

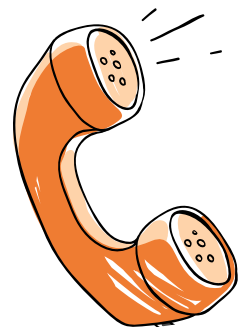
# ZAPRASZANIE NA SPOTKANIE

## Poradnik bardzo praktyczny

BĘDZIE PANI ZADÓWOLONA 😊

ZRÓBMY SOBIE DOBRZE 😊





## Tytułem wstępu

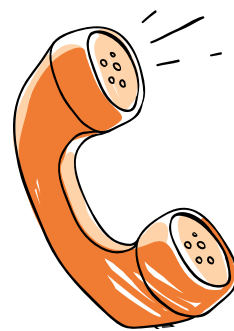
Umiejętne posługiwanie się narzędziem, jakim jest telefon, to jedna z kluczowych kompetencji w pracy każdego, kto myśli o gromadzeniu wokół siebie jak największej grupy osób, zachęcaniu ich do wzięcia udziału w jakimś przedsięwzięciu, zapraszaniu na interesujące spotkanie... Czyli w NASZEJ pracy 😊

I w zasadzie to powinno być banalnie proste – przecież codziennie wykonujemy masę telefonów, załatwiamy setki spraw nie zastanawiając się nad tym, co i jak mówimy, i... jakoś to ogarniamy... No właśnie – JAKOŚ...

Tymczasem – kiedy mamy w głowie ważne zadanie do wykonania i od tego, jak poprowadzimy rozmowę zależy, czy osiągniemy zamierzony skutek – wtedy właśnie pojawiają się obawy:

- Czy dobrze wyjaśnię to, o co mi chodzi?
- Czy użyję właściwych słów?
- Czy zostanę dobrze odebrana?
- Czy – po prostu – tego nie spapram (spaprzę)? 😊

A w ślad za obawami pojawia się niepokój, niechęć i pewnego rodzaju niemoc, a nawet paraliż sprawczy... W efekcie nie pracujemy z telefonem (tak, tak – bo to jest praca) tak skutecznie, jak powinniśmy, bo odwlekamy, przeciągamy, znajdujemy sobie wymówki... Bo to nas stresuje po prostu. Potem czasem pojawiają się wyrzuty sumienia i obwinianie siebie („Znowu zmarnowałam kupę czasu, jestem beznadziejna i się do tego nie nadaję...”), albo z drugiej strony usprawiedliwianie swojej beczynności / postawy i szukanie winy na zewnątrz („Ludzie mają dosyć takich propozycji i telefonów,



w dzisiejszych czasach to jest mega trudne, z wszystkimi już przecież wcześniej rozmawiałam i nic to nie dało...")

Znacie to? To posłuchajcie 😊

To wszystko **kwestia umiejętności – czyli można się tego nauczyć:** żeby rozmawiać skutecznie, bez blokującego stresu i czerpać satysfakcję nie tylko z dobrze wykonanej pracy, ale także ze świadomości, że naprawdę „zrobię komuś dobrze” 😊

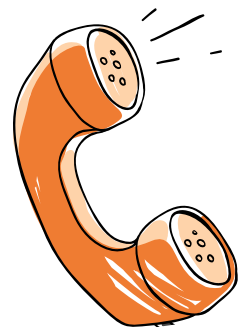
Zanim więc sięgniesz po telefon, żeby zaprosić swoje koleżanki np. na spotkanie z masażem kolagenowym – **przeczytaj, jak to zrobić skutecznie.**

Od ponad 25 lat z sukcesem zajmuję się szkoleniami dla przedstawicieli handlowych, telemarketerów czy pracowników działów obsługi klienta, ucząc skutecznej i empatycznej k o m u n i k a c j i . Skorzystaj z moich doświadczeń – podpowiem Ci, co zrobić, aby rozmowa przez telefon przyniosła oczekiwane efekty.



**Katarzyna Zajkowska**

Trener Biznesu



# CZĘŚĆ PIERWSZA

## ***I'M GOOD AND I'M READY* czyli ZWARTA I GOTOWA** **O planowaniu i rzetelnym przygotowaniu**

To dużo ważniejsze niż mogłoby się wydawać na pierwszy rzut oka. Słowo honoru: nie raz poczułam na własnej skórze, że dobre chęci, entuzjazm i nawet niezwykła elokwencja nie wystarczą, aby osiągnąć zaplanowany CEL. Oczywiście, możesz „pójść na żywioł”, ale jeśli przeczytasz poniższe wskazówki, unikniesz najczęściej popełnianych błędów.

### **1. Cel rozmowy**

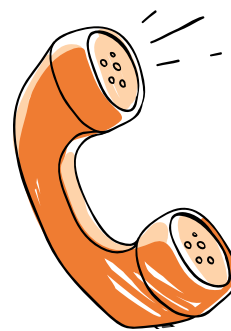
Zanim przejdziesz dalej, zastanów się przez chwilę i zapisz sobie odpowiedź na pytanie:

***Jaki CEL przyświeca tej rozmowie, którą za chwilę przeprowadzisz? PO CO konkretnie chcesz zadzwonić do znajomej?***

Gotowa? Być może napisałaś coś w tym stylu:  
„Chcę przekonać siostrę, że kolagen to świetny produkt”.  
Albo: „Chcę zainteresować koleżankę marką COLWAY”.  
A może: „Chcę zaproponować współpracę z fajną firmą”.

W zasadzie to wszystko prawda, ale żadne z tych sformułowań nie skupia się na **EFEKCIE końcowym**, czyli na podjęciu działania przez Twojego rozmówcę.

- ✓ Dobrze sformułowany cel to odpowiedź na następujące pytanie: **Co chcesz, by ZROBIŁA Twoja koleżanka po tym, jak skończycie rozmawiać?**



Odpowiedz sobie w takim razie:

- ✓ Chcesz, aby przyszła na spotkanie z masażem kolagenowym i poczuła na własnej skórze, że to działa.
- ✓ Chcesz, żeby przyprowadziła ze sobą jeszcze kogoś.

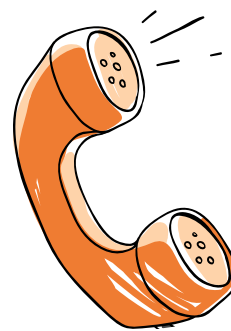
Proszę – oto i Twój cel. Nie trać go z oczu!



### **Pamiętaj:**

**Precyzyjne sformułowanie celu** zdecydowanie ułatwi Ci rozmowę: będziesz mówić bardziej konkretnie i spójnie, a to podstawy skutecznej komunikacji. Dużo prostsze będzie znalezienie odpowiednich słów i poprowadzenie rozmowy we właściwym kierunku.

## 2. Nastawienie



Wiem, wiem – słyszałaś pewnie z milion razy o tym, że Twoje nastawienie wpływa bezpośrednio na efekty działania. Sęć w tym, że to „najprawdziwsza prawda”, jeśli tylko dobrze zrozumiesz, CZYM to właściwe nastawienie jest.

Bo wcale nie chodzi tu o bezmyślne powtarzanie sobie: „*Jestem zwycięzcą i mogę wszystko!*”

Po pierwsze chodzi o właściwą perspektywę (to też efekt dobrze określonego celu):



***Pamiętaj, że dzielisz się ewidentną korzyścią, podsuwasz naprawdę ciekawą propozycję, a nie nachalnie sprzedajesz.***

To ważne, żeby nie poczuć czegoś w rodzaju nieuzasadnionych wyrzutów sumienia.

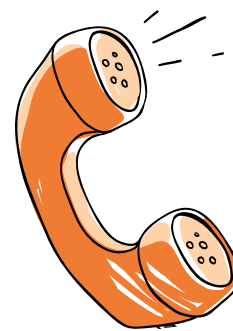
Po drugie – chodzi o realne zmierzenie się z ewentualnymi obawami drzemiącymi gdzieś w Twojej głowie, które mogą sabotować Twoje działania. Nazywam to **taktyką „rozbrajania min”**.



**Zastanów się chwilę i odpowiedz sobie na pytania:**

*Jakie „miny”/obawy siedzą w twojej głowie?*

*Co powstrzymuje Cię przed działaniem?*



Być może jesteś w gronie tych nielicznych nieustraszonych, nie znających żadnych lęków – brawo!

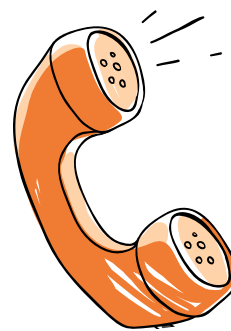
Ale zdecydowana większość z nas obawia się odmowy – to taki normalny ludzki odruch. I powiem Ci uczciwie: z odmową czasami się spotkasz, to pewne. Tak samo zresztą, jak słyszysz „NIE” w wielu innych codziennych sytuacjach.

Natomiast dobra wiadomość jest taka, że jest na to niezawodny sposób, a Ci nieustraszeni po prostu go stosują. **Otóż tak naprawdę nie obawiamy się samej odmowy, tylko towarzyszącego jej poczucia odrzucenia.** Tymczasem odrzucenie to tylko TWOJA reakcja na odpowiedź, jaką otrzymujesz, a więc to TY decydujesz, czy się „zgadzasz” na to, aby się poczuć źle, czy też nie.

Zdecydowanie łatwiej będzie Ci „rozbroić miny” i zdrowo poradzić sobie z odmową, jeśli zapamiętasz:

- ✓ Nie Ciebie dotyczy to „NIE”, tylko Twojej propozycji, i w dodatku w przyszłości to może się zmienić.
- ✓ Ewentualna odmowa to tak naprawdę wartość: lekcja, kolejna dokonana próba, kolejne ćwiczenie, a nie porażka.
- ✓ Jedna rozmowa nie ma żadnego związku z następną, powiedz sobie: „*Ania nie, ok – I CO Z TEGO? W takim razie dzwonię do Baśki!*”. Przecież jeśli ktoś np. nie zobaczy filmu, którym Ty byłaś zachwycona, to nie znaczy, że nie będziesz mówić o nim innym.
- ✓ Uśmiechnij się do siebie i „wrzuć na luz” 😊 Ci najlepsi i najsukuteczniejsi doświadczali odmowy tysiące razy i właśnie dlatego są teraz tu, gdzie są.

**No i najważniejsze: stosując się do zawartych tu wskazówek, zdecydowanie zwiększasz szansę na „TAK”!**



### 3. Twoje „DLACZEGO”

Wspominaliśmy już wcześniej, że zwięzły, konkretny i spójny przekaz to podstawa skutecznej komunikacji. Niemniej ważne jest, aby Twoje wypowiedzi były sugestywne i wiarygodne. I tu potrzebna jest świadomość WARTOŚCI tego, co proponujesz, do czego chcesz przekonać.

**Zastanów się więc i odpowiedz SOBIE na pytania,  
a najlepiej to zapisz, i to dużymi literami:**

***Dlaczego uważasz, że spotkanie z masażem  
kolagenowym jest po prostu super fajne?***

***Co CIEBIE przekonało do produktów?  
Dlaczego je polubiłaś?***

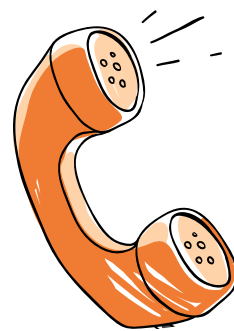
***Za co polubiłaś markę COLWAY?***

***Dlaczego uważasz, że warta jest polecenia?***

***Dlaczego...?***

*/ tu możesz wpisać coś, co mnie nie przyszło do głowy,  
ale jest Twoje i prawdziwe/*

Twoje odpowiedzi to właśnie Twoje „DLACZEGO”, czyli to, co dla Ciebie jest WARTOŚCIĄ i motywacją jednocześnie. A jeżeli rozmawiamy z kimś o sprawach dla nas ważnych i prawdziwych, to – uwierz – słyhać ten autentyczny (nie wyszkolony) entuzjazm, wtedy mówimy sugestywnie i brzmimy wiarygodnie.

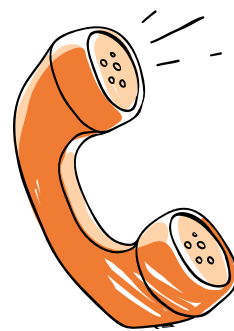


### **Pamiętaj:**

- ✓ Jesteś przekonująca, kiedy sama jesteś przekonana!
- ✓ I kiedy brzmisz NATURALNIE!

O naturalnym, prawdziwym języku naszych rozmów będziemy jeszcze sporo mówić w dalszym ciągu. Natomiast żeby zrozumieć dokładnie, w czym rzecz, przypomnij sobie jakąkolwiek reklamę, np. suplementów – jesteśmy nimi bombardowani non stop w radiu i telewizji. Przecież w normalnych, „ludzkich” rozmowach nikt nie używa takiego języka, opowiadając o działaniu leku czy kosmetyku! Dlatego właśnie odbieramy to jako sztuczne, choć być może prawdziwe.

A Ty przecież będziesz rozmawiać z ludźmi, którzy znają i słyszeli Cię wiele razy, tym bardziej więc rozmawiaj z nimi tak, jak zawsze, kiedy zachwycałaś się filmem, świetną książką, czy też nową prostownicą do włosów 😊



#### **4. Dobra organizacja**

Zapanuj nad czasoprzestrzenią 😊 Czasami bywa to trudne, ale naprawdę znacząco ułatwia osiągnięcie celu i dodaje pewności siebie.

Przemyśl sobie dobrze, o jakiej porze najlepiej skontaktować się ze znajomymi – raczej trudno będzie swobodnie porozmawiać, kiedy złapiesz kogoś w pracy.

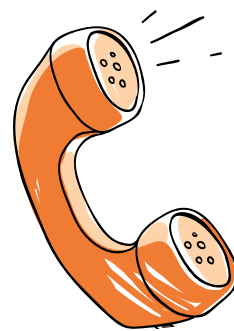
Zadbaj o to, żeby nic i nikt Cię nie rozpraszał – znajdź sobie spokojne miejsce, a członkom rodziny zajęcie.

Umów się ze sobą, że poświęcisz na to np. godzinę i uczciwie wykorzystaj ten czas na maksa. Zrób listę osób, z którymi w tym czasie porozmawiasz (rezerwową też, gdyby ktoś nie odebrał).

#### **Przygotuj sobie wszystko, co może być Ci potrzebne, od kubka herbaty poczynając:**

- ✓ Przygotuj i zapisz „normalnym” językiem swoje DLACZEGO (zadanie z poprzedniego rozdziału) – poczujesz się pewniej podczas rozmowy mając „przed oczami” Twoje własne przekonania.
- ✓ Zapisz sobie dokładną datę, godzinę i miejsce spotkania – żeby nie zapomnieć o CELU rozmowy.
- ✓ Może masz już jakieś fajne fotki z takiego spotkania, zwłaszcza takie pokazujące efekty, fan, atmosferę – przygotuj je sobie, mogą się przydać. Czasem warto od razu po rozmowie taką fotę wysłać, żeby łatwiej było Twojej rozmówczyni sobie wyobrazić, co ją czeka 😊 (od razu będzie widać, że wiesz, o czym mówisz).
- ✓ Pomyśl, jak sama siebie nagrodzisz za rzetelne zrealizowanie zadania – serio, to naprawdę działa 😊

**Wszystko gotowe?  
No to weź do ręki telefon,  
wybierz numer i...**

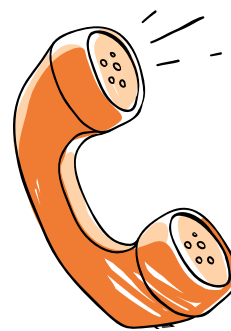


**Albo nie, jeszcze nie dzwoń  
– najpierw przeczytaj kolejny  
rozdział.**

# CZĘŚĆ DRUGA

„ABY JĘZYK GIĘTKI POWIEDZIAŁ WSZYSTKO,  
CO POMYŚLI GŁOWA”

## O empatycznej komunikacji



O ile w poprzedniej części była mowa przede wszystkim o Twoich odczuciach i Twoim nastawieniu, tak teraz skupimy się na odczuciach i reakcjach Twojego rozmówcy. Ponieważ właśnie empatia, czyli nastawienie na zrozumienie drugiego człowieka, to kolejny filar skutecznej komunikacji.

Jasne, że znasz swoich bliskich i znajomych i w zasadzie to Ty wiesz najlepiej, jak z nimi rozmawiać i jak ich przekonać. Ale pomimo to może się zdarzyć, że spotkasz się z odmową tylko dlatego, że powiesz coś „nie tak”. Słowa mają ogromną moc sprawczą, dlatego w tej części chcę zwrócić Twoją uwagę przede wszystkim na to, jakich słów, zwrotów i pytań zdecydowanie unikać, jeśli chcesz osiągnąć zamierzony efekt. Oczywiście, podpowiem Ci też, co i jak mówić, żeby w głowie Twojego rozmówcy zabrzmiało to zgodnie z Twoimi intencjami.

A więc po kolei...

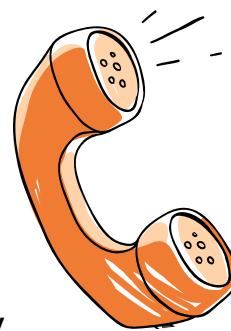
### **1. Dobry początek**

Na pewno słyszałaś o słynnych 10 sekundach, czyli potędze pierwszego wrażenia? Na szczęście Ty nie musisz jakoś szczególnie się starać, żeby zabłysnąć, bo przecież będziesz kontaktować się z osobami, które Cię znają i masz to już za sobą. Ale i tak możesz – niestety – kiepsko zacząć rozmowę, a wtedy będzie Ci niezwykle trudno dopiąć celu.

Jak wobec tego zacząć, żeby zakończyć z sukcesem?

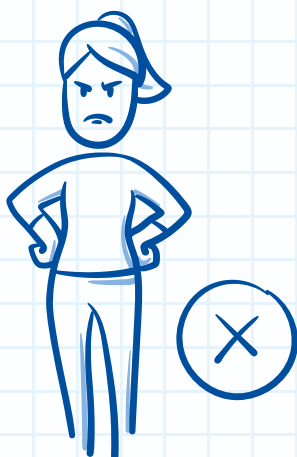
#### **Po pierwsze:**

- ✓ **Zacznij konkretnie, bezpośrednio i na temat, bez owijania w bawełnę**, na przykład tak: „Dzwonię, bo mam fajny temat na niedzielę”, czy też – bardziej statecznie: „Dzwonię, bo mam dla Ciebie coś ciekawego: świetny pomysł na niedzielny wieczór”.



☹️ Kiepskim pomysłem są podchody typu: *"Tak tylko dzwonię, żeby zapytać, co tam u Ciebie słychać..."*, żeby dopiero potem przejść do meritum sprawy. Niestety, jest bardzo prawdopodobne, że w tym momencie Twój rozmówca poczuje się w pewien sposób wykorzystany, czy nawet oszukany. I przez taki właśnie pryzmat będzie postrzegał Twoją propozycję, a przecież nie o to Ci chodzi.

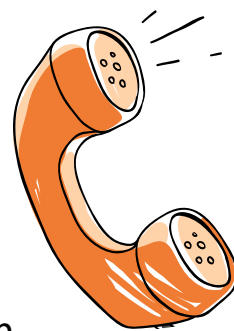
Oczywiście, sytuacja przedstawia się inaczej, jeśli akurat byłaś umówiona, że zadzwonicie się w jakiejś sprawie, albo kiedy to Ty odebrałaś telefon od znajomej. Wtedy jak najbardziej na miejscu będzie zagadnięcie w stylu: *"A wiesz – tak przy okazji – to mam jeszcze coś fajnego dla Ciebie..."* Bo każdą „okazję” zawsze warto wykorzystać i to powinno wejść Ci w krew 😊



#### **Po drugie, zdecydowanie unikaj zwrotów typu:**

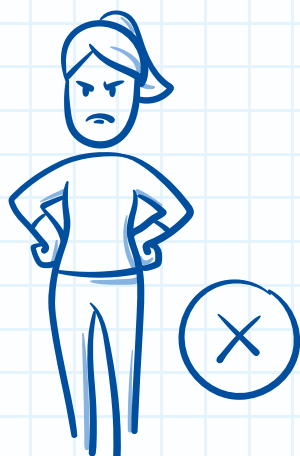
- ☹️ *„Czy słyszałaś może o firmie/produktach... ?”*
- ☹️ *„Czy byłabyś może zainteresowana... ?”*
- ☹️ *„Dzwonię, bo chciałabym Cię zachęcić...”*
- ☹️ *„Chciałabym Ci przedstawić niezwykle interesującą propozycję...” itp.*

Powyższe anty-propozycje momentalnie włączą alarm w głowie Twojego rozmówcy, ponieważ od razu kojarzą się z próbą sprzedaży, w dodatku nieudolną, bo to już archaiczny język stereotypowych i przymilających się sprzedawców. Wiem to na pewno, bo wiele razy zdarzyło mi się użyć takiej „akwizytorskiej nowomowy” – efekt żaloszny, pomimo dobrych intencji. Na większość z nas (na Ciebie pewnie też) to działa jak płachta na byka i rodzi odruchowy sprzeciw. A przecież wcale nie chcesz tak zabrzmieć, prawda? Tym bardziej, że dzielisz się korzyścią, fajnym pomysłem, a nie sprzedajesz – pamiętasz?



Zawsze mnie to intrygowało, więc podczas szkoleń wielokrotnie pytałam swoich słuchaczy, czy mają jakikolwiek problem z tym, żeby podpowiedzieć znajomym, że jest świetny stand-up albo koncert w niedzielę? Albo że akurat jest super wyprzedaż na przykład w Go Sportcie, albo w Empiku? Albo żeby podrzucić im link polecający z rabatem do Zooplusa? Albo żeby polecić swoją fryzjerkę? Przykłady można by mnożyć, odpowiedź zawsze brzmi: „no problem”. Mało tego, mówią o tym w sposób jak najbardziej normalny i naturalny, nie zastanawiając się nawet nad doбором odpowiednich słów. Założę się, że Ty też tak masz.

Optymistyczny wniosek z tego jest taki: tak naprawdę to umiesz i wiesz, jak to robić, bo robiłaś to już niezliczoną ilość razy. Bo wszystko jest tak łatwe (lub trudne), jak łatwym (lub trudnym) uczynisz to w swojej głowie – i tu po prostu wyrzucić to, co w nawiasach 😊

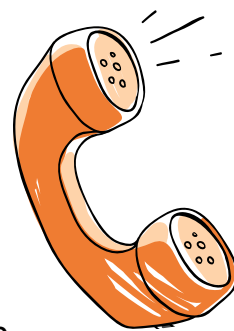


**Nie zawsze dobrym, choć grzecznym pomysłem jest zaczynanie od pytań o „dostępność czasową”:**

- ☹ „Czy masz może czas w niedzielę...?”
- ☹ „Co robisz w niedzielę wieczorem...?”

A to dlatego, że jeżeli od razu na początku usłyszysz „Jestem zajęta”, to potem nie bardzo ma sens mówić, co fajnego chciałaś zaproponować. Jeżeli natomiast dobrze zaczniesz i zaintrygujesz pomysłem swoją znajomą, to po pierwsze wcześniejsze plany mogą ulec zmianie, a po drugie – nawet jeżeli tym razem nie zgracie się z terminem, to łatwiej będzie wrócić do tematu za jakiś czas.

Przypomnę raz jeszcze o tym, że przede wszystkim musisz brzmieć wiarygodnie dla Twojego rozmówcy: właśnie dlatego rozmawiaj w sposób jak najbardziej naturalny, po prostu bądź sobą. Przecież nic nie stoi na przeszkodzie, żeby zacząć całkiem niekonwencjonalnie, jeśli to w Twoim stylu. Zwłaszcza, jeśli rozmawiamy z osobami naprawdę bliskimi.



Ponieważ wszystko, o czym Ci mówię, przetestowałam osobiście, podzielę się z Tobą ciekawym przykładem. Ostatnio moje rozmowy z trzema najbliższymi przyjaciółkami wyglądały mniej więcej tak:

*„Słuchaj Kochana – wbijaj do mnie w niedzielę wieczorem o 19, zrobimy sobie dobrze... Będzie Pani zadowolona!” 😊*

Nic poza tym, serio. Oczywiście tylko dlatego, że łączy nas wielka zażyłość i właśnie taki język jest w naszych relacjach naturalny i normalny. Hm, właśnie doszłam do wniosku, że moim ulubionym „dobrym początkiem”, wielokrotnie sprawdzonym w przeróżnych sytuacjach, na pewno nieschematycznym i intrygującym, pozostaje właśnie niezmiennie: *„Dzwonię do Ciebie, żeby Ci zrobić dobrze...”* 😊😊😊  
Może warto to przetestować...?

Teraz kolej na Ciebie. Czy wiesz już, jak zaczniesz?

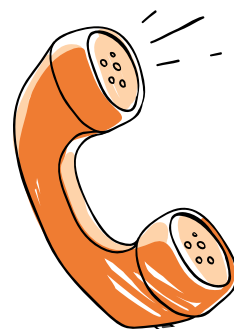
**Wobec tego – zanim przejdziesz dalej:**

***Zapisz co najmniej trzy swoje „dobre początki”.  
Zastanów się i dopasuj je do osób, z którymi chcesz porozmawiać.***

## **2. Zwięźle rozwinięcie**

Dobrze zaczęłaś, idź więc dalej w tym kierunku. Skoro zależy Ci na tym, aby przyjaciółka skorzystała z Twojego zaproszenia, trzeba krótko wyjaśnić, co się będzie działo i dlaczego warto.

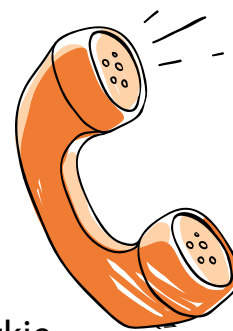
Może to zabrzmieć na przykład tak: *„Robimy sobie taki babski wieczór z masażem kolagenowym, żebyśmy były jeszcze piękniejsze 😊 To jest super sprawa, bo efekt WOW jest widoczny od razu – wiem na pewno, bo już próbowałam. Będzie też dobre wino i piekę pyszne ciacho”*.



Sprawdzonym sposobem minimalizującym ryzyko odmowy jest też prośba o pomoc. Bo ta "pomoc", o którą prosimy nie tylko nie wiąże się z czymś trudnym, absorbującym czy nieprzyjemnym dla Twojej rozmówczynie, ale wręcz niesie dla niej same korzyści. Dlaczego więc miałyby odmówić?

Może to zabrzmieć w ten sposób: *"Wiesz, chciałabym poprosić Cię o pomoc. Doskonałą nową umiejętność - masażu kolagenowego twarzy i bardzo zależy mi na Twojej opinii. Ja zrobię wszystko, żebyś poczuła się młodo i pięknie, bo tak to działa, a Ty w zamian powiesz mi o swoich odczuciach, ok?"*





**Krótko, zwięźle i na temat** – tyle wystarczy i jest duża szansa na to, że zabrzmisz wiarygodnie wzbudzisz zainteresowanie, zaintrygujesz i zaciekawisz – pod warunkiem, że skupisz się na tym, co może być fajne i atrakcyjne dla osoby, z którą rozmawiasz.

To bardzo ważne, aby to wyjaśnienie było właśnie krótkie, ale konkretne. Nie ma tu miejsca na długi monolog – to zawsze brzmi nienaturalnie, a czasem wręcz podejrzenie (przypomnij sobie słowotoki nieudolnych telemarketerów).

Po raz kolejny podkreślę też, że musi to być powiedziane po prostu normalnie, takim językiem, jakiego na co dzień używasz. Przyznaj, że gdybym ujęła to tak: *„Zapraszam Cię serdecznie na spotkanie z masażem kolagenowym – rewelacyjnym sposobem na poprawę kondycji Twojej skóry. Efekt zauważysz od razu – skóra będzie wyraźnie bardziej napięta, sprężysta i wygładzona...”*, to od razu poczujesz, że coś tu nie gra. Takie zdania dobrze wyglądają tylko na piśmie.

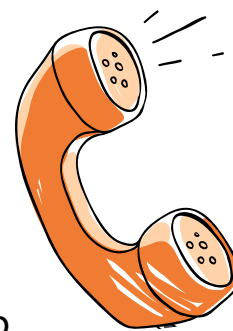
Możesz teraz usłyszeć pytanie typu: *„A co to za produkty? Jaka to firma?”* itp.

Wiesz już doskonale, że jeśli odpowiesz w stylu: *„Kolagen naturalny to doskonały i ekskluzywny produkt klasy premium, którego unikalna receptura... itd.”*, to zabrzmie to raczej słabo, prawda?

To język zarezerwowany dla eksperta, np. dla kosmetologa prowadzącego szkolenie, a nie dla zachwyconego użytkownika. Tego typu informacje chcemy przeczytać na stronach produktowych, a nie usłyszeć od serdecznej koleżanki.

Więc Ty powiedz po prostu o tym, co sama przetestowałaś i co zauważyłaś, przypomnij sobie Twoje „DLACZEGO”.

**Zapisz to sobie tutaj normalnym „ludzkim” językiem.  
Dlaczego uważasz, że masaż kolagenowy świetnie działa?  
Dlaczego polubiłaś go Ty i Twoja skóra?**



Dobrym pomysłem bywa też podeślanie zdjęcia produktu, który używasz, albo jeszcze lepiej fajnej naturalnej foty zrobionej podczas wcześniejszego spotkania. I nie chodzi tu wcale o jakieś artystyczne ujęcia. Tak przecież robimy, kiedy jesteśmy zadowolone z zakupu np. butów czy torebki – dzielimy się czymś ciekawym, i o to tu chodzi.

Podsumowując – odpowiedź na bardziej szczegółowe pytania mogłaby wyglądać na przykład tak (sprawdzone osobiście 😊):

*„Wiesz, to moje odkrycie. Ja od kilku miesięcy używam tego kolagenu i mam wrażenie, że przestałam się starzeć 😊 Poważnie – skóra jest inna, taka sprężysta i rozświetlona, i „chomiki” mniejsze. A już po takim masażu różnica jest po prostu mega widoczna”.*

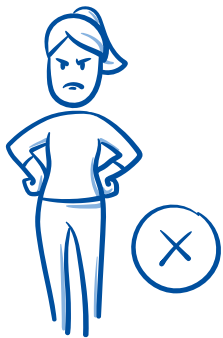
### **3. A co, jeśli mi powie...**

Ponieważ często o to pytacie, chcę jeszcze krótko odnieść się do tego, jak poradzić sobie z ew. „strzałami grubego kalibru” ze strony rozmówcy. Mam tu na myśli teksty typu: „To znowu jakiś mlm”, czy nawet „piramida”, albo pytania w stylu: „To wytłumacz mi, jak to niby działa ten kolagen, bo ja słyszałam, że to ściema”, itp.

Mam dobrą wiadomość: jeśli zastosujesz się do wszystkich wskazówek, o których była mowa do tej pory, to prawdopodobieństwo, że Ci się to przydarzy jest naprawdę bardzo małe. Dlatego właśnie tyle uwagi poświęciłam językowi Twoich wypowiedzi. Im bardziej zawile, niespójnie i nienaturalnie będziesz mówić, tym częściej sprowokujesz takie niepożądane reakcje – to taki ludzki odruch.

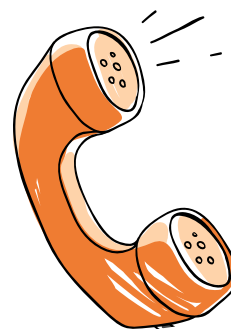
Gdyby jednak Ci się to przytrafiło, zachowaj spokój: są skuteczne sposoby, aby sobie z tym poradzić.





Najpierw powiem Ci, **czego masz nie robić:**

- ☺ Nie zaprzeczaj!
- ☺ Nie tłumacz się!
- ☺ Nie walcz!
- ☺ Nie polemizuj!



To nigdy nie przynosi dobrych efektów, zgodnie z odwieczną zasadą: bitwa wygrana, wojna przegrana.

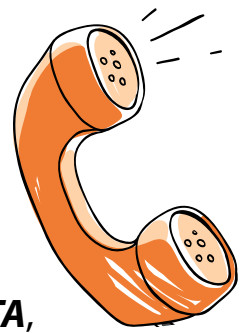
Przypominam Ci też, że celem rozmowy, której dotyczy niniejszy poradnik, nie jest ani rekrutacja do biznesu mlm, ani przekazanie jak największej ilości informacji na temat produktów COLWAY. Prawdę mówiąc, możesz praktycznie nic nie wiedzieć na ten temat i pomimo to bardzo skutecznie zachęcić do skorzystania z okazji – przetestowania efektów masażu kolagenowego. Może używasz jednego czy kilku produktów, jesteś zadowolona, wiesz, na jakich zasadach masz możliwość udostępnienia rabatu – i to wystarczy. A, i jeszcze jedno: przeczytałaś tego e-booka ☺

**Moja pierwsza rada wobec tego brzmi: WYLUZUJ.** Dystans do siebie i poczucie humoru ogromnie pomagają, bo nie będziesz postrzegana jako „nawiedzona”, a to zawsze się nie najlepiej kojarzy. Wieloletnie doświadczenie nauczyło mnie, że najskuteczniejszą metodą jest „rozbrojenie” przeciwnika śmiechem.

Czyli na przykład na zarzuty, typu: „piramida, mlm, coś mi wciskasz... itp.”, możesz odpowiedzieć ze śmiechem w takim stylu:

*„Ha, aleś mi dowaliła... ☺ Słuchaj Kochana, a to w ogóle ma tu jakieś znaczenie? Po prostu spotykamy się i korzystasz z okazji. Masz masaż i od razu widoczny efekt za free. A jeśli coś faktycznie Cię zainteresuje – rejestrujesz się i kupujesz z rabatem, tyle. Nic nie musisz, tylko możesz – to cała filozofia. Masz swoje konto w sklepie, tak jak w Empiku: wiesz, kiedy są fajne promki i jak chcesz, to korzystasz – wszystko w temacie.”*

Zdecydowanie przestrzegam przed próbami wyjaśnień typu: „Tak, mlm, ale inny niż wszystkie...” itp. To nigdy nie działa, tak jak przysłowiowe już: „Kochanie, to nie tak, jak myślisz!” ☺



Tym bardziej, że wcale nie musisz być ekspertem, zarówno jeśli chodzi o system, jak i wiedzę produktową. Za to jesteś z pewnością kompetentnym użytkownikiem i z tej właśnie pozycji będziesz najbardziej przekonująca.

No właśnie – tego dotyczy **rada druga: NIE KREUJ SIĘ NA EKSPERTA**, a już zwłaszcza przez telefon, bo polegiesz, i to nie w chwale. Jeżeli ktoś rzuci Ci pod nogi kłodę, na przykład poddając w wątpliwość działanie kolagenu, czy pytając o szczegóły, o których nie masz i nie musisz wcale mieć pojęcia, najlepsza będzie szczerza odpowiedź, oczywiście na luzie:

*„Uczciwie Ci powiem: ja po prostu widzę, że działa! I Ty też zobaczysz. Żaden ze mnie autorytet w tej dziedzinie, ja mogę Ci tylko na pewno powiedzieć, co zaobserwowałam u siebie. I tak – wiem, co mówią na ten temat prawdziwi eksperci, kosmetolodzy i naukowcy (jak chcesz, wrzucę ci linki) – dlatego właśnie mnie to zainteresowało i ja widzę efekty”.*

No chyba, że akurat z racji Twojego wykształcenia i zawodu ekspertem w danej dziedzinie jesteś – wtedy nie zawahaj się użyć mocy 😊

### **Przećwicz to sobie teraz:**

***Napisz – swoim własnym językiem – jak poradysz sobie z ew. obiekcjami znajomych.***

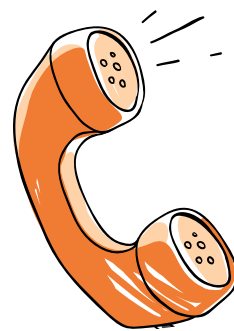
***Weź na tapet taką, której najbardziej się obawiasz – w razie czego, będziesz przygotowana 😊***

A teraz...

#### **4. To jest już koniec...**

I to ma być dobre i szczęśliwe zakończenie 😊 Zawsze zaczynaj z wizją końca – to jeden z siedmiu nawyków skutecznego działania wg Stevena Coveya – zasada, która sprawdza się zarówno przy wielkich projektach, jak i w codziennych działaniach. Dlatego na początku tyle uwagi poświęciłam zdefiniowaniu celu rozmowy. Tym bardziej teraz, na finiszu, nie możesz go stracić z oczu.

Jak wobec tego dobrze skończyć? Dobrym pomysłem jest podanie dwóch terminów do wyboru - to działa trochę tak, że nasza rozmówczyni nie będzie już się zastanawiać CZY, tylko KIEDY. Czyli na przykład tak: *„Kiedy Ci bardziej pasuje: w sobotę, czy w niedzielę na 19?”*



Pamiętaj o tym, żeby:

- ✓ Podsumować – *„To co? W takim razie widzimy się w niedzielę, o 19”*
- ✓ I jeszcze dodać – *„Zapraszam do siebie - zaraz wyślę Ci adres. Chyba że wolisz, żebym to ja Cię odwiedziła?”*

A może też:

- ✓ Zmobilizować do extra działania – *„Słuchaj, a może weź zaproś i zabierz ze sobą jeszcze jakąś Twoją przyjaciółkę? Byłoby super!”*

A gdyby jednak Wasze terminy się nie zgrały:

- ✓ Umówić się na kolejny kontakt – *„Ok, no szkoda, bo będzie na pewno fajnie i pewnie by Ci się podobało. W takim razie dam Ci znać, jak znowu będziemy się spotykać „na upiększanie” 😊 I wyślę Ci foty – zobaczysz, jak nam będzie dobrze...”*

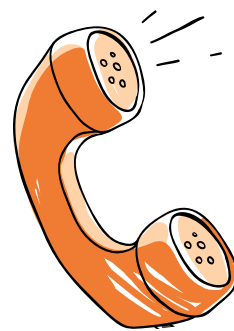
**WAŻNE! To Ty musisz przejąć inicjatywę - nie umawiaj się nigdy tak, że będziesz czekać na telefon od znajomej! Powiedz, że to Ty zadzwonisz.**

A jak już odłożysz telefon, to kuj żelazo póki gorące: jeśli potrzeba wyślij datę, godzinę i adres, a może jakąś fotkę z fajnym podpisem, np. *„Będzie się działo 😊”*; napisz coś miłego lub śmiesznego – tak normalnie, jak robisz to w wielu innych sytuacjach. A jeśli umówiłaś się na kolejny kontakt – dodaj np. *„To do usłyszenia w przyszłym tygodniu”*.

**W takim razie ostatnia już wprawka, zanim w końcu „pozwolę” Ci dzwonić:**

***Zapisz sobie swoje dobre zakończenie, mając na myśli tę konkretną osobę, z którą będziesz zaraz rozmawiać.***

Wiesz już teraz wszystko i jesteś naprawdę dobrze przygotowana, jeśli zrobiłaś wszystkie ćwiczenia.  
Nareszcie – teraz możesz już wybrać numer i do dzieła!  
Trzymam za Ciebie kciuki 😊



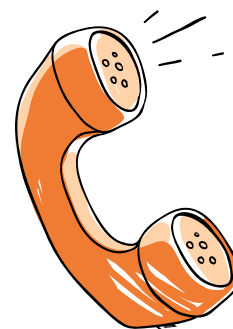
To co?  
W TAKIM RAZIE  
WIDZIMY SIĘ  
W NIEDZIELE  
O 19:00!





## Post scriptum

### **PS. 1 – do wszystkich**



Wszystkie powyższe rady i wskazówki są wynikiem wieloletniego doświadczenia, słuchania i eksperymentowania. Osobiście popełniłam tysiące błędów komunikacyjnych, więc czuję się w tym obszarze bardzo kompetentna 😊

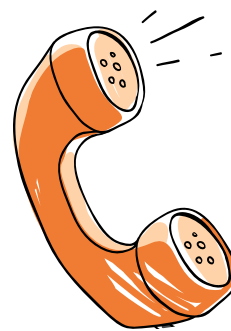
Jeżeli robisz to całkiem inaczej, „po swojemu”, a nawet używasz słów „zakazanych” i pomimo tego jesteś skuteczna – nie musisz tego zmieniać. Z pewnością działa tu Twoja osobowość i styl mówienia. Może jednak warto będzie coś skorygować i będzie Ci to pasować jeszcze bardziej.

Podkreślam też, że nie ma metod całkowicie uniwersalnych, ale zawsze chodzi o to, żeby zwiększyć szanse na sukces i zminimalizować ryzyko porażki. Ale zanim powiesz: „Spróbowałam i to nie działa”, uderz się w pierś i odpowiedz sobie uczciwie, czy aby na pewno robisz wszystko dokładnie tak, jak radzę. Bo wiesz przecież, że PRAWIE czyni wielką różnicę?

Ale nie popełnia błędów tylko ten, kto nic nie robi. Więc najważniejsze jest, aby ruszyć (z kopyta 😊). Chodzi o to, żebyśmy wyciągali wnioski z naszych błędów i znajdowali skuteczne metody – w ten sposób doskonalimy się i rozwijamy, i to jest świetne po prostu.

Mam nadzieję, że podzielicie się ze mną swoimi sukcesami, ale też opowiecie o takich sytuacjach, kiedy nie wyszło tak, jak być miało. Do zobaczenia więc i do usłyszenia na warsztatach i szkoleniach!

## PS. 2 – do Panów



Drodzy Panowie! Wybaczcie mi proszę, że narracja tego poradnika skierowana jest do płci przeciwnej. Ale robię to dla równowagi – w zdecydowanej większości tego typu pozycji znajdziecie rodzaj męski. A poza tym, czyż COLWAY nie kobietami stoi? 😊

Pomimo wszystko gorąco Panów zachęcam do lektury. I spróbujcie zwłaszcza tego: „Dzwonię, żeby zrobić Ci dobrze...” 😊😊😊





**Katarzyna Zajkowska**

Trener Biznesu

Kobieta – wulkan energii. Z wykształcenia i zamiłowania lingwista i nauczyciel języka francuskiego. Od ponad 25 lat związana ze sprzedażą: jako handlowiec, coach, trener kompetencji miękkich i komunikacji. Prywatnie mama dwóch dorosłych synów i miłośniczka kotów. Pasjonatka podróży, ale także – dla równowagi – gier planszowych i brydża. Zagorzała fanka gdyńskiego Teatru Muzycznego.