در انجام این کار ناتوان و فاقد قابلیت های لازم می داند .

این وضعیت به نظرتان آشنا نیست ؟
چه چیزی باعث بروز این حالت می شود؟

برای هر یک از افراد گروهتان که به این وضعیت دچار شده اند چک لیست زیر را اجرا کنید :

- آیا آن ها می دانند که دقیقاً قرار است از طریق این کسب و کار چه چیزهایی را به دست بیاورند ؟ از آن ها بپرسید که آن چیز ها کدامند.
- آیا برای رسیدن به این چیز ها برنامه ای دارند ؟ از آن ها بپرسید که این برنامه چیست . (یعنی به چه روشی و با انجام چه فعالیت هایی می خواهند آن چه را می خواهند از این کسب و کار به دست بیاورند - مترجم)
- آیا بر روی آن برنامه کار می کنند ؟ از آن ها بپرسید که اکنون در چه مرحله ای از این برنامه قرار دارند ؟
- آیا با تمام مراحل که باید برای ساختن کسب و کارشان انجام دهند آشنایی دارند ؟ از آن ها بخواهید آن مراحل را به شما توضیح دهند
- آیا برای خود یک خط مشی از پیش تعیین شده دارند ؟ از آن ها بخواهید آن را به شما نشان دهند یا با شما در میان بگذارند. از آن ها بپرسید که می دانند چگونه برای خود مشتری بگیرند ؟ از ایشان بخواهید در حضورتان این کار را انجام دهند .
- آیا می دانند چگونه به مشتریان سرویس دهند ؟ از آن ها بخواهید که مراحل کاری خود را در این رابطه توضیح دهند.
- آیا می دانند چگونه برای خود همکار بگیرند ؟ از آن ها بخواهید که مراحل را به شما نشان دهند. (حتی الامکان به صورت عملی)



آیا آن ها می دانند که چگونه همکاران را آموزش دهند تا بتوانند مشتریانی برای خودشان بیابند؟ از آن ها بخواهید که یکی از افرادی را که آموزش داده است به شما معرفی کند. سپس به سراغ او بروید و از او بخواهید به شما نشان دهد که چگونه جذب مشتری می کند.

آیا آن ها می دانند که چگونه به همکاران خود آموزش دهند تا بتوانند برای خود همکارانی بیآورند؟ نظاره گر نحوه ی آموزش دادن هایشان باشید و یا از آن ها بخواهید که همکاری را که قبلاً در این زمینه آموزش داده اند به شما معرفی کنند. سپس به سراغ او بروید و ببینید که او از چه روش هایی برای آوردن همکاران جدید خود استفاده می کند.

پاسخ منفی به هر یک از موارد فوق، همان دلیلی است که باعث احساس ناخوشایندی از برقراری تماس می شود.

بهانه ی ترس از «رد شدن» یا «نه شنیدن» بهانه ی مضحکی است. زمانی که شخصی به شما می گوید دلیل او از مقاومت و یا مخالفت در برابر تماس گرفتن، ترس از رد شدن است می توانید به سادگی به او نشان دهید که این ادعا واقعیت ندارد. کفایت دستگاه ضبط صوت کوچکی را مقابل آن ها روشن کنید و از آن ها بخواهید که برای شنیدن کسب و کارشان دعوتتان کنند. آن ها نمی توانند این کار را انجام دهند در حالی که می دانند یک ضبط صوت نمی تواند به آن ها پاسخ منفی بدهد.

«ترس از رد شدن»، «احساس ناخوشایندی»، «خارج از محدوده ی راحت» و ... واژگانی هستند که به عنوان پوششی بر روی «بلد نبودن» (و در نتیجه نتوانستن) قرار می گیرد. آن ها نمی توانند چون بلد نیستند. الباقی بهانه ی ناخودآگاه است.

مهم نیست که طرف مقابل بیست سال سابقه ی کاری دارد. اگر نمی تواند با افراد تماس بگیرد تنها به این دلیل است که هنوز چیزی در کسب و کارشان وجود دارد که او نمی داند و بلد نیست انجامش دهد.

ترس و یا به صورت خاص ترس از رد شدن و یا احساس ناخوشایندی در برقراری تماس به خاطر این است که شخص نمی تواند نتیجه را پیش بینی کند. این مبنای تمام ترس هاست. ترس به این خاطر وجود دارد که شما قرار است کاری بکنید ولی نمی دانید نتیجه و پاسخ آن کار چه خواهد بود. اگر بمب خنثی کنید (کاری که من در شغل سابقم در نیروی دریایی انجام می دادم) خواهید ترسید زیرا نمی دانید آیا آن بمب در حالیکه به آن چسبیده اید منفجر می شود یا خیر.

بنابر این به بهانه های افرادتان اهمیت ندهید. چک لیست بالا را در موردشان اجرا کنید و ببینید کدام مورد را نمی توانند به درستی انجام دهند. همان مورد دلیل مقاومت آن ها در برابر تماس خواهد بود.

بهانه های خودتان را هم نپذیرید. همین چک لیست را برای خودتان هم استفاده کنید. بهتر است اجازه دهید شخص دیگری این کار را در موردتان انجام دهد. راه حل ساده است. آموزش ببینید. افراد و همکارانتان را آموزش دهید تا تمام مراحل بالا را یاد بگیرند و شروع به تماس گرفتن کنند. وقتی این کار را انجام دهید کسب و کارتان قطعاً به سرعت رشد خواهد کرد.

ترجمه: فرزین یعقوبی

f.yaghouby@live.com