

## مشتریان ما

کسب و کارهای کوچک معمولاً با مشکلات زیادی روبه رو می‌شوند. برای مثال، شخصی که کار دو، سه یا چهار نفر را به تنهایی انجام می‌دهد، مسلم است که در کارش با مشکلات زیادی روبه رو می‌شود چرا که همزمان باید مشتریان را ملاقات کند، محصولاتش را بفروشد و در سمینارهای مختلف شرکت کند. جرال کین درباره انجام دادن تجارت یک نفره به شوخی می‌گوید: «آقا بالاسر خود بودن خوب است، چرا که هم می‌توانید فقط نصف روز کار کنید و یا در روز دوازده ساعت سر کار باشید» نکته‌ای که باید تمام کاسبان و تاجران به آن توجه کنند این است که باید در زمان بسیار محدودی کارها و وظایف بسیاری انجام دهند و البته باید از حداقل کار بهترین نتیجه لازم را بگیرند یعنی کارشان باید بیشترین بهره داشته باشد. اما برای اینکه از کمترین زمان بهترین استفاده را برد چه باید کرد؟

اگر شما دوست دارید که برنامه‌ها و کارهایتان را به سریع‌ترین و بهترین نحو انجام دهید بهتر است که به نکاتی که در این مقاله به آن اشاره می‌شود خوب توجه کنید و آنها را در رأس کارهایتان قرار دهید. البته برای اینکه خواندن این مقاله خسته کننده نباشد، این نکات به صورت پرسش و پاسخ آمده است و فایده دیگر آن این است که به خاطر سپردن نکات آسان‌تر می‌شود.

پرسش اول: چگونه می‌توانم مشتریان بیشتری بگیرم؟

پاسخ: گاهی اوقات برای جلب مشتریان بیشتر لازم است که کارهایی را که تا کنون برای این کار انجام داده‌ایم، متوقف کنیم. گاهی اوقات باید از روش‌های مؤثری برای این کار استفاده کرد. البته روش‌های استاندارد برای جلب مشتریان وجود دارد و نیز روش‌های غیراستاندارد دیگر. اما این نکته را به خاطر داشته باشید: یک روش را بارها و بارها امتحان کنید. اگر انتظار داشته باشید که نتایج منفی به همراه داشته باشد پول و انرژی خود را از دست داده‌اید. بنابراین آنچه که باید انجام دهید فقط کار کردن نیست. ذهنتان را متوجه اهداف و کارهای دیگر کنید. همان طور که پیشتر اشاره شد گاهی اوقات راه حل مشکل این نیست که چه کار دیگر باید انجام داد، بلکه این است که برای گرفتن مشتریان بیشتر انجام چه کارهایی را باید متوقف کرد. نکته مهمی که باید به ذهن بسپارید این است که قوانین و مقررات نامرئی در جهان وجود دارند. حتی اگر شخصی با ذهنیت متافیزیکی نباشد، می‌توانید ببینید که نیروهای نامرئی بسیاری در زندگی‌های ما وجود دارد. الکتروسیته، نور، گرما و غیره. یک بذر را در نظر بگیرید: به محض آنکه در دل خاک کاشته می‌شود، نیروهای نامرئی دست به کار می‌شوند و آن را به یک گیاه، درخت یا بوته تبدیل می‌کنند. تمام این نیازها چیزهای بسیار اساسی هستند که به بذر کمک می‌کند که قسمت‌های دیگری به آن اضافه شود و به اصطلاح رشد و نمو کند. اما بیشتر مردم فکر می‌کنند که چنین نیروهایی به چیزهای مرئی و مشهودی که می‌توانیم در زندگی روزانه خود ببینیم، تعلق ندارد.

آیا شما احساس کرده‌اید که در طول یک روز همه چیز بر وفق مرادتان پیش می‌رود و به اصطلاح کارهایتان روی غلتک افتاده است؟ در این مواقع چه فکر کرده‌اید؟ آیا دوست داشته‌اید که تلاش اضافی که به نتایج عادی بزرگتر می‌انجامد، انجام دهید؟ چه چیزی آن روز را متفاوت‌تر از روزهای دیگر کرده است؟ نیروهای نامرئی که به نفع خود تحت کنترل درآورده‌اید. آیا تا کنون با کسی ملاقات کرده‌اید که شما را سخت تحت تأثیر خود قرار داده باشد، به اصطلاح شما را جادو کرده باشد؟ آیا به نظرتان او یک آدم جذاب بود؟ البته منظورم زیبایی و جذابیت فیزیکی نیست بلکه انرژی اوست. راز این دسته افراد این است که این افراد موفق یاد گرفته‌اند که چگونه چهار قدرت نامرئی خود را کنترل و هدایت کنند.

چهار قدرت نامرئی عبارتند از:

- رفتار
- تمرکز
- گفت وگویی درونی با خود
- باورها

روش و رفتار مثبت باعث خلق مثبت می‌شود. من از ساده‌طبعی و یا تأییدات بی‌فایده سخن نمی‌گویم، بلکه عقیده دارم که احساس و برداشت من از جهان و مردم، وقایع و اتفاقات و باورها و رفتارهای مناسب با آن را برایم به ارمغان می‌آورد. آنچه که زندگی را تغییر می‌دهد نوع نگاه و نگرش من به اشیا و افراد و در کل، جهان است. یک فکر مثبت نتیجه مثبت به همراه دارد. با نگاه کردن به گل‌ها، گیاهان و درختان و دیگر چیزها این احساس را در خود به وجود آوریم که برای رشد آنها نیروهای نامرئی دست‌اندرکارند. اما علف‌های هرز از کجا می‌آیند؟ از بذرها. نتایج احساسات خود از کجا نشأت می‌گیرند؟ بذرها، افکار، باور و رفتارها. در ذهن شما چه چیزی کاشته شده است؟ زندگی همیشه ما را با چالش‌ها و مشکلات زیادی روبه‌رو می‌سازد.

از این رو مهم است که این نظریه را به خاطر بسپاریم: یک شخص بدبین هر فرصت و شانس را یک مشکل می‌بیند و یک شخص خوش‌بین مشکلات را یک فرصت می‌داند. خود من چه از نظر شخصی و چه از نظر شغلی به این نتیجه رسیده‌ام که داشتن ذهنیت مثبت باعث افزایش اعتماد به نفس در انسان می‌شود. شاید اگر این حرف را به دوستانتان بزنید آنها به شما بخندند و بگویند: «این از آن حرف‌های متافیزیکی عجیب و غریب است.» اما این مسئله را به خاطر بسپارید که آنها چه موفقیت‌هایی در زندگیشان کسب کرده‌اند؟ زندگی افراد مشهور را مطالعه کنید. در زندگی انسان‌ها لحظاتی وجود دارد که باید به آن نگاهی عمیقی انداخت. خود من متوجه شده‌ام که عامل مهم موفقیت شغلی‌ام دیدگاه و نگاه مثبتی بوده است که به کارم داشته‌ام.

اگر به نتایج بهتری در زندگی شخصی و شغلی خود نیاز دارید، دو چیز است که باید به آنها بیشتر از هر چیز دیگر توجه کنید: چگونه به نتایج مثبت و جالبی در زندگیتان دست یابید؟ با استفاده از نیروهای نامرئی که در وجود هر موجود زنده‌ای به ودیعه گذاشته شده است؟ چنانچه نتایج حاصله مثبت نیستند، استفاده از این نیروها می‌تواند تغییرات زیادی را در شما به وجود آورد. افزایش اعتماد به نفس در کسب موفقیت بسیار مهم است. گفت وگویی درونی با خود و تکرار کلمات و جملات تأکیدی روش بسیار مفیدی برای افزایش اعتماد به نفس در انسان می‌شود. یکی از مشتریانم با استفاده از این روش توانست ۴۰ پوند از وزنش را البته بدون کم کردن از میزان غذای خود کم کند.

تغییرات کوچک می‌تواند نتایج بزرگی به همراه داشته باشد. سعی کنید که دستورات بالا را به مدت چند هفته به کار گیرید.

پرسش دوم: چرا وقتی که مطمئنم که مشتریان خوبی پیدا کرده‌ام، آنها را خیلی زود از دست می‌دهم؟

پاسخ: وقتی که دانش آموز سر کلاس حاضر باشد، سر و کله معلم نیز پیدا خواهد شد. حال ممکن است معلم بد باشد. هر جا که فروشنده باشد، مشتری هم است، اما باید روش تشخیص آنها را خوب بدانید.

پرسش سوم: می‌دانم درست نیست که این را بگویم اما گاهی اوقات یک مشتری تمام روزم را خراب کرده است. در این مواقع چه کار باید بکنم؟

پاسخ: آیا فقط یک بار اتفاق می‌افتد یا همیشه؟ یاد بگیر چطور این تناقض را تغییر دهی تا تو و مشتری‌هایت به جای عذاب کشیدن از معامله لذت ببرید.

پرسش چهارم: می‌دانم برای اینکه کارم را بسیار خوب انجام دهم بسیار خوب هستم اما به دلایلی چندان اعتماد به نفس ندارم. با این وضعیت چگونه برخورد کنم؟

پاسخ: همیشه چیزهای کوچک هستند که باعث بروز اختلافات بزرگ می‌شوند. داشتن دیدگاه و ذهنیت مثبت و باور داشتن توانایی‌های خود باعث می‌شود که ترستان از انجام کار بریزد و از کارتان لذت ببرید.

پرسش پنجم: دسته‌ای از افراد وجود دارند که نمی‌توانم با آنها ارتباط برقرار کنم. این در حالی است که یقین دارم که آنها مشتریان بسیار خوبی از آب در می‌آیند. چه کار کنم که بتوانم آنها را متقاعد سازم؟

پاسخ: یک بار کسی گفت: «من تا به حال نتوانسته‌ام همسرم را درک کنم». یک روز تمام با او صحبت کردم ولی نتوانستم حرف هایش را بفهمم. چیزی که عجیب است این است که اگر چه پاسخ به این سؤال بسیار روشن است، اما بیشتر افراد نمی‌توانند پاسخ این سؤال را بیابند و همین مشکل هم بر روی افراد کاسب و بازرگان نیز تأثیر می‌گذارد.

پرسش ششم: من برای متقاعد کردن مشتریانم دست به هر کاری می‌زنم، اما بیشتر اوقات نتیجه نمی‌دهد. آیا تکنیک مؤثری برای این کار سراغ دارید؟

پاسخ: گاهی یک تصویر کار هزاران کلمه را می‌کند. سعی کنید از محصولاتتان تصاویر واضح و زیبایی تهیه کنید. در این صورت خیلی راحت‌تر مشتریان خود را برای خرید اجناستان قانع می‌کنید.

نویسنده: دوین هاستینگز، سی

مترجم: دنیا مملکت‌دوست

منبع: روزنامه همشهری، سال سیزدهم، شماره ۳۷۸۳