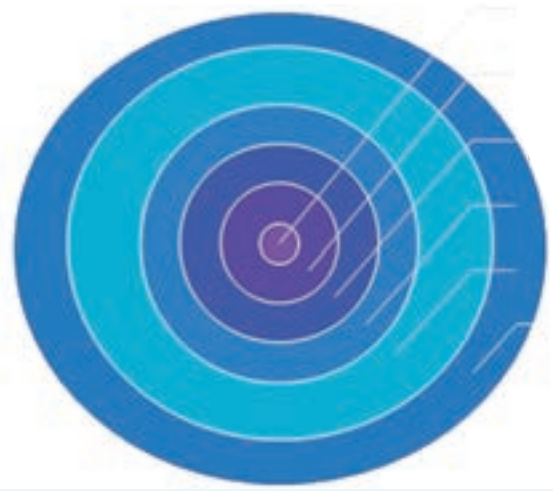
Domagoj Lipošinović

Motivacijska kiropraktika za vrhunske prodavače

Nedavno me jedna međunarodna tvrtka angažirala za edukaciju prodajnih vještina i, kao što je to uobičajeno, prije treninga sam s klijentom odredio prodajne vještine na kojima ćemo raditi i definirao željene ishode treninga. Trening je započeo prvoga dana ujutro i, već pri samom zajedničkom postavljanju ciljeva edukacije s polaznicima, prema energiji i *feedbacku* polaznika bilo mi je jasno da je u sobi ono što Amerikanci zovu „*pink elephant*", odnosno neki veliki neizgovoreni problem kojeg nitko ne spominje, ali je tu.

Zaustavio sam se u prvoj diskusiji, postavio im nekoliko otvorenih pitanja i vrlo brzo je postalo jasno o čemu se radi: polaznici su bili vrlo nezadovoljni zadnjim promjenama u svojoj tvrtki, osjećali su se rezignirano i u toj situaciji uopće nisu bili zainteresirani za načine povećanja prodaje. I, što biste Vi sada napravili u ulozi prodajnog trenera? Biste li nastavili dalje s edukacijom kako ste dogovorili i planirali ili promijenili pristup zbog očitog gubitka vremena za polaznike i Vas ukoliko počnete „tesati" po prodajnim vještinama, a to nikoga ne zanima?

Većina edukacija općenito, a pogotovo „*hard skills*" prodajnih edukacija, fokusira se na prve tri razine, gdje se radi na željenim ponašanjima i izgradnji prodajnih vještina i kompetencija. I to je sasvim u redu kada su na treningu ljudi koji znaju zašto su tamo,



Dok prve dvije razine, *Okolinu* i *Ponašanje*, možemo primjetiti na prvi pogled, da bismo doprijeli do dubljih razina potrebno je da pojedinac uroni dublje u vlastitu osobnost i pronađe odgovore na ta pitanja. Ovako je to izgledalo iz perspektive naših prodavača:

1. Okolina
Odgovara na pitanje **GDJE**. Svako ponašanje je korisno u nekom kontekstu i dobro je definirati u kojim se sve kontekstima prodaja događa. Koje su to prilike kada prodajem? Ako sam prodavač, prodajem li preko telefona, kod kupca, u svom prostoru ili negdje drugdje? Kakvi su odnosi u mojoj okolini? Što se događa oko mene?

2. Ponašanje
Odgovara na pitanje **ŠTO** želim raditi: Koja ponašanja su mi korisna da ostvarim cilj koji želim? Što želim komunicirati kupcu, koje informacije prezentirati, što želim pitati i na koja pitanja znati odgovor?

3. Vještine i sposobnosti
Odnosi se na **KAKO**: Koje vještine i sposobnosti su mi potrebne da bih u svakoj situaciji znao odabrati pravo ponašanje i postići najbolje rezultate? Kako želim upravljati prodajnim procesom? Kako želim komunicirati i reagirati u pojedinim situacijama?

4. Vrijednosti i uvjerenja
Odgovara na pitanje **ZAŠTO** radim to što radim i zašto prodajem taj proizvod. Zašto bi kupac želio kupiti taj proizvod i zašto bih mu ga ja želio prodati? Zašto radim u ovoj tvrtci i zašto radim u prodaji? Koja su moja svjesna i nesvjesna uvjerenja o prodaji, o tvrtki, proizvodu, kupcu, meni samome? Koje vrijednosti imam kao osoba? Kako mi ovaj posao koristi za život?

5. Identitet
Ova razina odgovara na pitanje **TKO** sam ja kao pojedinac. Što želim u životu? Koje su moja misija i vizija? Kako mi ovaj posao pomaže da ostvarim svoju životnu misiju? Kako je pojedini prodajni proces povezan s mojom osobnošću? Kako je moja želja da budem izvrstan u svom poslu povezana s mojom životnom ambicijom?

6. Viša svrha
Ova razina nadilazi pojedinca i odgovora na pitanje **TKO JOŠ**. Kako utječem na druge ljude i svijet ako živim u skladu sa svojom životnom misijom? Tko će sve imati koristi od toga da postanem najbolja moguća verzija samog sebe? Kome sve pomažem ako sam uspješan, sretan i ispunjen u poslu kojeg radim?