

Te tvoja stranka pozna?

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



Kdor stranke obravnava kot stranke, je kaznovan. S slabo prodajo in z nespoštljivostjo. Kdor jih obravnava kot ljudi, ima več prometa. A za to mora biti najprej sam človek.

Moj brat je moj skrivni junak. Nekoč sem ga obiskal v elektrotrgovini, v kateri že leta dela kot prodajalec. Ravno se je poslavljaj od nekega starejšega zakonskega para. Mož je rekel: »Nasvidenje, gospod Schuster.« Skoraj sem požrl jezik. »Stranke te poznajo po imenu,« sem se čudil. »Seveda,« je odvrnil Andreas. »Tvoje stranke nemara ne poznajo tvojega imena?« Smešno, a povsem mimo: Zagotovo niti ena sama stranka ne pozna niti enega imena njegovih devetnajstih kolegic in kolegov. So vsi omenjeni brez imena? Ne, le dobro izšolan.

Prodajalci niso ljudje

Na vsakem preklekanem seminarju o prodaji prodajalce poučujemo, da morajo za osebni nagovor poznati in uporabljati imena strank. Ali ne bi prometa precej povečali, če bi bilo obratno? Andreasove stranke poznajo njegovo ime. Zakaj? Za starejšim parom je ob prvem obisku zaklical: »Naslednjič pa pridita

takoj k meni. Kar vprašajta za Schusterja!« Kaj neki imamo od tega?

Kaj takega lahko vpraša le neko, ki nima pojma o prodaji! Andreas je med dvajsetimi prodajalci že leta prvak po ustvarjenem prometu. Zakaj? Ker stranke poznajo njegovo ime. In ko vstopijo v trgovino, zahtevajo njega. In raje pridejo k njemu. In raje ne gredo h konkurenci. Če je to tako preprosto, zakaj tega ne počne vsak prodajalec? Nasprotno vprašanje: Koliko prodajalcev poznate po imenu? Večina ljudi se takoj ne spomni niti imena svojega bančnega svetovalca! Ljudje si zapomnijo le imena ljudi. Večina prodajalcev ni ljudi. To lahko dokazem.

Prisluhnite s pozornostjo

V trgovino, v kateri dela moj brat, redno prihaja neka skoraj gluha stranka. Vedno je treba kričati, da človeku zveni v glavi, sicer ne razume ničesar. Brž ko se možakar pojavi na obzorju, vsi kolegi prodajalci naglo izginejo v skladišče ali za police. Se tako ravna z ljudmi? Ta stranka je sicer gluha, ni pa nora! Zato opazi, kako slabo z njim ravna glavnina prodajalcev. Moj brat se ne skrjuje. Stranko pozdravi in si nato pet minut izkašljeje pljuča iz telesa. Večinoma možaku ob tem proda nove baterije za njegov slušni aparat. To ni veliko. A tudi gluhi ljudje včasih potrebujejo televizor, sesalnik,

opekač ... In kam gredo takrat? K Schusterju.

Kitajci pravijo: Kdor se ne zna smejati, naj ne odpira trgovine. Sam pravim: Tistega, ki strank ne obravnava kot ljudi, kupci kaznujejo tako, da mu odtegnejo promet. Ko je omenjeni starejši par prvič prišel v bratovo trgovino, je s seboj prinesel svoj stari radio. Mož ga je nosil nežno kot bolnega prvorojenca. Prijazna kolegica na informacijah ju je obvestila, da ni mehanik in jima zato ne more povedati, kaj je z aparatom narobe. Da predračun stroškov stane 30 evrov. Par je hotel ravno podpisati ustrezní obrazec, ko je mimo ne povsem naključno z napetimi jadrí priplul moj brat. Dejal je: »Tudi jaz nisem mehanik, a vendar, si smem nekoliko ogledati vajin lepi stari radio?« Mož mu je radio izročil, kot dajemo krščenca duhovniku. Moj brat je vtaknil vtikač v vtičnico. Smrtna tišina. Rekel je: »Ni slišati brenčanja ali pokanja toka. To pomeni, da se je po vsej verjetnosti pokvaril napajalni del. In ti so dragi. Že predračun stroškov je 30 evrov in traja zagotovo dva ali tri dni. Tam čez imam čudovit nov radio že za 45 evrov. Potem vama danes zvečer ne bo treba sedeti v tišini. In ne bosta zamudila nobene svojih najljubših oddaj.« Žena je imela v očeh solze hvaležnosti. Mož je sijal. Kupila sta. Odšla. Zapomnila sta si Schusterjevo ime. Od takrat prihajata vedno znova. Prihajata v dežju in

nevihti. In nosita svoje dohodka (povprečno 30 tisoč evrov) k Schusterju, ki se zahvali za provizijo. Vse to razumem.

Stranke obravnavajte kot ljudi

Absolutno pa ne razumem, zakaj se to ne posreči vsem trgovcem. Še manj razumem, zakaj se vodjem prodaje ne posreči, da bi svoje prodajalce pripravili k temu. Zakaj si ne želijo sanjskega prometa? Zakaj raje stokajo o slabi potrošniški konjunkturi? Ker ne razumejo preprostega dejstva: Kdor stranke obravnava kot stranke, je kaznovan. S slabo prodajo in z nespoštljivostjo. Vsak normalni prodajalec se vendar pritožuje, da ga stranke obravnavajo kot zločinca. Prav se mu godi. Kdor stranke obravnava kot stranke, je zločinec. Moj brat stranke obravnava kot ljudi in za to se mu zahvalijo. S fantastičnim prometom. In s kar največjim spoštovanjem. Kdor ljudi obravnava kot ljudi, ima več prometa. A za to mora biti najprej sam človek. To je, menim, najboljšo, kar lahko povem o svojem bratu. ●

► Klaus Schuster je lastnik svetovalnega podjetja Klaus Schuster Management Consulting. Sodeloval je pri ustanovitvi finančnega inštituta v vzhodni Evropi. Je kolumnist različnih publikacij ter član upravnega odbora Združenja Manager.