

PIOTR JANUKOWICZ

Podręcznik dobrej obsługi

RO

6	WSTĘP
9	ZAPOMNIJ O STEREOTYPACH
13	PAMIĘTAJ, ABY TWORZYĆ ATMOSFERĘ
19	MYŚL, O CZYM MYŚLISZ
21	STARAJ SIĘ UCZYĆ
26	GOTOWY? DO STARTU...
30	NIE OBAWIAJ SIĘ
33	STAW CZOŁO!
37	POKAŻ RADOŚĆ!
39	ZAKOŃCZ DOBRZE!
40	EPILOG
40	PRZYPISY

Motto

„Niech Twoja praca pasuje do Ciebie, a nie Ty do Twojej pracy.”

ŚWIĘTY JAN OD KRZYŻA
XVI wiek

Motto tej książki można pozostawić bez żadnego komentarza i nic więcej już nie pisać. Podejmuję jednak próbę uporządkowania myśli dla siebie oraz dla tych wszystkich, którzy czują, że znajdują się na drodze swojego powołania. Ludzi, którzy urodzili się z talentem obsługi drugiego człowieka.

Wstęp

Zanim podejmiesz decyzję o podjęciu lub kontynuowaniu pracy, odpowiedz sobie na kilka pytań. Pytań o to, czy jesteś w stanie uczestniczyć w procesie obsługi. A także pytań o sens wykonywanej pracy. Pozostawiam też miejsce na własne pytania. Pytania te, stawiają sobie profesjonalni ekspedienci, jak i początkujący adepci tej sztuki. Sztuki? Tak. Dobrą obsługę uważam za sztukę.

1. Czy czujesz, że praca, którą wykonujesz, daje Ci wielką satysfakcję?
2. Czy czynności, które wykonujesz, przychodzą Ci z łatwością?
3. Czy czujesz, że ludzie lubią przebywać w Twoim towarzystwie?
4. Czy Ty lubisz przebywać z ludźmi?
5. Czy wyobrażasz sobie, że możesz wykonywać swoją pracę przez długie lata?
6. Czy potrafisz przetrwać trudne chwile w swojej pracy?
7.
8.
9.
10.

Jeżeli czujesz, że to praca stworzona dla Ciebie, przejdźmy do poszczególnych rozdziałów.

ZAPOMNIJ O STEREOTYPACH

W rozdziale pierwszym znajdzie się nowe spojrzenie na sztukę sprzedaży, sztukę obsługi drugiego człowieka.

1. Zapomnij o zysku, pieniądzach, obrotach, limitach, kalkulacjach...
2. Zapomnij o słowie klient.
3. Zapomnij o rywalizacji, wyścigu, porównaniach...
4. Zapomnij o pojęciu „sprzedaży”.
5. Zapomnij o pochwałach.

PAMIĘTAJ, ABY TWORZYĆ ATMOSFERĘ

W rozdziale tym znajdują się punkty, o których nie może zapomnieć nikt, kto profesjonalnie zajmuje się obsługą.

1. Pamiętaj, aby drugi człowiek w Twoim towarzystwie spędził miłe i niezapomniane chwile.
2. Pamiętaj, aby poznać potrzeby drugiego człowieka.
3. Pamiętaj, aby oferować produkty z czystym sumieniem.
4. Pamiętaj, aby dobierać produkt tak, aby w przyszłości dobrze służył drugiemu człowiekowi.
5. Pamiętaj, aby przekazywać jak najwięcej uczuć.

MYŚL, O CZYM MYŚLISZ

To rozdział poświęcony sile naszych myśli.

1. Uwierz w moc myśli.
2. Uwierz, marzenia spełniają się!
3. Uwierz, Twoje myśli wpływają na jakość pracy!
4. Uwierz i zaufaj.

STARAJ SIĘ UCZYĆ

Rozdział poświęcony kształceniu. Postaram się dowieść, że uczyć trzeba się przez całe życie, nieustannie. To, co umiało się jakiś czas temu, obecnie już nie wystarcza.

1. Staraj się nieustannie kształcić.
2. Staraj się obserwować dobre wzorce z różnych miejsc.
3. Staraj się obserwować siebie.
4. Staraj się nie kontrolować podczas rozmowy.
5. Staraj się wczuć w sytuację drugiego człowieka.
6. Staraj się zachowywać umiar i odpowiednio dobierać proporcje.
7. Staraj się czerpać satysfakcję z zadowolenia drugiego człowieka.

GOTOWY? DO STARTU ...

Rozdział poświęcony pierwszemu wrażeniu, jakie wywieramy na drugim człowieku.

1. Uważaj, żeby się nie spóźnić.
2. Uważaj, jak wyglądasz.
3. Uważaj, w jaki sposób mówisz.
4. Uważaj, jak się poruszasz.

5. Uważaj na sposób prezentacji.
6. Uważaj na rutynę.
7. Uważaj na bałagan.

NIE OBAWIAJ SIĘ

W tym rozdziale znajdują się rady dla osób, obawiających się osobistego otwarcia przed ludźmi.

1. Bez obawy. Zadaj pytania!
2. Bez obawy. Odpowiadaj szczerze!
3. Zapamiętaj, proszę!
4. Odważnie wychodź z inicjatywą.

STAW CZOŁO!

Odporność na wszelkiego rodzaju trudności.

1. Staw czoło trudnościom.
2. Staw czoło znudzeniu.
3. Staw czoło lenistwu.
4. Staw czoło niepowodzeniom.
5. Staw czoło niecierpliwości.

POKAŻ RADOŚĆ!

Rozdział poświęcony entuzjazmowi oraz pasji.

1. Pokaż człowiekowi swoje szczerze zainteresowanie.
2. Pokaż swoje kompetencje.
3. Pokaż swoją pasję.
4. Pokaż swoją radość życia.
5. Pokaż swój entuzjazm.

ZAKOŃCZ DOBRZE!

Rozdział poświęcony ostatniemu wrażeniu.

1. Na czym polegają dobre zakończenia.
2. Niech zakończenie przemieni się w zaproszenie.

EPILOG

Zapomnij o stereotypach

1. ZAPOMNIJ O ZYSKU, PIENIĄDZACH, OBROTACH, LIMITACH, KALKULACJACH...

Dlaczego powinniśmy zapomnieć o podstawowych prawach ekonomicznych?

Czy istnieje taka możliwość? Czy ma to sens?

Jeżeli wykonujemy swoją pracę z pasją, to z pewnością TAK!!! Jeżeli praca to nasz priorytet, to na pewno TAK!!! Jeżeli jak najlepsza obsługa drugiego człowieka stanowi nasz główny cel, to zdecydowanie TAK!!!

Zdaję sobie sprawę, że trudno nie myśleć o podstawowych potrzebach człowieka. Potrzebach, które zaspokajamy dzięki pieniądзом. Myślimy o utrzymaniu naszej rodziny, nas samych. Myślimy o jedzeniu i mieszkaniu, rzeczach niezbędnych do życia, bez których nie możemy funkcjonować. Myślimy o rzeczach ułatwiających nam życie, jak samochód czy sprzęty mechaniczne i elektroniczne. Myślimy o sprawach umilających nam życie, takich jak rozrywka czy podróże. Powinniśmy o tych wszystkich sprawach myśleć! Nasza praca powinna nam na to wszystko pozwolić. Ale mieszkanie, samochód, urlop nie mogą stać się głównym celem naszej pracy. Podczas pracy całą naszą uwagę powinniśmy kierować na to, aby wykonać ją jak najlepiej. Efekty przyjdą same.

Przypomina mi się historia trzech budowniczych. Trzej ludzie wykonywali tę samą pracę. Pewien człowiek zapytał każdego z nich, co robi. Pierwszy odpowiedział, że stawia mury w wielkim trudzie. Drugi, że w pocie czoła pracuje na chleb dla swojej rodziny. Trzeci odpowiedział, że wznosi katedrę. Wszyscy z nich pewnie zarabiali podobnie, natomiast uśmiechał się tylko jeden. Nie trudno domyślić się, który. To on tworzył dzieło. To jedynie w jego ustach praca nie kojarzyła się z trudem. To on czerpał z niej najwięcej.

Zapewniam, że gdyby posadzić widownię, która przez jakiś czas obserwowałaby pracę trzech budowniczych, to cała uwaga widzów skupiłaby się na człowieku, który wznosi katedrę. Człowiek tworzący, mówi, wygląda i porusza się zupełnie inaczej. Twórca emanuje energią, która przyciąga. Dlatego na jednych aktorów kieruje się uwaga całego świata, a inni pozostają niezauważeni.

Ludzie wyczuwają naturalność. Szybko rozszyfrowujemy człowieka, któremu zależy jedynie na tym, aby sprzedać, zarobić i zapomnieć. Poszukujemy ludzi, którym na nas zależy, którzy pragną naszego dobra, ludzi uczciwych i szczerych.

Zapomnijmy o limitach i kalkulacjach, zapomnijmy o prawach ekonomii. Traktujmy je jako wartości istotne, ale podrzędne. Nasz nadrzędny cel to najlepsza obsługa drugiego człowieka.

2. ZAPOMNIJ O SŁOWIE KLIENT

.....
Dlaczego powinniśmy zapomnieć o słowie klient? Po co szukać nowych nazw? Czy ma to sens?

Z przekonaniem stwierdzam, że ma to sens!

Dużo lepiej myśleć i mówić CZŁOWIEK! Używać słów Pani, Pan, Młodzieniec, Staruszka! Zauważyłem, że ludzi, na których nam zależy, ludzi, których bliżej poznaliśmy lub tych, którzy zwrócili naszą uwagę, nigdy nie nazywamy klientami. Zaczynamy ich nazywać po imieniu. Pani Halinka, Pani Grażyna, Pan Marek. Gdy nie poznaliśmy jeszcze ich imion, nadajemy im własne pseudonimy, związane z ich charakterystyczną cechą wyglądu, charakteru czy zachowania. Pani z pieskiem, mama Stefanka czy Pan od sztybletów. Zmienia się również wtedy nasze nastawienie do tych osób.

Uważam, że ludzi, których nie znamy, również nie powinniśmy nazywać klientami. Starajmy się myśleć o nich w kategoriach osobowych.

Słowo klient kojarzy mi się z kimś anonimowym, z kimś, „kto jeszcze nie wie, że ma nasze pieniądze”. Taką anonimowość oraz stosunek do ludzi określa ulubiony żart trenerów prowadzących szkolenia sprzedażowe. Na rozpoczęcie szkolenia pytają zgromadzonych: „Kto to jest klient?” Po chwili i kilku próbach odpowiedzi ripostują: „Klient to ktoś, kto jeszcze nie wie, że ma nasze pieniądze! Cha, cha, cha!

Czy o człowieku można pomyśleć podobnie? Nie można.

O człowieku myślimy inaczej. Myślimy w kategoriach samych siebie. Łatwiej nam zrozumieć potrzeby drugiego człowieka, patrząc przez pryzmat nas samych. Czy o sobie myślimy KLIENT? Czy chcemy, aby o nas myślano KLIENT? Nigdy! No może przy składaniu reklamacji lub gdy traktujemy ekspedienta z góry. Ja klient! Gdy zależy nam na dominowaniu, uzyskaniu przewagi lub korzyści. Czy w takim kontekście pomyślimy „Ja człowiek”?

Traktujmy ludzi tak, jak sami chcemy, aby nas traktowano. Mówmy do ludzi tak, jak sami chcemy, aby do nas mówiono i obsługujemy tak, jak sami chcielibyśmy, by nas obsłużono. Myślimy o ludziach, tak jak sami chcemy, aby o nas myślano. Myślimy w kategorii człowiek!

3. ZAPOMNIJ O RYWALIZACJI, WYŚCIGU, PORÓWNANIACH...

Zapomnijmy o rywalizacji? Czy to możliwe w dobie wolnego rynku i konkurencji? W czasach bezwzględnej rywalizacji? W czasach, w których każdy chce zająć miejsce na podium. I do tego jeszcze najwyższe. Czy to możliwe? Możliwe, należy jedynie odnaleźć własne tempo przestać porównywać się do innych.

Kiedyś w młodości często biegałem. Chciałem mieć dobrą kondycję. Przyznaję, że nigdy nie przepadałem za tego rodzaju wysiłkiem. Po latach odkryłem chodzenie. Marzę o długich trasach. Uwielbiam zmęczenie, jakie daje długi marsz. Myślę, że mam niezłą kondycję.

Osiągnąłem ją w specyficznym tempie. W moim tempie. W tempie moich możliwości. Czuję się podobnie jak człowiek, który lubi biegać i w ten sposób pracuje nad swoją kondycją. Czuję się podobnie jak człowiek, który lubi siedzieć nad brzegiem morza i w ten sposób dba o swoje zdrowie.

Czy można ścigać się z biegnącym człowiekiem, kiedy sami maszerujemy? Czy ktoś, kto siedzi nad brzegiem morza, może ścigać się z maszerującym? Po co? Znajdźmy tempo dla siebie. Nie walczyliśmy z ludźmi. Zmagajmy się z sobą. Walczmy z własnymi słabościami.

Nie uczestniczymy w wyścigu. Idźmy własną drogą. Nie porównujemy się z innymi. Twórzmy swój własny styl i charakter.

4. ZAPOMNIJ O POJĘCIU „SPRZEDAŻY”

Zapomnieć o sprzedaży? W jaki sposób? Przecież właśnie w niej uczestniczymy.

Prosto. Nie sprzedawaj! Obsługuj!

Staraj się pomóc drugiemu człowiekowi dokonać wyboru. Wyboru w szerokim tego słowa znaczeniu. W podjęciu decyzji w wyborze koloru — czarny czy brązowy. Rozmiaru, 37 czy 38. Fasonu, modny czy klasyczny. Ale również pomocy w podjęciu decyzji — dokonać zakupu czy zrezygnować. Jeżeli chcemy obsługę wykonywać naprawdę dobrze, to nie możemy zaczynać od końca. Sprzedaż to końcowy element całego procesu.

Po kilku latach mojej pracy jeden z naszych sklepów odwiedziła znana nam Pani Architekt z dwoma koleżankami. Pani Architekt należy do osób zdecydowanych, szybko podejmuje decyzje. Tego dnia zakupy robiła jedna z koleżanek. Określiłyśmy i znaleźliśmy odpowiedni fason oraz kolor. Pozostało tylko dobrze dobrać rozmiar. 38 troszeczkę za luźny, 37 ciśnie. 37,5 nie znaleźliśmy w żadnym ze sklepów. Fason podobał się na tyle, że kobieta chciała wybrać za małe buty, nie myślała o wygodzie. Inne modele nie

wchodziły już w rachubę. W takich wypadkach każdy z nas wie, że lepiej poszukać innego modelu. Znamy powiedzenie, że nie ma nic gorszego niż za ciasne buty. Delikatnie odradzałem. Bezskutecznie. Po chwili głos zabrala Pani Architekt, zwróciła się do swojej koleżanki: „Wiesz, dlaczego lubię tę firmę i tak często tu wracam? Tu mi jeszcze nikt niczego nie wcisnął.” Argument zadziałał. Zakupy przełożyliśmy na następny raz.

Nie obawiamy się brać na siebie odpowiedzialności. Mówmy ludziom prawdę. Starajmy się pomagać w podejmowaniu trafnych decyzji. Nie obawiamy się odwozić ludzi od podjęcia tych błędnych. Uważajmy jednak na nadgorliwość. Ostateczna decyzja leży po stronie obsługiwanego. Nasze rady mogą okazać się błędne. To, że sam lubię chodzić w obuwiu dobranym z lekkim luzem, nie oznacza, że lubią to wszyscy. Poznałem ludzi, którzy chodzą w obuwiu dopasowanym tak, aby czuć je na stopie. Biermy na siebie odpowiedzialność. Poświęćmy ludziom, tyle czasu ile potrzebują. Szybko i niestarannie zakończona rozmowa może okazać się ostatnim spotkaniem z obsługiwanyim człowiekiem.

Szczerłość i uczciwość procentuje. To najlepsza długoterminowa inwestycja.

5. ZAPOMNIJ O POCHWAŁACH

Zapomnieć o pochwałach? Przecież tak je lubimy.

Starajmy się pracować jak najlepiej nie po to, aby wszyscy wpadali w zachwyt nad naszą „świetnością”. Starajmy się czynić jak najlepiej po to, aby dążyć do doskonałości. Praktyka pokazała mi wiele razy, że ilekroć chciałem pokazać, jaki to ze mnie świetny ekspedient, nie udawało mi się dobrze obsłużyć drugiego człowieka. Z pewnością z takim nastawieniem wydaję się bardzo sztuczny, a ludzie wyczuwają nienaturalność momentalnie.

Usłyszałem kiedyś ciekawą rozmowę w radiu. Prowadzący chwalił pewnego człowieka za jego uczciwość. Za to, że w trudnych czasach postępował etycznie, zgodnie ze swoimi ideami, gdy tak wielu zaprzedało je za pozornie wygodne życie. Słusznie przedstawiono go jako wzór godny naśladowania, określono mianem bohatera naszych czasów.

Człowiek skromnie wysłuchał komplementów i z uśmiechem stwierdził, że na te pochwały nie zasługuje. Uważał, że uczciwość to naturalny obowiązek każdego człowieka. Dodał, że inaczej niż uczciwie trudno mu się zachowywać. Zapytał, czy za normalne zachowanie należą się aż takie pochwały. Czy to, że człowiek zachowuje się przyzwoicie, zasługuje na taki rozgłos? A czy jeżeli szewc uszyje dobre buty, to ogłasza się go bohaterem? Czy lekarz stawiając słuszną diagnozę, zasługuje na Nagrodę Nobla? Czy dziennikarz przeprowadzający dobry wywiad powinien zostać wyniesiony na piedestał? Czy rodzice opiekujący się swoimi dziećmi czynią coś niezwykłego? Dla niego staranne wykonywanie swoich powinności to

norma. Nie oczekuje za nie pochwał. Stwierdził, że widzimy zbyt dużo złych wzorców dookoła, skoro wykonywanie podstawowych powinności człowieka to bohaterstwo.

Wykonujemy swoją pracę uczciwie, solidnie i twórczo. Bez czekania na komplementy. Zróbmy z pozytywnych cech normę, podstawę.

Pamiętaj, aby tworzyć atmosferę

1. PAMIĘTAJ, ABY DRUGI CZŁOWIEK SPĘDZIŁ W TWOIM TOWARZYSTWIE MIŁE I NIEZAPOMNIANE CHWILE

W jaki sposób człowiek może spędzić w naszym towarzystwie miłe i niezapomniane chwile?

Czy zdarzyło się Wam kiedyś wyjść z kina i już po chwili nie pamiętać, o co chodziło w filmie, który oglądaliście przez 1,5 godziny? Nie potrafimy przypomnieć sobie głównych bohaterów. Po tygodniu zupełnie zapominamy, że cokolwiek oglądaliśmy.

Czy zdarzyło się Wam kiedyś przerwać książkę po przeczytaniu połowy i nigdy do niej nie wracać? Szybko o niej zapominamy. Czy macie miejsca, których nie zamierzacie już więcej odwiedzać? Jak szybko przestajemy o nich myśleć? Czy spotkaliście ludzi, z którymi nie szukacie ponownego kontaktu?

Z pewnością odpowiadamy na te pytania podobnie. W filmie nie znaleźliśmy niczego, co mogło zwrócić naszą uwagę. W książce nie poczuliśmy, o co właściwie autorowi chodzi. W określonych miejscach coś nas zraniło. Pewne osoby nas rozczarowały. Generalnie nie poczuliśmy szczególnej atmosfery, która pozostałaby nam w pamięci.

Czy jakiś film szczególnie pozostał Wam w pamięci? Czy często go wspomnacie? Czy bez trudu przypominacie sobie twarze aktorów oraz drobne szczegóły? Czy nie mogliście się oderwać od książki? Czy czytaliście kiedyś do samego rana? Czy treść książki wywarła wpływ na Wasze postępowanie? Czy macie miejsca, do których często wracacie? Czy znacie ludzi, z którymi lubicie przebywać? Ludzi, z którymi rozmowa to czysta przyjemność?

Mamy taki film, taką książkę, takie miejsca, a w szczególności taką osobę. Zastanówmy się, co spowodowało, że dana sytuacja ma dla nas wyjątkowe znaczenie? Co spowodowało, że często o niej myślimy? Odpowiedzmy sobie na te pytania i zróbmy wszystko, aby nasze wzajemne kontakty miały charakter szczególny i niezapomniany.

Jeden z naszych sklepów odwiedził znany artysta. Został obsłużony z wszelkimi honorami, najlepiej jak potrafimy to zrobić. Poświęciliśmy mu tyle czasu, ile wymagał. Dogodziliśmy w każdym szczególe. Odpowiednio dobraliśmy towar. Koleżanka, która go obsługiwała, spędziła z nim niezapomniane chwile. Artysta podziękował i wyraził swoje zadowolenie, ponieważ również miło spędził czas. Jeden szczegół zwrócił uwagę koleżanki. Miała wrażenie, że twórca pomyślał: „Zostałem tak potraktowany, ponieważ pisze się o mnie na pierwszych stronach gazet, ciekawe, czy tak tu się obsługuje na co dzień?” Artysta pewnie by się zdziwił, ponieważ wiem, że nasza koleżanka w taki sposób stara się szukać kontaktu z każdym człowiekiem, niezależnie od statusu społecznego.

Starajmy się we wszystkich ludziach widzieć artystów. Każdego obsługiwać tak, jak najbardziej lubianego piosenkarza. Starajmy się, aby nasze wzajemne kontakty miały charakter wyjątkowy. Niech towarzyszy im niepowtarzalna atmosfera. Atmosfera, za którą się tęskni i do której chce się wracać.

2. PAMIĘTAJ, ABY POZNAĆ POTRZEBY DRUGIEGO CZŁOWIEKA

Aby dobrze poznać potrzeby drugiej osoby, należy studiować psychologię lub mieć odrobinę wrażliwości na potrzeby drugiego człowieka. To bardzo szeroki temat i warto się z nim zapoznać z psychologicznego punktu widzenia. My zajmijmy się nim z punktu widzenia wrażliwości.

Trzeba pamiętać, że w życiu niczego nie należy uogólniać. Każdy człowiek to wielka osobowość, dlatego do każdego powinno się podchodzić w sposób indywidualny.

Zupełnie inne potrzeby mogą mieć dwie osiemnastolatki. Mimo że mają tyle samo lat, to jedną fascynują dyskoteki, a drugą harcerstwo. Dwóch starszych panów, mimo że nie różni ich wiek, jeden łowi ryby, drugi uwielbia wieczorki taneczne. Potrzeby często nie zależą od wieku i płci, lecz od charakteru oraz stanu emocjonalnego danej osoby.

Dlaczego uważam, że do rozpoznania potrzeb człowieka wystarczy wrażliwość? Wrażliwość to suma szczerości i delikatności dopełniona bezinteresowną chęcią niesienia pomocy. Jeżeli taką postawę okażemy drugiemu człowiekowi, to o wszystkich jego potrzebach zostaniemy przez niego samego poinformowani. Nie natrudzimy się, aby je odgadywać. Wrażliwość na potrzeby ludzi poszerza horyzonty naszych wspólnych kontaktów.

Jeżeli chodzi o potrzeby ludzi, z którymi mamy kontakt, to można je podzielić na potrzeby materialne, dotyczące posiadania określonego przedmiotu, oraz niematerialne, związane z odczuciami.

Potrzeby materialne mogą okazać się różne. Jeden człowiek potrzebuje sznurowadeł, drugi pasty, a trzeci kilkunastu par obuwia. Zależy to od wielu czynników. Natomiast mam pewność, że każdy z nich ma podobne pragnienia niematerialne. Każda z tych osób potrzebuje uśmiechu, dobrego słowa, poważnego traktowania, szczerego zainteresowania, uczciwej rady, okazania szacunku oraz przekazania pasji i radości.

Pewnego dnia odwiedził nas Pan z tobołkiem. Tak go nazwaliśmy, ponieważ każdy, kto w dzieciństwie oglądał bajkę o Koziołku Matołku, ma przed oczyma obraz wędrującego Koziołka ze szmacianym zawiniątkiem przywiązany do długiego kija, który opiera na ramieniu. Tak prawdę mówiąc, mężczyzna swoją wysoką, szczupłą, lekko przygarbioną posturą przypominał bajkowego koziołka. Obraz niezwykle, prawie nierealny w dużym mieście.

Człowiek od początku sprawiał wrażenie kogoś z innego świata. To pierwsze wrażenie mogłoby nam podpowiedzieć, że przyszedł nas poprosić o wsparcie finansowe. Jednak podświadomie potraktowałem go bardzo poważnie. Okazałem mu naturalny szacunek i szczerze zainteresowanie. Co się okazało? Człowiek nie znalazł się w naszym sklepie przypadkowo, nie prosił o jałmużnę. Odwiedził nas, aby kupić sandały. Trzeba pamiętać, że nasze sklepy nie należą do najtańszych.

Starszy Pan okazał się bardzo kontaktowym i wesołym człowiekiem. Spędziłem z nim wspaniałe chwile. Ale wątpliwości jednak mnie jeszcze nie opuściły. Jak głęboko siedzą w nas stereotypy. Do ostatniej chwili zastanawiałem się, czy dobrze zrozumiał cenę. Bałem się, że przy kasie spotka go rozczarowanie, gdy uświadomi sobie, że na końcu ceny widnieje jeszcze jedno zero. Przecież takie sytuacje miały już miejsce w przypadku osób wyglądających na zamożne. I co? Nic z tych rzeczy. Dobrze zrozumiał kwotę, po zaopatrzeniu się w obuwie stwierdził: „Właściwy człowiek na właściwym miejscu”. W jego ustach zabrzmiało to jak największy komplement. Poczulem się bardzo dobrze.

Wydaje mi się, że zaspokoilem jego dwie potrzeby. Pierwszą materialną, ponieważ do swych wędrowek potrzebował wygodnych butów. Drugą niematerialną, ponieważ potrzebował szacunku i naturalnego ludzkiego słowa. Myślę, że w tym przypadku ta druga potrzeba okazała się dominująca. Wierzę, że On również poczuł się dobrze.

To dowód na to, że wrażliwość w naszych wzajemnych kontaktach otwiera przed nami wrota poznania potrzeb drugiego człowieka.

3. PAMIĘTAJ, ABY OFEROWAĆ PRODUKTY Z CZYSTYM SUMIENIEM

Dlaczego podejście do drugiego człowieka z czystym sumieniem i dobrymi zamiarami ma tak wielkie znaczenie?

Czy zdarzyło się Wam kiedyś oferować coś drugiemu człowiekowi, nie informując o wszystkich plusach? Tu odpowiedź wydaje się prosta. Każdy podaje ich jak najwięcej z naturalnym przekonaniem, co do słuszności, wierząc we wszystkie zalety. Jeżeli pomijamy zalety, to jedynie dlatego, że o nich w danej chwili zapomnieliśmy.

Czy zdarzyło się Wam kiedyś świadomie zataić minusy? Paskudne uczucie! Zwłaszcza, gdy osoba zdecyduje się na zakup.

Zaufajcie doświadczeniu wielu osób. Dużo lepiej dla obu partnerów przedstawić wszystkie plusy i minusy. Poinformować o wszystkim, co dla przyszłego użytkownika istotne.

Kupując używany samochód, słyszymy zawsze same zalety, nigdy nie dowiemy się o wadach. Czy to uczciwie? Czy sprzedający ma wobec nas uczciwe zamiary? Czy w momencie, kiedy się o nich dowiemy, nie zaczniemy przeklinać sprzedawcy? Czy nasze pretensje nie staną się zasadne? Czy w przyszłości odwiedzimy takiego człowieka, aby kupić od niego cokolwiek? Czy mamy ochotę widzieć go jeszcze raz? Pytania te nie wymagają odpowiedzi, gdyż każdy z nas odpowie na nie podobnie.

Dobre zamiary wobec drugiej osoby to moim zdaniem fundament dobrej obsługi. Dobre zamiary to przede wszystkim chęć, aby dobrać człowiekowi produkt tak, żeby jego zadowolenie nie kończyło się po dokonaniu zakupu. Pisząc te słowa, otrzymałem telefon z wiadomością, że wyściółki zastosowane w bardzo dobrym modelu sandałów nie posiadają takich właściwości jak poprzednie. Pomimo że wzór obuwia sprzedawał się w zeszłym roku doskonale i wszystko wskazuje na to, że w tym sezonie osiągnąłby jeszcze większą sprzedaż, podjąłem decyzję o wycofaniu wzoru za sprzedaży. Osoby, które dokonałyby zakupu, czułyby się rozczarowane.

W krótkim okresie poniesiemy stratę finansową. Natomiast nie wystawimy na próbę zaufania osób zaopatrujących się w nasze obuwie. Nie zapracujemy sobie na ich sprawiedliwe pretensje. Znajdziemy takie sandały, aby w przyszłości dobrze im służyły.

Wiem, że nie wolno wybierać tylko zysku. Przede wszystkim należy wybierać zadowolenie drugiego człowieka. Trzeba postępować tak, aby drugi człowiek w przyszłości odniósł satysfakcję z przedmiotu, który pomogliśmy mu wybrać.

Jeżeli wiemy, że wyściółka zastosowana w kłapkach nie spełnia oczekiwań, to czy można je sprzedawać? NIE! A dodatkowo, czy można je sprzedawać z czystym sumieniem? Z dobrymi zamiarami? Również nie. Dlatego nie można ich zaproponować ludziom, którzy nam ufają. Zaufania nie da się kupić za żadne pieniądze. Trzeba na nie zapracować. Ta praca wymaga czasu. Natomiast zaufanie można łatwo nadwerzężyć, nawet stracić. A do tego wystarczy tylko jeden błąd.

4. PAMIĘTAJ, ABY DOBIERAĆ PRODUKT TAK, ABY DOBRZE SŁUŻYŁ DRUGIEMU CZŁOWIEKOWI

Ten rozdział ściśle wiąże się z poprzednim. Chcę go rozszerzyć o spojrzenie w przyszłość. Uważam za bardzo istotne, aby dobiierać produkty z myślą o tym, aby w przyszłości służyły one człowiekowi jak najlepiej.

Podczas doboru towaru należy posłuchać oczekiwań drugiego człowieka. Wyobrazić sobie sytuację w przyszłości, w której dobiierany produkt trafi do użytku i szczerze odpowiedzieć sobie na pytanie: „Czy to właśnie ta rzecz okaże się właściwa?”. Jeżeli mamy wątpliwości, szukajmy dalej. Jeżeli ich nie mamy, to upewnijmy człowieka o zasadności wyboru.

Poznanie oczekiwań osoby jest w tym momencie najważniejsze. Należy uważnie słuchać tego, co do nas mówi, ale również sięgać do swoich doświadczeń. Nie stosując uogólnień i omijając rutynę.

Jeżeli student prosi nas o eleganckie obuwie, to możemy z pewnością domyślać się, że w przyszłości zamierza ich używać również na co dzień. Dużo chodzi pieszo i aktywnie spędza czas. Często zmienia sale wykładowe i jeździ autobusem. W takim przypadku należy szukać produktu z gładkiej skóry na gumowym spodzie o eleganckim wyglądzie. Nacisk kładziemy na trwałość i funkcjonalność. Taki produkt z pewnością spełni oczekiwania.

Jeżeli o obuwie eleganckie zapyta nas prezes firmy, to trzeba wysłuchać jego oczekiwań i wyobrazić sobie miejsca, w których bywają prezesi i jak się przemieszczają. Spędzają czas w gabinetach i jeżdżą dobrymi samochodami. Dobieramy buty na skórzanej podeszwie i wykonane z delikatnej, szlachetnej skóry. Główny nacisk kładziemy na wygląd i wygodę.

Nasza troska o to, aby w przyszłości produkt służył dobrze, pomoże nam jeszcze lepiej obsłużyć człowieka.

5. PAMIĘTAJ, ABY PRZEKAZYWAĆ JAK NAJWIĘCEJ UCZUĆ

Dobre uczucia i pozytywne myśli to podstawa naszych wzajemnych stosunków. Złe nastawienie, nienawistne uczucia niosą za sobą same kłopoty. Postarajmy się je natychmiast usunąć z naszej głowy

i naszego życia! Zapomnijmy o nich natychmiast! Złe myśli zatrują nas jadem nienawiści, którego bardzo trudno się pozbyć. Zajmijmy się dobrymi myślami.

Przypomnijcie sobie sytuację, kiedy odchodzi napięcie związane z pracą, obowiązkami. Kiedy ustępuje złość i nienawiść? Kiedy potrafimy sobie wszystko wybaczyć? Kiedy podajemy sobie ręce na znak zgody i patrzymy sobie prosto w oczy? Kiedy cieszy nas wspólna obecność, wspólne przebywanie? W tym momencie wszyscy stajemy się lepsi, potrafimy patrzeć na świat i ludzi zupełnie inaczej. Przypomnijcie sobie chwilę, w której rzeczy zwykłe stają się niezwykłe. Każdy z nas przeżywa to podczas Wigilii Bożego Narodzenia.

Jeden dzień w roku stajemy się inni. Inni? A mi wydaje się, że tak wygląda nasza prawdziwa natura. Inni stajemy się na pozostałe dni roku. Czy możemy zrobić coś, co spowoduje, że takie dni jak Wigilia przeżyjemy częściej niż raz w roku?

Postarajmy się częściej dobrze myśleć o ludziach, wybaczać im błędy i niedociągnięcia. Nie dawajmy powodów do zmartwień swoim najbliższym. Nie obarczajmy innych własnymi problemami. Winy najpierw szukajmy w sobie. Nigdy nie nośmy w sercu urazy do drugiego człowieka i pretensji do świata. Otaczający nas świat postrzegajmy w kolorowych barwach, a jego naprawę rozpoczynamy od naprawy samego siebie.

Podczas każdej obsługi drugiego człowieka myślimy o nim dobrze. Obdarzajmy go pozytywnymi uczuciami. Dobre myśli przeradzają się w dobre słowa i uczynki. Dobre myśli idą w parze z dobrymi uczynkami.

Gdy traktujemy z sympatią drugiego człowieka, dajemy mu dobry kawałek siebie. W momencie obdarzania człowieka dobrymi myślami, dodajemy mu pozytywnej energii. Energia ta działa cuda. Pomaga ludziom dokonywać wielkich rzeczy. Pomaga stawać się lepszymi. Pomaga przekraczać granice naszych słabości.

A najbardziej niesamowite jest to, że ta dobra energia powraca.

Myśląc dobrze o ludziach, dajemy im więcej, niż możemy sobie wyobrazić. Dajemy im coś, co niemierzalne i bezcenne. Coś, co czyni życie cudownym. Dobre myśli zmieniają również nas samych. Im więcej dobrych myśli i uczuć przekazujemy, tym więcej ich otrzymujemy. Najważniejsze jednak, aby dobrze myśleć, nie oczekując wzajemności.

Jeżeli uda nam się osiągnąć ten stan, dokona się w nas cudowna przemiana. Przemiana, która jak magnes przyciągnie do nas ludzi i ich dobre uczucia. Przypomnijcie sobie, jak dobrze czują się nasi bliscy, gdy dobrze o nich myślimy. Jak bardzo pomagają im, gdy dobrze im życzymy? Zacznijmy tak postępować już dziś!

Myśl, o czym myślisz

To rozdział poświęcony sile naszych myśli.

1. UWIERZ W MOC MYŚLI.

Uważajmy, na to, o czym myślimy. Nasze myśli to energia, która nie idzie w próżnię! Już dziś przy pomocy metod naukowych można określić stan emocjonalny naszych myśli. Naukowcy posiadają urządzenia, które odczytują reakcję naszych myśli na wysyłane bodźce. Dziś można stwierdzić czy w naszych myślach wyrażamy pozytywne zainteresowanie, obojętność czy reagujemy negatywnie. To może wydawać się niedorzeczne, ale to pierwszy krok do czytania myśli. Już wkrótce czytanie myśli stanie się możliwe.

Mając taką świadomość nie możemy pozwalać sobie na negatywne myślenie. Nie chodzi mi o to, że ktoś odczyta nasze myśli. Raczej wierzę, że pozytywne myśli tworzą dobro a negatywne zło. Złe myśli, to budowanie muru, który oddziela nas od ludzi. Odgradzający mur tworzy więcej problemów niż rozwiązuje. Myśli należy segregować, te złe natychmiast odrzucać. Dobre rozwijać.

Kiedy uświadomiłem sobie, jaką moc mają myśli, uważam na to, co czytam, oglądam a nawet to, o czym rozmawiam. Człowiek staje się tym, o czym myśli!

Nie można całe życie kontrolować siebie samego, staram się raczej uważać, na to, o czym myślę. Trudno cały czas myśleć o wzniosłych ideach, nasz mózg również potrzebuje pewnego rodzaju odpoczynku. A może bardziej odreagowania. Skupienie na jednej myśli może okazać się niszczące. Wyobraźmy sobie, że już dziś myśli można odczytywać. Czy na wiele z naszych myśli pozwolilibyśmy sobie mając taką świadomość? Wyobraźmy sobie, że nasz szef wie, o czym myślimy. Czy nadal kontynuowalibyśmy zabawę z naszymi myślami?

2. UWIERZ, MARZENIA SPEŁNIAJĄ SIĘ.

Czy spełniło się Wam kiedyś to, o czym marzyliście? Coś, co w momencie marzenia, wydawało się bardzo mało realne, dziś staje się rzeczywistością. Cudowne uczucie. Dla takich chwil warto żyć. To one nadają sens życiu.

Warto marzyć. Marzyć o dobrych sprawach, dobrym postępowaniu, szczęśliwej rodzinie, prawdziwych przyjaciółach o miłości. Lubię rozmawiać z ludźmi o ich marzeniach. Ludzie na całym Świecie marzą o tym samym. Pomimo różnic kulturowych, różnic w tradycji i w zachowaniu, marzenia okazują się takie same. Nie ma znaczenia gdzie, kto urodził się i jaki kolor ma jego skóra. Dziewczyny z Malesji śnią o romantycznych spotkaniach z chłopakami swego życia. Młodzi mężczyźni z Tajlandii czy Singapuru starają się z całych sił zapewnić godny byt swoim rodzinom. Chinki pragną w miłości wychowywać swoje

dzieci. Młodzi Hiszpanie i Włosi marzą o zwycięstwach zawodowych i sportowych. Marzą o wspólnym biesiadowaniu przy stołach zastawionych wyśmienitymi potrawami i wykwintnym winem. Australijczycy i Nowozelandczycy tęsknią za swoimi żonami i pragną podróżować razem z nimi. Japończycy marzą o zjedzeniu wołowiny z Kobe, najdroższej i ponoć najlepszej na świecie. Rosjanie uwielbiają swoje romanse i marzą, aby móc je śpiewać razem ze swoimi przyjaciółmi. Etiopczyk marzy o tym, aby wziąć na ręce swoje dzieci, które okazują mu wielką miłość. Omańczyk marzy o świętach rodzinnych, kiedy wszyscy są razem i potrawy smakują jak nigdy w pozostałym czasie roku. Indus pragnie godnego życia dla swoich rodaków i dla siebie. Wenezuelka tęskni za swą ojczyzną i nie wyobraża sobie innego miejsca do życia. Marzy, aby jej dzieci w szczęściu i pokoju dorastały w jej pięknym kraju. Egipcjanin pragnie zwiedzić cały Świat. Irańczyk marzy o szacunku dla swojego narodu. Czy to nie także nasze marzenia? Czy nie myślimy podobnie? Tak samo? Czy nie tak właśnie chcemy żyć i postępować? Każdy z nas marzy o tym, aby zrobić coś dobrego dla ludzkości. Każdy z nas pragnie odnaleźć prawdę o otaczającym nas świecie i o nas samych.

Kiedy zyskasz zaufanie ludzi i rozmawiasz z nimi szczerze, poważnie i bez sztucznego wstydu, to po zadaniu pytania, „o czym w życiu marzysz?“, uzyskujesz odpowiedź: „o miłości i prawdzie, o dobrych ludziach, o uczuciu szczęścia“. Tak odpowiada dziewczyna z Malezji i mężczyzna z Singapuru. Tak odpowiada Muzułmanin, Żyd, Hindus, Buddysta, Chrześcijanin. Tak odpowiada człowiek, który określa siebie niewierzącym. Ich odpowiedź to Przykazanie Miłości. Wszyscy ludzie dążą do tego samego. Marzenia spełniają się. Trzeba wierzyć w ich spełnienie. Trzeba mieć czyste intencje.

3. UWIERZ, TWOJE MYŚLI WPŁYWAJĄ NA JAKOŚĆ PRACY!

Wystarczy przypomnieć sobie dzień w pracy, podczas którego, nasze myśli krążyły wokół zupełnie innego tematu. Myśli o sytuacji rodzinnej, osobistych sprawach czy kłopotach często powodują, że w pracy znajdujemy się jedynie ciałem. Nasz duch znajduje się w zupełnie innym miejscu. W takim stanie nie ma mowy o tym, abyśmy wykonali naszą pracę nawet poprawnie. Musimy znajdować się tu i teraz, aby obsłużyć prawidłowo. Powinniśmy ciałem i duchem oddać się wykonywanej pracy.

Ale to, co uważam za najważniejsze, to myśli o naszym własnym stosunku do pracy. Znam ludzi, którzy wstydzą się tego, co robią. Głupio im przed rodziną czy znajomymi, że wykonują zawód sprzedawcy. Co to za praca? Kuzyn pracuje w urzędzie a szwagier uczy na uniwersytecie. Tych w rodzinie szanują. A ja, biedny sprzedawca. Przegrany nieudacznik. Znam również takich, którzy mają do swojej pracy stosunek obojętny. Traktują wykonywaną pracę jak zajęcie tymczasowe. Szukają czegoś innego, uważają, że zasługują na bardziej ambitne i prestiżowe zajęcie. I na szczęście znam też takich, którzy czują się dumni, wykonując swoją pracę. Kochają to, co robią i realizują się w swoim zawodzie.

O tych, którzy się wstydzą, nie wspominam. Ci, którzy mają stosunek obojętny, nie popracują zbyt długo. Ci, którzy z dumą wykonują swoje zadania dochodzą daleko. Najdalej. Gdy czujemy się dumni z tego, co robimy, to z reguły wykonujemy to bardzo dobrze. Można czuć się dumnym sprzedawcą! Naprawdę.

Można z dumą sprzedawać buty, meble samochody, mleko, ryby. Można! I na szczęście tacy ludzie odczytują swoje powołanie, przyjmują je i realizują w swoim życiu. Oby trafiać na nich jak najczęściej! Poczujcie się dumnymi sprzedawcami! Jeżeli tego nie czujecie, szukajcie innego zajęcia!

4. UWIERZ I ZAUF AJ.

Oddaj się w opiekę swojemu powołaniu! Gdy poczujesz, że to praca stworzona dla Ciebie, to oddaj się jej i zaufaj, że doprowadzi Cię do celu zawodowej i osobistej satysfakcji. Wiele osób okaże Ci wdzięczność za to, co robisz, a przede wszystkim za to, jak to robisz. W sprawach kształcenia i rozwoju, konsekwencja ma zasadnicze znaczenie. To długoterminowa inwestycja. Do osiągnięcia wysokiego poziomu zawodowego potrzebujemy talentu, ciężkiej pracy, determinacji i czasu. Niektórzy z nas, już w dzieciństwie wiedzą, kim chcą się stać w przyszłości. To wybitne jednostki, często geniusze w swoich dziedzinach. Kolejni odkrywają swoje uzdolnienia w wieku młodzieńczym. To też dobrze. Znam ludzi, którzy w wieku dojrzałym odkrywali swoje talenty. Na to nigdy za późno! Gdy rozmawiam z nimi na ten temat, mówią mi, że dopiero teraz czują się naprawdę szczęśliwi. Odnaleźli sens życia. Realizują się. Oddychają pełną piersią. Żyją, spełniając się.

Aby rozwijać swój talent, wypełniać własne powołanie należy dawać z siebie samego jak najwięcej, ale również pozwolić talentowi prowadzić, dojrzawać i rozkwitać. To działanie złożone. Połączenie dwóch sił. Współdziałanie pozytywnych energii. Naszej i Dawcy talentu.

Staraj się uczyć

1. STARAJ SIĘ NIEUSTANNIE KSZTAŁCIĆ

Pewnie Was nie zaskoczę tym stwierdzeniem, ale kształcić się musimy przez całe życie. Jeżeli stwierdzimy, że już wystarczy, to popełnimy zasadniczy błąd. Każdy dzień powinien nam dać nową lekcję. Każdego dnia powinniśmy zrozumieć coś nowego lub utwierdzić się w przekonaniach już poznanych. Często przypominam sobie słowa ks. prof. Tischnera: „Człowiek z osoby powinien przekształcać się w osobowość”. Człowiek powinien nabierać dobrych cech, które kształtują charakter. To proces, który trwa przez całe nasze życie.

Każdego dnia powinniśmy podejmować próbę nauczenia się czegoś dobrego i wyciągnięcia z tego pozytywnych wniosków. To dla nas najlepsza lekcja. Życie to dla nas najlepsza szkoła. Starajmy się jak najczęściej czytać, chodzić do teatru lub kina. Wybierać należy te tytuły, które niosą za sobą wartość i przesłanie. Podejmujemy rozmowy na trudne tematy. Uczestniczymy we wzniostych akcjach.

Kiedy na początku współpracy z jednym z centrów handlowych nie chciałem zapisać się na kurs dotyczący sprzedaży, dyrektor Anne Kare Sevik zapytała mnie: „Piotr, czy ty już wszystko umiesz, czy wszystko potrafisz?”. Pozytywnie zawstydziła mnie tym pytaniem. Wtedy zapisałem się na kurs. Teraz zadaję sobie to pytanie sam. „Czy ty już wszystko wiesz, Piotrze?”.

Zadawajmy sobie takie pytania w momentach, kiedy brak nam ochoty na poszerzanie swoich horyzontów postrzegania świata. Nie ustawajmy w kształceniu i poznawaniu po to, aby z osoby stać się osobowością. Po to, aby kształtować swój charakter.

2. STARAJ SIĘ OBSERWOWAĆ DOBRE WZORCE Z RÓŻNYCH MIEJSC

To, że coś spodobało się Ci w zakładzie mechanicznym lub w barze szybkiej obsługi, nie znaczy, że nie można tego zastosować w sklepie obuwniczym.

Przyznam Wam, że wiele dobrych wzorców zaczerpnąłem z poznańskiej restauracji Delicja oraz od jej właściciela Przemka Wawrzyniaka. Tam najbardziej podoba mi się serdeczny sposób witania gości. Imponuje mi wiedza na temat potraw. Zachwyca zasób wiadomości na temat win. Kelnerzy wiedzą, skąd pochodzi jagnięcina, kiedy przyleciała ryba dorada i w jaki sposób była transportowana. Z wielką przyjemnością słucha się, jak kucharz przygotował sorbet.

Następne miejsce to restauracja rybna w Dolo pod Wenecją. Wyższy stopień wtajemniczenia kulinarnego. Willa Getzen, restauracja bez karty. Częstoje się gości tym, co najświeższe i najlepsze. W tym miejscu mamy gwarancję, że jemy potrawy przygotowane przed chwilą z produktów dostarczonych rano.

Z kolei na wodach Bałtyku Mirek Kukułka, specjalista w ratownictwie wodnym, pokazał mi wytrwałość i pokorę. Nauczył mnie, jak należy pracować, aby dotrzeć do celu. Moja żona Anita pokazuje mi codziennie, jak efektywnie można wykonywać swoją pracę. To, co innym zajmuje godziny, w jej rękach przemienia się w krótkie chwile. Marek Kamiński, podróżnik, pisarz, filozof, filantrop, pokazuje, że nie ma rzeczy niemożliwych. Uczy, że czyste i uczciwe zamiary pomagają nam w osiągnięciu najtrudniejszych celów. Da się zdobyć obydwą bieguny samemu, bez wspomagania z zewnątrz. Od księdza Krzysztofa Niedałowskiego, duszpasterza środowisk twórczych, nauczyć się można tolerancji dla innych poglądów oraz sposobu wyrażania myśli, a także mądrości, jaką należy się kierować w docieraniu do innych ludzi. Papież Jan Paweł II, największy autorytet naszych czasów, pokazywał nam, jak należy zmagać się ze słabościami swojego ciała. Pomimo wielkich trudności z poruszaniem się i mówieniem podejmował codziennie próbę naprawy świata. Żył bardzo aktywnie – jak młody i zdrowy chłopak. Uczył nas, że najważniejsze to siła, pogoda, radość i czystość ducha. Pokazywał, jak należy postrzegać świat i bliźniego. Nauczył jak żyć i jak umrzeć.

Tak samo jak w Delicji można przywitać gości w salonie obuwniczym. O butach opowiadać jak o jagnięcinie czy doradzie. Naszym znajomym polecać to, co najlepsze i najmłodniejsze, podobnie jak w restauracji w Dolo. Tak jak Anita pracować efektywnie. Jak Marek Kamiński do biegunów docierać do naszych własnych celów. Tak jak Mirek Kukulka stawać się wytrwałym. Tak jak ksiądz Niedałtowski tolerować i rozumieć poglądy innych ludzi. Tak jak papież zmieniać świat na lepszy!

Ucząc się od lepszych, twórzmy swoją osobowość! Określmy swój styl, czerpiąc inspiracje od bardziej doświadczonych.

Jeżeli zobaczycie lub poczujecie coś pozytywnego w innych miejscach lub w innych ludziach, spróbujcie zastosować to w swojej pracy, w swoim życiu. To bardzo skuteczny sposób, aby nauczyć się dobrych rzeczy.

3. STARAJ SIĘ OBSERWOWAĆ SIEBIE

Nieustanne kształcenie wymaga regularnych weryfikacji. Powinniśmy poddawać się egzaminom. Uwaga! Nie w momencie obsługi drugiego człowieka. Dopiero po jej zakończeniu. W następnym punkcie opiszę, jak się nie kontrolować.

Po zakończeniu obsługi od czasu do czasu sami dokonujemy analizy. Co zrobiliśmy dobrze, a co źle? Złe elementy starajmy się w przyszłości wyeliminować. W dobrych próbujmy się utwierdzać i doskonalić. Czasami egzaminatorem okaże się człowiek, którego obsługiwaliśmy. Zadowolenie na jego twarzy to ocena pozytywna. Dodatkowe komplementy to ocena dobra. Podziękowania to ocena bardzo dobra.

Nie obawiamy się poprosić o wydanie opinii swojego kolegę z pracy. Samemu trudno jest dostrzec własne błędy i niedociągnięcia. Tak się do nich przyzwyczailiśmy, że przestają nam one przeszkadzać. To tak jak z zapachem. Kiedy wiosną wjechałem do portu rybackiego, uderzył mnie nieprzyjemny, wręcz mdlący zapach. Po godzinie pobytu na kutrze nie czułem już tego swądu. To znaczy, że zniknął? Nie, to nasze receptory tak szybko przestają reagować na wybrane zapachy.

Podobnie może się stać z naszymi błędami. Po prostu przestajemy na nie reagować. Dlatego poddawajmy się krytyce. Krytyce, a nie krytykanctwu. Krytykanctwo to wygłaszanie negatywnych opinii bez uzasadnienia, a zwłaszcza bez pomysłu na zmianę na lepsze. Jeżeli mamy uprawiać krytykanctwo, lepiej nie mówić nic. Krytyka to wydanie szczerzej opinii połączonej z pomysłem na naprawę. Taka krytyka służy nam i naszym bliskim. Takie postępowanie popycha nas do poszukiwania dobrych wzorów. Działa twórczo i budująco.

4. STARAJ SIĘ NIE KONTROLOWAĆ PODCZAS ROZMOWY

Poprzedni rozdział przedstawiał samokontrolę oraz poddawanie się opiniom innych. W tym momencie postaram się udowodnić, że nie należy się kontrolować podczas obsługi drugiego człowieka. Nie oznacza to jednocześnie, że nie należy myśleć o tym, co mówimy. Wręcz przeciwnie. Myśl, co mówisz.

Po jednym z naszych spotkań poświęconych NLP [1], rozpocząłem intensywną pracę nad zastosowaniem w praktyce czasu e-prime [2]. Koniecznie chciałem wyeliminować z moich wypowiedzi czasownik być i zastąpić go innym czasownikiem. Całą swoją energię kierowałem na to, aby nie używać słów jest, był, będzie. Podejrzewam, że rozmawiając z drugim człowiekiem, wydawałem się bardzo nienaturalny. Kontrolując się, robiłem długie przerwy w środku wypowiedzi, aby znaleźć odpowiedni wyraz w zastępstwie być. Pomyłka. Długo po tym zrozumiałem, że kontrola nad samym sobą podczas obsługi bardzo przeszkadza. Hamuje!

Zrozumiałem, że całą uwagę muszę kierować na to, aby mówić pięknie i zrozumiale dla drugiej osoby, a nie na to, aby nie używać czasownika być. Wystarczy mówić szczerze i z pełnym zaangażowaniem, a efekty przychodzą same. Przyniosło to dużo lepsze skutki niż kilka miesięcy zmagania się z wprowadzeniem do moich wypowiedzi czasu e-prime.

5. STARAJ SIĘ WCZUĆ W SYTUACJĘ DRUGIEGO CZŁOWIEKA

Aby dobrze dobrać odpowiednią rzecz drugiej osobie, należy starać się wczuć w jej sytuację.

Jako praktyk chcę podzielić się z Wami pewnym doświadczeniem. Jakis czas temu nienajlepiej się czułem i akurat obsługiwałem pewną starszą Panią. Bolała mnie dolna część kręgosłupa, co powodowało, że schyłanie się przychodziło mi z trudem. Ból paraliżował mi prawą stopę. Moja niedyspozycja fizyczna spowodowała, że przez chwilę poczułem to samo, co musi czuć schorowana starsza Pani każdego dnia. To sprawiło, że starałem się jej dobrać obuwie tak, aby nie musiała się za bardzo schylać przy zakładaniu, oraz tęgosc buta dopasować tak, aby nie powodowała ucisku. Myślę, że moja sytuacja pomogła mi dobrać obuwie tak, aby bardzo dobrze służyło kobiecie. Wiedziałem, że najważniejsza jest dla niej wygoda.

Obsługiwałem młodą dziewczynę, czując się świetnie. Dla młodej kobiety najważniejsze to wyglądać pięknie i modnie. Tak, aby wszyscy zwracali na nią uwagę. Dobierając obuwie dla niej, przypomniałem sobie przyjemną imprezę i pięknie wyglądające kobiety. Nic tak nie pomaga, jak obraz odtworzony w naszych myślach. Wiedziałem, czego potrzebuje dziewczyna i wiedziałem, w jaki sposób oraz co mam jej zaoferować. Wiedziałem, że dziewczyna potrzebuje butów na wysokim obcasie, świetnie wysmuklających łydki. Butów z lekko wydłużonym noskiem, tak modnym w tym sezonie.

Poczucie tego samego, co czuje obsługiwany przez nas człowiek, powoduje, że dużo lepiej go rozumiemy. Pomaga prawidłowo zaspokoić jego potrzeby.

6. STARAJ SIĘ ZACHOWYWAĆ UMIAR I ODPOWIEDNIO DOBIERAĆ PROPORCJE

Umiar i proporcje. Bardzo ważne słowa. Jak doprowadzić do sytuacji, w której stwierdzimy, że czujemy ich sens? Że poznaliśmy ich znaczenie?

Myślę, że najlepiej obrazowo odnieść się do sytuacji z życia. Czy zdarzyło się Wam kiedyś za dużo zjeść? Pamiętacie to uczucie po chwili lub następnego dnia? W organizmie znalazło się więcej pokarmu niż potrzebujemy. Koszmar. Czy zdarzyło się Wam kiedyś nadużyć alkoholu? Uczucie tak samo paskudne, jak po przejedzeniu. Zatruty organizm mówi nam, że przekroczyliśmy pewne granice, których przekroczyć nie powinniśmy. Umiar w jedzeniu i piciu to fakt dla wielu oczywisty.

Czy zdarzyło się Wam kiedyś wsypać do potrawy za dużo soli? A może wsypaliście jej za mało? A może za długo smażyliście polędwicę? Spróbujcie zbyt krótko smażyć dorsza. Lub za długo gotować makaron. Albo krótko gotować ryż. Nic z tego nie nadaje się do jedzenia, ponieważ nie zachowaliśmy odpowiednich proporcji. Właściwe proporcje w doborze składników do potrawy oraz długość smażenia lub gotowania mają zasadnicze znaczenie dla jej smaku.

Analogiczne sytuacje mają miejsce w naszym życiu. Często mówimy za dużo, za długo śpimy, spędzamy zbyt wiele czasu przed telewizorem. Za krótko się uczymy. Zbyt długo żywimy urazę. Nadużywamy i nie zachowujemy proporcji w wielu sprawach.

Jak to odnieść do dobrej obsługi człowieka? Tak samo jak do przygotowania niezwykłego dania. Wszystkiego musimy dodać w sam raz. Dobrze się przywitać, odpowiednio zaprezentować, ciekawie opowiadać i uważnie słuchać, pomóc dokonać wyboru, zaprosić do kolejnego spotkania.

Najlepsze potrawy jakie jadłem w swoim życiu to te, których proporcje zostały dobrane po mistrzowsku i całość została doprawiona „sercem”. Do dobrze dobranych proporcji dawka tej przyprawy powoduje, że nasze spotkanie z człowiekiem ma niepowtarzalny charakter.

7. STARAJ SIĘ CZERPAĆ SATYSFAKCJĘ Z ZADOWOLENIA DRUGIEGO CZŁOWIEKA

Jeżeli uda nam się poczynić wszystkie starania, które pomogą nam w profesjonalnej obsłudze drugiego człowieka, to gwarantuję, że jego zadowolenie stanie się faktem.

Widok zadowolonego człowieka, i to dzięki naszej skromnej zasłudze, to jedna z miłszych chwil, jaka może nas spotkać w pracy. Jeżeli ktoś ma dzieci, to zna to cudowne uczucie, jakie pojawia się, kiedy dziecko szczerze i głośno się śmieje. Osobiście nie znam miłszego uczucia niż podczas słuchania śmiechu dzieci. Taki naturalny i radosny. Wyjątkowy. Nieziemski.

Podobną satysfakcję można czerpać z zadowolenia dobrze obsłużonej osoby. Taka radość uskrzydla. Dodaje ochoty i mocy do jeszcze lepszej obsługi. Upewnia, że nasza praca ma sens.

Przypomnijcie sobie dzień w pracy, który rozpoczęliście od dobrze obsłużonego człowieka. Przypomnijcie sobie następną obsługiwaną osobę. Jaką mamy wtedy lekkość i swobodę w rozmowie. Jak szczerze doradzamy. Sprawiamy, że ludzie czują się usatysfakcjonowani. Mamy pewność, że towar, który pomożemy dobrać, spełni oczekiwania.

Zadowolenie drugiego człowieka to największa nagroda za wykonywaną pracę.

Gotowy? Do startu...

1. UWAŻAJ, ŻEBY SIĘ NIE SPÓŹNIĆ

Podstawa to dobrze zacząć. Ostatnie wydarzenie pokazało mi i udowodniło, że wystarczy chwila nieuwagi, aby spóźnić się z rozpoczęciem obsługi. W opisanym przypadku do obsługi nie doszło, ponieważ zabrakło powitania. Zespół oceniany przez nas jako najlepszy został uznany przez firmę badającą poziom obsługi klienta za zespół do natychmiastowej poprawy. Powodem tak niskiej oceny był brak powitania i zainteresowania ludźmi wchodzącymi do sklepu. Firma sprawdzająca poziom obsługi wysłała anonimowych ludzi zachowujących się jak potencjalni kupujący. Po wejściu do naszego salonu nie spotkali się oni z jakimkolwiek powitaniem. Nie usłyszeli dzień dobry, nie zauważyli kontaktu wzrokowego, skinienia głową, uśmiechu na powitanie ani czegokolwiek, co mogłoby zostać potraktowane jako powitanie. Nikt z obsługi nie zauważył ludzi wchodzących do sklepu.

Na jednym z naszych spotkań dotyczących oceny konkurencyjnych sklepów obuwniczych nasza koleżanka Karolina opowiedziała historię o jednym ze szkoleń, na którym Darek udowadniał, jak wielkie znaczenie ma pierwsze wrażenie. Opowiadała, że wewnętrznie buntowała się przeciwko witaniu wszystkich wchodzących do naszych salonów. Uważała to za przesadę.

Po przejściu się po innych sklepach jako potencjalnie kupująca stwierdziła, że brak powitania to coś, czego jej najbardziej brakowało w odwiedzanych miejscach. To coś, co zniechęcało do dalszej obecności

w sklepie. Określiła to, jako kompletny brak zainteresowania swoją osobą. Jeżeli przypomnimy sobie nasze wizyty w innych firmach, to potwierdzą się spostrzeżenia Karoliny i zespołu oceniającego poziom obsługi.

Witajmy wszystkich, którzy nas odwiedzają. Ale nie wszystkich tak samo – w jeden wypracowany sposób. Witajmy w swoim indywidualnym stylu. Witajmy ludzi jak długo oczekiwanych gości!

2. UWAŻAJ, JAK WYGLĄDASZ

Nasz wygląd to jedna z pierwszych rzeczy, na którą zwróci uwagę osoba nas odwiedzająca. Myślę o wyglądzie osobistym. Nie poruszam tu wyglądu sklepu, o który powinniśmy dbać z wielką starannością.

Nasz wizerunek trzeba dopasować do czynności, jaką wykonujemy. Jeżeli chodzi o odzież, to czystość i schludność w zupełności wystarczą. Każdy z nas powinien ubierać się w sposób pasujący do swojej sylwetki. Natomiast za bardzo istotne uważam, abyśmy razem wyglądali tak, żeby odbiorca wiedział, z kim ma do czynienia i widział, że gramy w jednej drużynie.

Wygląd to nie tylko nasz ubiór. To przede wszystkim wyraz twarzy i mowa ciała. Z twarzy odczytujemy najwięcej. Znudzenie, zmęczenie i zdenerwowanie widać na pierwszy rzut oka. Niekompetencję, strach, niepewność odczytać można natychmiast. Nad wyglądem naszej twarzy powinniśmy pracować najmocniej. Pamiętać należy, że to, co się na niej maluje, to obraz tego, co dzieje się w naszym wnętrzu. Jeżeli zabraknie nam wiedzy, to na twarzy zarysuje się niepewność. Jeżeli praca nas nudzi, to mimika również powie o zdenerwaniu. Jeżeli dojdzie do kłótni, to na twarzy pojawi się zdenerwowanie.

Mowa ciała pokazuje również stan emocjonalny. To jak wyglądamy, ściśle wiąże się z tym, co czujemy i myślimy. Przywiązujemy wielką wagę do swojego wyglądu wewnętrznego, a wygląd zewnętrzny utworzy się sam.

3. UWAŻAJ, W JAKI SPOSÓB MÓWISZ

To wielka umiejętność, której należy się uczyć, ale również umiejętność, która przychodzi sama, kiedy szczerze chcemy pomóc.

Doskonale wiemy, że inaczej rozmawia się ze starszą, a inaczej z nastolatką. Przypomina mi się powitanie naszego kolegi. Dzień dobry wypowiedział w sposób tak głośny i energiczny, że jedna ze starszych Pań spytała: „Dlaczego ten Pan na mnie krzyczy?”. Starsza Pani potrzebuje powitania „dzień dobry”, wypowiedzianego spokojnie, wolno i z szacunkiem. Młoda dziewczyna oczekuje powitania w formie „cześć”, wypowiedzianego energicznie i wesoło.

Niedopasowanie stylu do poszczególnych osób i sytuacji powoduje nieprzyjemne wrażenie. Swoim tonem można urazić człowieka. Nieodpowiednie słownictwo spotka się z niezrozumieniem.

Jasne wypowiedzi w odpowiednim tempie i o dopasowanej głośności spowodują, że nasza komunikacja i zrozumienie drugiego człowieka staną się skuteczne. Ton, tempo, właściwy dobór słownictwa i styl powinny stać się dla nas szczególnie ważne.

4. UWAŻAJ, JAK SIĘ PORUSZASZ

Następny punkt związany z naszym stylem. Sposób poruszania się każdego z nas został w pewnym stopniu zapisany przez naturę oraz naszą osobowość. Każdy porusza się w inny sposób. Zależy mi na tym, aby nasza postawa mówiła drugiemu człowiekowi: „Czekam gotowy, aby Ci pomóc”.

Postawa ciała również wiąże się z naszymi refleksjami. Jeżeli myślimy gdzie indziej, to nasza postawa nigdy nie osiągnie odpowiedniej pozycji. To myśli kształtują jej charakter. Spróbujmy wyobrazić sobie plażę, błękitne niebo, ciepłą wodę i w tym momencie przyjąć pozycję gotowości do obsługi. Niemożliwe! Z pewnością łatwiej będzie ją uzyskać, gdy pomyślimy o tym, aby człowiek, który za chwilę się tu pojawi, spędził w moim towarzystwie miłe i niezapomniane chwile. Często myślę, że bardzo chciałbym zaprezentować komuś obuwie, które znalazło się w naszym sklepie. „Niech tylko ktoś wejdzie”.

Nasze poruszanie się w sklepie powinno mówić obsługiwanej osobie o szczerym zainteresowaniu. Ruszać się powinniśmy płynnie i dynamicznie. Pewność ruchów i ich odpowiednie tempo należy dopasować do naszego tonu i tempa mówienia. To wszystko musi ze sobą współgrać.

Czyńmy tak jak myślimy! Myślmy dobrze!

5. UWAŻAJ NA SPOSÓB PREZENTACJI

W jaki sposób należy pokazywać produkt? Powinno przedstawiać się go razem z sobą, w odpowiednich proporcjach oczywiście. Trzeba prezentować go tak samo jak wyglądamy, mówimy i poruszamy się. Z dobrymi myślami i dobrą prezentacją.

Jeżeli zajmujemy się modą, to nasz sposób prezentacji powinien odpowiadać obecnym trendom. Sposób prezentacji zależy od rodzaju produktu, który oferujemy. Inaczej prezentujemy obuwie wizytowe najlepszych projektantów i inaczej te przeznaczone do codziennego użytkowania. Wizytowe przedstawiamy tak, jak sami uczestniczylibyśmy w eleganckim spotkaniu, a codzienne jak uczestnicy pieszej wędrowki po mieście. Brak dopasowania form prezentacji powoduje, że obsługiwana osoba nie rozumie naszego przekazu.

Jeżeli uda nam się połączyć sposób prezentacji z odpowiednim towarem, to podnosimy jego wartość i skuteczniej komunikujemy się z odbiorcami.

Prezentację można porównać do gry aktorskiej z zastrzeżeniem, że my tej roli nie odgrywamy. My ją tworzymy.

6. UWAŻAJ NA RUTYNĘ

Osiągnięcie pewnego poziomu w sztuce obsługi może zatrzymać nasz rozwój. Powiem więcej – stwierdzenie, że uważamy się za najlepszych i nic więcej nie musimy robić, spowoduje, że zaczniemy się cofać.

Następne zagrożenie rutyny to podchodzenie do człowieka według schematów. Powtarzanie tych samych zwrotów w identyczny sposób. Traktowanie człowieka jak następnego do golenia. Rutyna pojawia się wtedy, gdy zapominamy, że każdy z nas oczekuje szacunku i bardzo indywidualnego podejścia.

Życie bardzo szybko weryfikuje rutynowe postępowanie. Czy przypominacie sobie sytuacje, w których ktoś musiał Was przebudzić? Czy zdarzyło się Wam usłyszeć od ludzi: „To samo mówił Pan ostatnim razem”? Albo „O poprzednim modelu wyraził Pan to samo zdanie”. Takie sytuacje mają miejsce. Czasami mogą się okazać dobrą lekcją. Mam świadomość, że podczas sprzedaży bardzo często powtarzamy te same informacje. Zależy mi natomiast na tym, aby nie przedstawiać ich za każdym razem tak samo. Należy je dopasować do osoby, miejsca i sytuacji.

Aby nie popaść w rutynę, do obsługi człowieka należy podchodzić jak do procesu tworzenia. Tak jak Jerzy Sthur odtwarzając „Kontrabasistę” po raz setny, za każdym razem zaczyna od nowa. Za każdym razem udowadnia, że robi to tak, jak robiłby to pierwszy raz. Z ogromnym zaangażowaniem i fascynacją. Z wielkim szacunkiem dla publiczności, która z reguły ogląda spektakl pierwszy raz. Ten wielki aktor udowadnia, że wielokrotne powtarzanie tego samego może pozostać twórcze i świeże. Bez rutyny cały czas może pasjonować.

Sztukę obsługi traktujemy jak sztukę teatralną. Ludzi postrzegajmy jak widzów naszego przedstawienia. Oni uczestniczą w tym przedstawieniu po raz pierwszy. Odkrywajmy za każdym razem coś nowego dla siebie oraz dla osób przez nas obsługiwanych. Nie popadajmy w rutynę!

7. UWAŻAJ NA BAŁAGAN

„Twórczy bałagan” to mit. Nie ma możliwości, aby obsługiwać dobrze w bałaganie.

Niestety statystyki pokazują nam, że źle obsłużeni ludzie poinformują o swoim niezadowoleniu osiemnaście osób, zadowoleni jedynie osiem. Uważajmy, aby nie zrażać do siebie ludzi! Zanim podejmiemy działanie, zrobmy porządek wokół siebie. Zbyt duża swoboda powoduje, że zaczynamy traktować naszą pracę zbyt lekko. Zaniedbujemy wiele aspektów związanych z pracą. Wyjaśnienie trudnych spraw odkładamy na później i w konsekwencji nigdy ich nie załatwiamy. To niewyjaśnione sprawy tworzą bałagan.

Nie zależy mi oczywiście, aby być spiętym czy zdenerwowanym w pracy. Zależy mi, aby wykonywać swoją pracę najlepiej jak się tylko potrafi. Z pełnym skupieniem, zaangażowaniem i z pełną odpowiedzialnością. Dziś wiem, że porządek to rzecz niezbędna, aby zbudować trwałą wartość. „Twórczy bałagan” to slogan usprawiedliwiający lenistwo. Z bałaganu jeszcze nic dobrego nie wyszło.

Porządek w każdym obszarze działalności uważam za niezbędny do prawidłowego wykonywania naszej pracy i sprawnego funkcjonowania firmy. Porządek to również zbiór jasnych i zrozumiałych reguł, zgodnie z którymi postępujemy. Wiemy, co wolno, a czego nie. Rozumiemy, co dobre i co złe.

Nie obawiaj się.

1. BEZ OBAWY. ZADAJ PYTANIA!

Po latach kontaktów z ludźmi, uświadomiłem sobie, że wielu ekspedientów, czuje lęk przed podjęciem rozmowy na inne tematy, niż obuwnicze, czy związane z ich branżą i pracą. Czego się obawiają? Co ich blokuje przed rozpoczęciem rozmowy? Obawiają się, że usłyszą, „co to cię obchodzi” lub „to nie twoja sprawa”, „co za bezczelność!”. Obawiają się, że sprzedawca, to mało atrakcyjne zajęcie w oczach wielu ludzi. I co sprzedawca, poza podaniem obuwia może zaoferować ludziom. Pokonajcie te obawy. Spróbujcie! Jak rewelacyjnie układa się rozmowa, gdy uda się prawidłowo zadać pytanie: „gdzie Pani mieszka?” i dalej: „jak się tam żyje?”. Po tak przelamanych lodach, wielokrotnie miałem wrażenie, że rozmawiam z człowiekiem, którego znam od dawna. Miałem pewność, że człowiek darzy mnie zaufaniem.

Pokonanie obaw powoduje, że przekraczamy granicę, która wydają się zarezerwowane jedynie dla znajomych. Jeżeli uda się nam taką granicę przekroczyć, delikatnie, z wyczuciem, z taktem, z klasą, to stajemy się znajomymi. Czasami, nasza znajomość trwa krótką chwilę i ogranicza się do tego jednego spotkania, już nigdy się nie powtórzy. Jesteśmy przyjaciółmi teraz, w tym czasie. Pytanie o miejsce zamieszkania, to

tylko jedno z pytań. Zainteresujmy się pieskiem, z którym odwiedzająca nas Pani weszła. Spytajmy, gdzie kupiła płaszcz lub sukienkę.

Jeżeli czujecie się odpowiednio pewnie, zapytajcie gdzie pracuje, jak spędza wolny czas, jakie danie ostatnio gotowała i czy smakowało rodzinie. Pytajcie o zainteresowania i o cokolwiek, co przyjdzie Wam do głowy. Pytanie musi jedynie wynikać z kontekstu rozmowy i wypływać ze szczerego zainteresowania. Pytany człowiek musi czuć, że nasze pytanie kierujemy bezinteresownie. Rozmawiamy po to, aby się dowiedzieć interesujących rzeczy. Pytamy, aby nauczyć się czegoś nowego o ludziach i otaczającym nas świecie. Pytamy, ale nie chcemy wykorzystać uzyskanych informacji.

Jak ludzie potrafią się otwierać! Jak lubią dzielić się doświadczeniami i przeżyciami. Sprawia im to wielką radość i satysfakcję. Zauważyłem, że po takich wymianach myśli, wychodzą ze sklepu zadowoleni, a czasami nawet szczęśliwi. Człowiek, dzieląc się swoimi pasjami, sam siebie uskrzydla. A dzieląc się swoimi zmartwieniami, zdejmując część ciężaru z serca.

To wystarczający powód, aby odważnie zadać trafne pytania.

2. BEZ OBAWY. ODPOWIADAJ SZCZERZE!

W poprzednim rozdziale przekonywałem do odważnych pytań. W tym, proszę o szczerą odpowiedź. Nie obawiaj się mówić otwarcie i szczerze. Nawet wtedy, gdy pytania wydają się stawiać nas w niezręcznej pozycji. Czy na ten model mieliście reklamacje? Jak odpowiecie na tak zadane pytanie? To stosunkowo proste. Wystarczy odpowiedzieć szczerze. Tak lub nie. Tak należy uzasadnić. Nie, upewnić.

Ale trudniejsze są pytania typu. Nigdzie indziej nie znalazła Pani pracy? Musi Pan tu pracować? Albo, „czy szuka Pan innej pracy? Lepiej płatnej? Bardziej prestiżowej? To już trudniejsze zadanie. Tu już naprawdę należy lubić swoją pracę, aby się nie zapętlić? Ale i tak należy odpowiedzieć szczerze.

Największe wrażenie na ludziach robi fakt, że znajdujemy się na swoim miejscu. Uwierzcie, że nasze notowania w oczach pytającego wzrastają. Zaczyna myśleć o nas z należyтым szacunkiem. „To niesamowite, nie wiedziałem, że praca sprzedawcy może dawać zadowolenie i satysfakcję! Ciekawy człowiek!“. Tak zaczyna myśleć o nas obsługiwana osoba. Jego kolejne myśli wyrażają taką treść. „Skoro, tak pasjonuje się swoją pracą, to towar, który oferuje powinien okazać się bardzo dobry. Naprawdę wzbudził moje zaufanie. Posłucham jego cennych rad. Skorzystam z doświadczenia“. A po kolejnej chwili postanawia. „Podzielę się z nią swoją wiedzą, ja również pragnę dać coś z siebie“.

To naprawdę tak działa. Tak tworzą się wspaniałe, trwałe relacje międzyludzkie. Gdy w przyszłości spotkamy tego człowieka, w jego miejscu pracy, odwzajemni się nam taką samą energią, jaką my, przekazaliśmy mu podczas wykonywania naszej pracy. Cudowne uczucie pamiętać ludzi i pozostawać pamiętanym.

3. ZAPAMIĘTAJ, PROSZĘ!

Takie kontakty z reguły na długo pozostają w naszej pamięci. Pozostają również w pamięci obsługiwanych przez nas ludzi.

Nie znam lepszego docenienia człowieka, jak kontynuowanie z nim rozmowy z poprzedniego spotkania. To najwyższa, jakość kontaktów. Ludzie uwielbiają pytania typu: „jak Pani służą buty, które ostatnio wybraлиśmy?”. Albo: „czy letnie wakacje, spełniły pokładane oczekiwania?”. „Dobrze układa się córce na studiach?”. Zapamiętajcie proszę, o czym rozmawialiście z ludźmi. Zapamiętajcie i przypomnijcie o tym fakcie podczas kolejnego spotkania. Przypomnijcie w sposób naturalny, wynikający ze szczerego zainteresowania.

To, tak jak czytanie interesującej książki. Rozpoczynamy czytanie kolejnego rozdziału, ale pamiętamy, co wydarzyło się w poprzednich.

Mam świadomość, że nie wszystkich ludzi, których obsługiwaliśmy da się zapamiętać. Oni sami potrafią nam o tym przypomnieć, odświeżając naszą pamięć. „Świetnie doradziła mi Pani ostatnio dopasować kozaki. Koleżanki pytały, gdzie je kupiłam?”. „Miała Pani rację, że nie należy się obawiać zamszu, nawet zimą.” Ale również: „obejrzałem ten film, dobry”, „ugotowałam to danie, rodzinie bardzo smakował”, „synek, nie chce chodzić w innych butach”. Te stwierdzenia naprowadzają nas na prawidłowy trop. Otwieramy kolejny rozdział wzajemnych relacji.

4. ODWAŻNIE WYCHODŹ Z INICJATYWĄ. TWÓRZ, KREUJ, INSPIRUJ.

To chwila, którą uwielbiam. Gdy mogę zaproponować coś sam od siebie. Dobrać człowiekowi obuwie, które uważam za najbardziej pasujące do jego stylu. Gdy odwiedzałem znane mi restaurację często oddawałem się w ręce kelnera lub kucharza. Podekscytowany czekałem aż dostanę danie. Wspaniałe uczucie, zwłaszcza, gdy okazywało się wyśmienite. Robię, to do tej pory, ale jedynie w miejscach, w których znam ludzi. Albo intuicyjnie czuję, że mogę im zaufać. W jednej z restauracji wypilem genialne wino, które finalnie okazało się jak dla mnie za drogie. Od tamtej pory, przed oddaniem się w ręce specjalistów określam górny poziom cenowy.

W swojej pracy staram się spojrzeć na człowieka, jego styl, sylwetkę, sposób poruszania się, to jak się wypowiada i z reguły wiem, jakie obuwie powinienem mu zaoferować. Sam od siebie. Często osoba, którą obsługuję nawet na dany fason nie spojrzała. Lubię zadowolenie, które rysuje się na twarzy obsługiwanej osoby, gdy pokażę coś, co trafia w gust. Często słyszę, że sama tego obuwia nie dojrzała na półce. Lubię również chwile, kiedy obsługiwany człowiek prosi mnie o podanie określonego fasonu. Mężczyzna potrzebuje obuwie do garnituru, wskazuje mi fason i podaje rozmiar. Przynoszę mu wybrany przez niego model, ale dodatkowo niosę dwa fasony z innej bajki, takie, które czuję, że do danej osoby pasują. Rozpoczynam od przymiarki wskazanego modelu, ale zaraz po, rozpoczynam prezentację własnych

pomysłów. Z reguły ludzie, to doceniają. Prawidłowo uzasadniony wybór, daje wiele radości obu stronom. Jak uzasadnić własną inicjatywę? Sposobów można podawać wiele. Pierwszy, najważniejszy, polega na przekazaniu człowiekowi powodu, dla którego wykazując się własną inicjatywą: „Proszę Pani, nie mogłem się powstrzymać, aby nie podać Pani tego buta, proszę nie protestować i przymierzyć. To model stworzony dla Pani.”

Każdy dobiera własny zasób słów, ale intencja powinna się mieścić w tej właśnie treści. „Mam tu coś, co idealnie do Pana pasuje, proszę przymierzyć.” To działa! Ale jedynie wtedy, gdy nasze intencje mają czyste podłoże.

Odważnie wychodźcie z własną inicjatywą!

Staw czoło!

Odporność na wszelkiego rodzaju trudności.

1. STAW CZOŁO TRUDNOŚCIOM

Aby dobrze radzić sobie z powstającymi trudnościami i spotykającymi nas niepowodzeniami, powinniśmy przestać za ich powstanie obwiniać innych ludzi. Najprościej winą obarczyć drugą osobę. Czujemy się wtedy troszeczkę lepiej. Czujemy się w pewnym stopniu usprawiedliwieni. Takie zrzucanie winy na innych powoduje, że nigdy nie zrozumiemy prawdziwej przyczyny naszej porażki. Nie poradzimy sobie z naprawą sytuacji.

Aby skutecznie radzić sobie z kłopotami, należy znaleźć ich przyczynę w sobie samym. Naprawę sytuacji powinno się rozpocząć od naprawy samego siebie. Od siebie samego wymagać najwięcej. Taki stan określam jako wzięcie odpowiedzialności za samego siebie.

Jeżeli pojawiają się trudności, zadajmy sobie kilka pytań. Co zrobiłem źle? Jaka przyczyna spowodowała niepowodzenie? Co należy w sobie zmienić, aby sytuacja się nie powtórzyła? Co muszę zrobić, aby trudną sytuację naprawić?

Jeżeli zaczniemy postępować w ten sposób, to niepowodzenia i trudności będą nas omijać. A nawet jeśli się pojawią, to poradzimy sobie z ich rozwiązaniem. Pamiętajmy, że z każdej trudnej sytuacji można znaleźć wyjście. Nawet jeśli w danej chwili takiego wyjścia nie widzimy.

Pokażę prosty przykład związany z odpowiedzialnością za drogę życiową, którą podążamy. Często jeżdżę samochodem. Czasami zdarzało mi się mylić drogę. Strasznie mnie to irytowało. Przeanalizowałem sytuację i doszedłem do prostego wniosku. Gubiłem drogę wtedy, gdy odpowiedzialność za prawidłowy kierunek zrzucałem na towarzysza podróży. Nie zwracałem uwagi na to, dokąd jadę, ponieważ uważałem, że prawidłowy kierunek wskaże mi kolega. Przecież wie, dokąd jedziemy. Odkąd zacząłem brać odpowiedzialność za prawidłową drogę na siebie, niezależnie od tego czy jadę sam, czy z pasażerem, pomyłki w kierunkach prawie mi się nie zdarzają. A nawet jeśli się przytrafiają, to nie mam do nikogo pretensji. Wiem, kto popełnił błąd. Jestem w stanie szybko go naprawić.

Każdy z nas ma swoją własną drogę. Natomiast nasze indywidualne drogi krzyżują się ze sobą. Branie odpowiedzialności na siebie to nie zapominanie o ludziach. Trudności z reguły biorą się z tego, że sami je sobie stwarzamy. Biermy odpowiedzialność na siebie po to, aby innym żyło się lepiej. Nie wchodźmy im zbyt mocno w drogę. Współpracujemy, a nie rywalizujemy. Najbardziej udane związki małżeńskie tworzą ludzie, którzy potrafią żyć ze sobą, wspólnie się uzupełniając. Nie prześcigając się w tym, kto okaże się lepszy w danej czynności.

Analogiczna sytuacja ma miejsce w naszej pracy. Powinniśmy ze sobą współpracować i wspierać się nawzajem, biorąc odpowiedzialność za własne postępowanie. Nie rywalizować i udowadniać, kto okaże się lepszy, lecz współpracować dla osiągnięcia wspólnego celu.

Bardzo zależy mi na tym, abyśmy wzięli odpowiedzialność za siebie samych w swoje ręce. Proszę Boga, aby wskazywał drogę i nią prowadził.

2. STAW CZOŁO ZNUDZENIU

Jak stawiać czoło znużeniu? Poszukiwać cały czas. Uczyć się nowych rzeczy. Poznawać sprawy dotąd nieznanne. Pogłębiać wiedzę.

Znużenie pojawia się wtedy, gdy nie mamy zbyt wiele do zrobienia. Przypomnijcie sobie momenty, kiedy trzeba godzinami czekać na pojawienie się jakiejś osoby. Kiedy nic się nie dzieje. Twierdzą, że takie oczekiwanie często okazuje się trudniejsze niż ciężka praca. Osobiście lepiej czuję się na akcji wyprzedaży, gdy przez długie godziny nie można usiąść niż w miesiącach, w których patrzymy na siebie nawzajem, nic nie robiąc. Takie przestoje w pracy to najlepszy moment, aby rozpocząć poszukiwania i nauczyć się czegoś nowego. Dowiedzieć się o rzeczach, o których nie wiedzieliśmy. Spokojnie przemyśleć sprawy, które przekładaliśmy na później. Ułożyć sobie w głowie nierozwiązane dotąd problemy. Uporządkować nasze myśli. Utwierdzić się w pewnych wartościach. Najwidoczniej takiego czasu również potrzebujemy.

Drugi rodzaj znudzenia to znudzenie własną pracą. Czujemy, że wykonujemy ją nieefektywnie, bez wiary i przekonania. Nie przynosi nam ona satysfakcji i radości. Więcej, nasza praca wpędza nas w depresję. W takim momencie należy udać się na urlop. Jeżeli to nie pomoże, należy zastanowić się nad zmianą pracy. Jeżeli dojdziemy do wniosku, że nie widzimy się dalej w wykonywanym zawodzie, to natychmiast należy go zmienić. Nie obawiajmy się podjęcia takiej decyzji. Gwarantuję, że taka trudna na początku decyzja przyniesie dobre owoce dla nas samych oraz dla firmy, w której pracujemy. Zejdziemy z nieprawidłowej drogi i rozpoczniemy poszukiwanie naszej własnej. Takiej, do której zostaliśmy powołani.

3. STAW CZOŁO LENISTWU

Od znudzenia należy odróżnić lenistwo. Tak jak znudzenie można w jakimś stopniu usprawiedliwić, tak lenistwa nie. Lenistwo należy w sobie zwalczyć. Nie można dopuszczać do siebie takiego stanu. Lenistwo powoduje, że się nie rozwijamy. Więcej, cofamy się. Usypiamy naszą czujność. Lenistwo to taki stan, w którym ważne rzeczy przekładamy na później. Nie poszukujemy i nie odkrywamy.

Człowiek, który nigdy się nie nudzi to Dariusz Grabowski – pracujemy razem od początku powstania firmy. Z wielką przyjemnością obserwuję Darka w pracy. Pokazuje on, jak należy wykonywać swoją pracę. Chciałbym się tego od niego nauczyć. Dlaczego tak właśnie pracuje? Odpowiedź wydaje się prosta. To pasja wykonywanej pracy powoduje, że na lenistwo nie ma miejsca.

Aby zwalczyć w sobie lenistwo, potrzebujemy wewnętrznego napędu. Znajdziemy taki napęd, gdy uświadomimy sobie, że czas bezpowrotnie mija. Nie marnujemy tego cennego daru.

4. STAW CZOŁO NIEPOWODZENIOM

Praca ekspedientów to nieustanne pasmo porażek. Statystyki informują, że finalnie zakupów dokonuje u nas średnio jedynie pięć procent osób, które weszły do sklepów. Mówię o średniej, ponieważ zdarzają się wyniki lepsze i niestety gorsze.

Jakie można z tego wysnuć wnioski? Wypuszczamy dziewięćdziesiąt pięć osób na sto. Z dziewięćdziesięcioma pięcioma osobami nie udało się nam skomunikować. Nie mieliśmy dla nich odpowiedniego towaru. Poziom cen okazał się niedopasowany do możliwości rynku. Otworzyliśmy sklep w nieprawidłowym miejscu. I wiele innych czynników, które wywołają jedynie depresję.

Czy tak należy myśleć? A może zająć się dobrze tymi pięcioma osobami ze stu. Starać się obsłużyć ich najlepiej, jak tylko potrafimy. Dogodzić w najdrobniejszych szczegółach. Uważam, że to najlepszy sposób na budowanie swojej pozycji i podnoszenie efektywności.

Doświadczenie pokazuje nam, że czasami pięć procent profesjonalnie obsłużonych ludzi przynosi zadziwiająco wyniki. Dobrze obsłużeni zazwyczaj stają się naszymi stałymi klientami i pozostają z nami na lata.

Im więcej osób nas odwiedza tym lepiej, ponieważ pięć procent z tysiąca, to już pięćdziesięciu zadowolonych ludzi. Ludzi, którzy podzielą się zadowoleniem z rodziną i przyjaciółmi. Uważam, że nie należy skupiać się na ewentualnych porażkach i długo ich rozważać. Należy je przeanalizować, wyciągnąć wnioski i w przyszłości ponownie ich nie popełniać. Jeżeli to możliwe, warto je naprawić.

Zbyt długie rozpamiętywanie niepowodzeń nie pozwala nam się rozwijać. Niepowodzenia hamują i w konsekwencji cofają. Do przodu posuwamy się na fali sukcesów!

5. STAW CZOŁO NIECIERPLIWOŚCI

O tym, że ludzie mają różne potrzeby, już pisałem. Teraz chcę skupić się na tempie podejmowania decyzji. Wiem z doświadczenia, że jedne osoby podejmują decyzję momentalnie, a innym zajmuje to miesiące.

Widziałem wielokrotnie zniecierpliwienie rysujące się na twarzach moich kolegów i koleżanek. Czuję je również w sobie.

Pojawia się ono wtedy, gdy wyczerpaliśmy już wszystkie argumenty przemawiające za dokonaniem zakupu. Pokazaliśmy wszystko, co mieliśmy do pokazania, a tu dalej nic. Brak decyzji ze strony obsługiwanej osoby. Ani tak, ani nie. To moment, w którym powinniśmy stać się prawdziwymi doradcami. Analitykami, którzy obiektywnie oceniają fakty i wyciągają wnioski.

Teraz można stać się stylistą dokonującym połączenia ze sobą wielu elementów w jedną całość. Teraz powinniśmy wyrazić szczerą opinię, czy dana rzecz pasuje do człowieka. To również moment na analizę psychologiczną, czy lepiej dokonać zakupu teraz, czy następnym razem.

Lubię dać ludziom czas do namysłu. Cieszę się, gdy ich decyzje poparte są rozsądkiem. Wiem również, że są ludzie, którzy lubią, aby decyzje podjął za nich ktoś inny. Kilka razy zdarzyło się mi poprosić kelnera o wybór dania za mnie. Zdawałem się na jego uczciwość i wiedzę. Przyjeżdżając do warsztatu samochodowego oddawałem się w ręce fachowców. Z reguły kończyło się to dobrze. Dlatego nie obawiam się powiedzieć długo zastanawiającym się ludziom: „To jest właśnie to” lub „Wygląda Pani w tych butach świetnie”. „Nie ma się nad czym zastanawiać, proszę dokonać zakupu”. Mówię to jedynie wtedy, gdy sam w to wierzę.

Bądźcie cierpliwi, ale zdecydowani.

Pokaż radość!

1. POKAŻ CZŁOWIEKOWI SWOJE SZCZERE ZAINTERESOWANIE

Pokazanie człowiekowi, że zależy nam na tym, aby dobrze poczuł się w naszym towarzystwie oraz aby dobrze go obsłużyć, to pierwszy krok w naszych wzajemnych kontaktach. Nawet jeśli później popełnimy jakieś błędy, to zostaną nam one wybaczone ze względu na szczerze zamiary.

Aby okazać człowiekowi prawdziwe zainteresowanie, musi nam naprawdę zależeć na tym, aby był on zadowolony. Jeżeli życzymy ludziom jak najlepiej, to okazemy im również szczerze zainteresowanie. Dołączmy do tego chęć niesienia pomocy, chęć służenia radą. Traktujmy naszą pracę jak misję służby człowiekowi. Wiem, że może to brzmieć dziwnie, trochę na wyrost i nie pasować do sytuacji. Misję służby czujemy w szkolnictwie, medycynie, tworzeniu prawa. W tych dziedzinach to misja służby. W handlu już niekoniecznie. Ale dlaczego nie? Dlaczego swojej działalności zawodowej nie traktować właśnie tak? Aby dobrze zrozumieć, na czym polega misja służenia człowiekowi, należy prawidłowo ustalić priorytety. W misji na pierwszej pozycji widnieje dobro człowieka. W handlu na pierwszym miejscu stoi pieniądz. Na tym polega różnica. Ta różnica ma zasadnicze znaczenie.

Szczerze zamiary i okazane zainteresowanie doprowadzą nas do celu - do dobrej obsługi.

2. POKAŻ SWOJE KOMPETENCJE

Wydobądź z siebie całą wiedzę na temat produktów oraz obsługi. Imponuj kompetencją. Kompetencją, to znaczy naturalną pewnością siebie. Nie podszytą pyszałkowatością. Nie podszytą fałszywą dumą. Kompetencje to bardzo dobre przygotowanie do wykonywanej roli.

Kompetencje to profesjonalne przygotowanie do wykonywanego zawodu. Kompetencje to połączenie wiedzy i predyspozycji. Umiejętności i talentu.

Jeżeli czujemy się kompetentni w wykonywaniu swojej pracy, to osiągamy wspaniałą lekkość w kontaktach z człowiekiem. Wyraźnie i zrozumiale komunikujemy się. Aby czuć się kompetentnym w swojej pracy, należy nieustannie nad sobą pracować. Nie osiadać na lurach. Rozwijać się.

Często obserwuję ludzi w pracy w różnych miejscach. Zgodzicie się ze mną, że osoby kompetentne łatwo zauważyć. Tacy ludzie po pewnym czasie zyskują bardzo duży autorytet. Ten autorytet uskrzydla i wpływa na rozwój osobisty.

3. POKAŻ SWOJĄ PASJĘ

Czy zdarzyło się Wam słuchać ludzi, którzy rozmawiają o swojej życiowej pasji? Cóż za piękne przedstawienie. To tak, jak oglądać spektakl w najlepszej aktorskiej obsadzie. Czasami ci ludzie nie muszą się wcale znać, a odbierają na tych samych falach. Słuchałem rozmowy Krzysztofa Woźniaka, z którym pracuję od lat, z Piotrem Tarnackim, wielokrotnym mistrzem świata w klasie Micro, na temat żeglarstwa. Wielu sformułowań i skrótów nie znałem i nie rozumiałem, natomiast pasja, z jaką wypowiadali słowa o ślizganiu się na fali, spowodowała, że marzyłem o znalezieniu się na morzu. Z wielką przyjemnością przysłuchiwałem się wymianie zdań.

Należy znaleźć dla siebie taką pracę, o której możemy mówić jak Krzysztof i Piotr o morskich opowieściach. Zajmować się takimi rzeczami, o których potrafimy opowiadać do białego rana. Pokazywać człowiekowi takie szczegóły, których na pierwszy rzut oka nie dostrzega. Zachwycać swoją naturalną pasją. Od razu widać, kogo pasjonuje wykonywana praca.

4. POKAŻ SWOJĄ RADOŚĆ ŻYCIA

Radość życia. Pogoda ducha. Szczęście. Niech emanują z nas na co dzień. Osoby mające te cudowne cechy jak magnes przyciągają do siebie innych ludzi. Takich ludzi podziwiamy i szczerze im zazdrościmy. Osobiście uwielbiam przebywać w towarzystwie takich osób. Ludzie pokazujący radość życia to ludzie z czystym sumieniem. Tacy, którzy postępują zgodnie ze swoimi ideami. Ludzie czyniący dobro. Ludzie żyjący w prawdzie.

Patrząc na Jana Pawła II, widziałem w Nim wielką radość życia. Słuchając osiemdziesięcioletniego profesora Władysława Bartoszewskiego, podziwiałem jego witalność. To człowiek, który całe życie wytrwał w prawdzie, w zgodzie ze swoimi ideami. Widzę również radość życia w osobach na co dzień z nami żyjących. Nie mogę powstrzymać się od wymienienia tu przykładu Anny Bogackiej, naszej koleżanki z pracy. Ma w sobie radość życia. Nie wiem, skąd ją czerpie. Po prostu ją ma. Wszyscy darzą ją dużą sympatią. Radość życia ma wiele znanych mi osób. To ludzie, którzy cieszą się każdą chwilą. Każdym wdechem powietrza. Nie zapominają, jak świat potrafi fascynować. A co moim zdaniem najważniejsze, nie przechodzą obok rzeczy pięknych obojętnie.

Odkryjmy na nowo piękno w otaczającym nas świecie. Odkrywajmy je codziennie na nowo. Cieszymy się tym pięknem, a tą radością dzielimy się z innymi.

5. POKAŻ SWÓJ ENTUZJAZM

Entuzjazm to chęć działania. „Żeby nam się chciało chcieć” jak śpiewa Andrzej Sikorowski.

Znajdźmy w sobie motor do entuzjastycznego działania. Odnajdźmy w sobie energię, która doda naszym działaniom wigoru. Ona w nas tkwi. Należy tylko nauczyć się do niej docierać i umiejętnie uruchamiać. Aby uruchomić w sobie pokłady tej cudownej energii, należy wierzyć, że wykonywana przez nas praca ma głęboki sens. To, co robimy, służy ludziom. Ludzie potrzebują naszej pracy. Doceniają starania i są nam za nie wdzięczni.

Należy nauczyć się emanować entuzjazmem.

Zakończ dobrze!

1. NA CZYM POLEGA DOBRE ZAKOŃCZENIE

Dobre zakończenie to połączenie zakończenia i zaproszenia. Pod pojęciem zakończenia rozumiem ostatni etap spotkania, przebywania i rozmowy z człowiekiem. Nie może mieć dla nas znaczenia fakt, czy dana osoba dokonała z nami transakcji. Spędziliśmy razem czas i to powinno stać się dla nas istotne.

Czy we wspólnym towarzystwie poczuliśmy się dobrze? Czy dołożyliśmy wszelkich starań, aby stworzyć taką atmosferę, za którą się tęskni i często wspomina? Taką atmosferę, do której chce się wracać? Czy udało nam się zapoznać z człowiekiem, z którym spędziliśmy kilka chwil? Czy udało nam się wymienić dobrymi uczuciami? Czy zauważyliśmy uśmiech na twarzy naszego gościa? Czy sami się uśmiechnęliśmy i uważamy czas spędzony razem za niezwykle?

Jeżeli odpowiemy na te pytania pozytywnie, to znaczy, że skończyliśmy dobrze. Mamy prawo czuć się zadowoleni.

2. NIECH ZAKOŃCZENIE PRZEMIENI SIĘ W ZAPROSZENIE

Najlepsze zakończenie to zaproszenie na następne spotkanie.

Do widzenia! Do zobaczenia! Te sloganowe zwroty potraktujmy dosłownie. Do widzenia oznacza, że chcemy się ponownie widzieć. Do zobaczenia oznacza, że zamierzamy się jeszcze zobaczyć. Nie żegnajmy się z ludźmi, zapraszajmy ich na następne udane spotkania.

Epilog

Dla wielu z Was, drodzy czytelnicy, treści zawarte w „Podręczniku dobrej obsługi” okazały się oczywiste. Czy pomogły uporządkować myśli? Czy wniosły nowe spojrzenie? Czy pobudziły do myślenia? Mam nadzieję, że tak. „Podręcznika dobrej obsługi” nie wystarczy przeczytać. Najważniejsze, to spróbować zastosować go w życiu, w swojej codziennej pracy. Czasami poniesiemy porażkę, czasami uda nam się obsłużyć po mistrzowsku. Trening czyni mistrza.

Życie często okazuje się bardziej złożone niż nam się wydaje. W życiu, sukcesy przeplatają się z porażkami. Radości ze smutkami. Dramat z komedią. Wesele z pogrzebem. Narodziny ze śmiercią. My nie mamy innego wyjścia, jak tylko odnaleźć siebie na tej życiowej scenie. Odnaleźć siebie i rozejrzeć się za odpowiednią pracą. Wtedy poczujemy, że „nasza praca pasuje do nas a nie my do pracy”.
Dziękuję i życzę wszystkiego najlepszego.

Piotr Janukowicz

PRZYPISY

[1] Neurolingwistyczne programowanie. Nowa dziedzina psychologii.

[2] Czas bez użycia czasownika być we wszystkich formach i odmianach.

