

INTELIGENCJA EMOCJONALNA W SPRZEDAŻY

Arkusze mini do pracy indywidualnej



SŁOWO WSTĘPNE:

Cieszę się faktem, że odwiedziłaś moją stronę. W podziękowaniu oddaję do Twojej dyspozycji zestaw kilku pytań, na które odpowiedzi pozwolą Ci wzmocnić emocjonalną świadomość swojej sprzedaży. Jeśli miałbym wskazać dwie kluczowe determinanty sukcesu w sprzedaży, to z całą pewnością postawiłbym na:

- **Twoją wiedzę** na temat tego, co oferujesz na rynku (produkt, usługa, branża, trendy, otoczenie konkurencyjne, prawo, technologia etc)
- **Poziom Twojej emocjonalnej inteligencji** - rozumianej nieco szerzej niż świadomość i zarządzanie emocjami tak własnymi, jak i tymi które wpływają na zachowania innych ludzi.

Kluczem do sukcesu w sprzedaży dzisiaj jest sprzedawca wykwalifikowany i wrażliwy społecznie, a więc taki który rozumie zarówno swój punkt widzenia, jak i indywidualne spojrzenie na sprawy klientów. Ma świadomość własnych emocji, potrafi je nazywać i w zależności od sytuacji odpowiednio regulować. Wie czym jest empatia i posiada umiejętność budowania zaufania w relacji z klientem. Rozumie czym jest optymizm i wie jak podtrzymywać wewnętrzną, pozafinansową motywację do działania.

Niniejszy arkusz jest zestawem zadań i pytań, które jako praktykujący sprzedawca możesz przepracować po to, aby zwiększyć samoświadomość oraz wzmocnić własne kompetencje społeczne w ramach szeroko rozumianej inteligencji emocjonalnej.

Znajdź, zrozum siebie i baw się dobrze! Pomysłu na sukces w sprzedaży nie szukaj tam, gdzie powiedziano już wszystko ;D

POLE 1.

ŚWIADOMOŚĆ SAMEGO SIEBIE.

Moje mocne strony w sprzedaży to:

.....
.....
.....
.....
.....

Moja słabe strony w sprzedaży to:

.....
.....
.....
.....
.....

Co mogę zrobić już dzisiaj, aby jeszcze lepiej wykorzystać swoje silne strony w codziennej pracy:

Jakie kroki podejmę, aby wzmocnić swoje kompetencje w obszarach, które stanowią moją słabszą stronę? Napisz konkretne działania i już dzisiaj wprowadź je do planu działania w czasie:

Przeanalizuj swój typowy dzień z życia (w tygodniu pracy) - od rana do końca dnia. Wypisz wszystkie emocje jakie najczęściej towarzyszą Ci od wyruszenia w drogę do pracy, po czas prywatny w domu (do snu).

.....
.....
.....
.....

Przeanalizuj każdą osobno i sprawdź w jaki sposób wpływa na Twoje:

- a) samopoczucie
- b) zaangażowanie
- c) jakość wykonywanej pracy
- d) relacje z bliskimi w domu

Odpowiedz na poniższe pytania i uzupełnij swoimi słowami (odnieś się do tego jaki jesteś, co czujesz, jak się zachowujesz):

Kiedy jestem sobą w pracy to.....

Kiedy jestem sobą w relacjach to.....

Kiedy jestem sobą w domu to.....

Co mogę zrobić, aby zyskać przestrzeń do bycia sobą i wyrażania siebie w zgodzie ze samym sobą?

POLE 2.

STRATEGIE EMOCJONALNE WSPIERAJĄCE TWOJE WYNIKI.

PEWNOŚĆ SIEBIE

W jakich okolicznościach jesteś pewny siebie (odczuwasz pewność siebie)?

Co się musi wydarzyć (zarówno u Ciebie, jak i dookoła), żebyś odczuwał pewność siebie?

Jak opisałbyś to, co odczuwasz kiedy jesteś pewny siebie?

Wyciągnij wnioski z powyższych odpowiedzi i skoro już wiesz dokładnie kiedy jesteś pewny siebie, ustal co możesz zrobić, aby odczuwać pewność siebie w pracy z klientem? Żeby do czegoś dążyć, trzeba dobrze wiedzieć czym to jest!

PRACA Z PORĄŻKĄ

Ważną kompetencją w ramach inteligencji emocjonalnej jest to w jaki sposób radzisz sobie z porażką, trudnościami w codziennym życiu. Pamiętaj - im bardziej negatywna emocja pojawi się w obliczu trudności, tym mniejszą zdolność poznawczą będziesz mieć do dyspozycji, aby ją pokonać (czytaj: rozwiązać). Aby rozwinąć swoje umiejętności w tej materii możesz skorzystać z następującego modelu pracy z porażką, który pozwoli Ci przenieść uwagę z negatywnej emocji (rozczarowanie, złość, gniew, poczucie winy) na szukanie nowych rozwiązań z ciekawością i pokorą na czele. Ja z dużym powodzeniem korzystam z opisanej niżej procedury.

PRZYWOŁAJ wybraną okoliczność z przeszłości, którą możesz nazwać porażką / niepowodzeniem. Najlepiej z praktyki sprzedażowej. Opisz co to było.

ZAAKCEPTUJ poprzez lekcje. Wypisz czego nauczyłeś się (o sobie, bądź własnym sposobie działania, kontekście sytuacji) dzięki tej sytuacji.

ZMODYFIKUJ co takiego możesz zrobić następnym razem inaczej, aby w miejsce „porażki” pojawił się pożądaný rezultat?

Powtarzaj w/w sentencję przy okazji każdego niepowodzenia. Wypracuj zdrowy nawyk pracy z porażką.

OPTYMIZM

Optymizm, który przejawia się w pozytywnym podjęciu do życia, relacji z innymi, a szczególnie w radzeniu sobie z niepowodzeniami i trudnościami jest kluczową kompetencją w życiu. Zwłaszcza sprzedawcy. **Odpowiedz zatem na poniższe pytania i dbaj o swoją wewnętrzną radość i gotowość do działania.**

Co takiego sprawia, że szczerze uśmiechasz się do siebie i innych? Co się musi wydarzyć, abyś poczuł się zadowolony z życia, szczęśliwy daną chwilą?

Jeśli odczuwasz optymizm w konkretnych okolicznościach zastanów się w jaki sposób możesz przywoływać je tak często, jak to będzie konieczne (zdjęcie kogoś lub czegoś, ulubiona melodia, coś dla ciała - bieg, relax etc) - szukaj wszędzie gdzie się da i tam, gdzie skrywa się Twój uśmiech oraz prawdziwa radość.

Co możesz zrobić od dzisiaj, aby każdy dzień zaczynać od skorzystania z tego osobistego „dobrodziejstwa”?

POLE 3. KOMPETENCJE SPOŁECZNE.

EMPATIA

Część z nas z natury jest bardziej empatyczna i lepiej radzi sobie z wczuwaniem się w sytuację innych. Pozostali mają w tej materii mniejszy, naturalny potencjał. Każdy z nas jednak może wyćwiczyć szerszą perspektywę w podejściu np.: do klienta i jego aktualnej postawy. Rozwiń swoją empatię poprzez pracę z „Szerszą perspektywą.” Niżej znajdziesz wskazówki jak możesz to robić.

Przypomnij sobie konkretną sporną sytuację w rozmowie z klientem (trudna negocjacja, konflikt, reklamacja). Opisz niżej krótko okoliczności.

Co osobiście sądzisz o całej sytuacji - swojej postawie, oczekiwaniach, postawie klienta i okolicznościach?

A teraz wciel się w nową rolę - wyobraź sobie, że jesteś klientem. Teraz pomyśl o swoich oczekiwaniach, zachowaniu sprzedawcy, okolicznościach i całej zaistniałej sytuacji.

Wciel się w rolę obserwatora - na sam koniec wyobraź sobie, że jesteś niezależnym obserwatorem, który jest świadkiem całej sytuacji. Co myślisz o okolicznościach, oczekiwaniach i zachowaniach obu stron?

Zbierz przemyślenia wszystkich trzech stron (Ty, Klient, Obserwator) i raz jeszcze przeanalizuj swoje wnioski, wykonane i zaplanowane działania w odniesieniu do zaistniałej sytuacji. Korzystaj z tego narzędzia np. w procesie przygotowania do negocjacji, przed ważną rozmową handlową, bądź na okoliczności niekoniecznie prostej rozmowy z najbliższą Ci osobą. Poszerzaj spojrzenie na różne sprawy, a zyskasz niebywałą zdolność uwzględniania spraw, które mają znaczenie.