



ИЗКУСТВОТО ДА ПРОДАВАШ СЕБЕ СИ

Ирина Константинова

СЪДЪРЖАНИЕ

ИЗКУСТОВОТО НА ПРОДАВАШ СЕБЕ СЕ	4
I ЧАСТ	11
НАУЧЕНОТО ТРЯБВА ДА СЕ ПРИЛОЖИ	33
ОПРАВДАНИЕТО „НЯМАМ ВРЕМЕ“	39
БЪДИ КРЕАТИВЕН.....	41
НЕ СЕ СТРАХУВАЙ, ЧЕ ТИ Е ЗА ПЪРВИ ПЪТ	43
II Част УВАЖАВАЙ СЕБЕ СИ И ДРУГИТЕ	45
НИЕ ВСИЧКИ СМЕ ПРОДАВАЧИ.....	46
ЧЕСТНОСТ	47
ВТОРИ ПРИНЦИП: НЯМА ГРЕШКИ. ВСИЧКО Е ОПИТ.....	53
ПРИНЦИП: БЪДИ КОРЕКТЕН В СМЕТКИТЕ.....	54
АНГАЖИРАЙ СЕ САМО С РАБОТА, КОЯТО ИСКАШ И МОЖЕШ ДА СВЪРШИШ	60
ВРЕМЕТО Е ОГРАНИЧЕН РЕСУРС.....	63
ОТДЕЛЯЙ ВРЕМЕ ЗА СЕБЕ СИ.....	68
РАБОТАТА И СЕМЕЙСТВОТО	70
КОЕТО Е СВЪРШЕНО Е ПРИКЛЮЧЕНО	73
ЗАСЛУЖАВАШ ПОЧИВКА	75
НЕ ВЪЗПРИЕМАЙ НИЩО ЛИЧНО.....	79
ВИНАГИ МОЖЕШ ДА ЗПОЧНЕШ НАНОВО	81

ДЕЛЕГИРАЙ.....	84
ПРОБВАЙ НОВИ НЕЩА	87
СПАЗВАЙ ОБЕЩАНИЯТА СИ	89
ВРЪЩАЙ ТЕЛЕФОННИТЕ ОБАЖДЕНИЯ.....	91
УМЕНИЕТО ДА ВОДИШ ТЕЛЕФОННИ РАЗГОВОРИ	96
ЗАЩО НЕ СЕ ДАВАТ КОНСУЛТАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНА?	97
НЕ ЗАКЪСНЯВАЙ	102
ПРАВИ НАЙ-ДОБРОТО, НА КОЕТО СИ СПОСОБЕН В МОМЕНТА	104
РАЗТРЕБВАЙ БЮРОТО СИ.....	106
ВОДИ СИ БЕЛЕЖНИК	108
ВЪЗМОЖНО НАЙ-БЪРЗО СЕ ОТТЪРВИ ОТ ТЕКУЩИТЕ ЗАДАЧИ	110
НЕ ОСТАВЯЙ НЕЩАТА НЕДОВЪРШЕНИ	111
ПРАВИ НЕЩАТА ПО ТВОЙ НАЧИН.....	113
КОНТАКТИ С КЛИЕНТИ	119
УСВОИ ИЗКУСТВОТО ДА ПРОДАДЕШ ТРУДА СИ	122
КАК ДА НАПРАВИШ ПРОДАЖБА.....	126
ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ПАРИТЕ	132
ПОВЯРВАЙТЕ, ЧЕ СТЕ ДОСТАТЪЧНО ДОБРИ И ГО КАЖЕТЕ НА ОСТАНАЛИТЕ.....	135
И ТРИ ЛЪЖИЦИ „МАЙНАТА МУ“	138

ИЗКУСТОВОТО НА ПРОДАВАШ СЕБЕ СЕ

Валеше на парцали. Гледах през задното стъкло на автобуса, който се движеше по „Цариградско шосе“ посока центъра. Сигурна бях, че този път съм успяла. Връщах се от поредното интервю за работа. Наскоро бях завършила висшето си образование. Не бях работела като студентка, вече имах едно дете и от месеци се мъчех да си намеря работа по специалността.

Безуспешно. Фактът, че не бях работела като студентка и съответно няхах никакъв практически опит, а и че имах малко дете не ме правеха привлекателна кандидатка за потенциалните работодатели. Отличните ми оценки от следването ми и желанието ми за работа явно не можеха да компенсират останалите „минуси“. При всяко интервю чувствах напрежение, като на изпит. Понякога се обърквах, имало е и случай, в които говорех пълни глупости, забравях дори, че съм учила някой по-второстепенни предмети в университета. В Министерството на труда интервюиращия ме попита кой ми е преподавал по международно публично право. Въобще няхах спомен да съм учила подобно нещо и най-чистосърдечно му казах това.

Оказа се, че преподавателят по съответния предмет бил негов личен приятел, бях изхвърлена на мига от кабинета на интервюиращия като последният не скри от мен, че ме смята за доста тъпа. Други пък ме бяха питали защо точно искам да работя в съответното тяхно ведомство- ставаше въпрос за Министерството на

енергетиката. Е, истината е, че просто исках да работя по специалността си и нямаше особена причина да е точно в тяхното ведомство. С цялата си наивност, отговорих на въпроса, точно каквото си мислех и разбира се, не само, че не бях приета, но и отношението, което проявиха към мен ме накара да се почувствам като най-голямата глупачка на света.

Този път обаче беше различно. Тогава не го осъзнавам, но сега знам какво инстинктивно съм направила. Просто го изиграх. Да, изиграх го като на сцена. От началото до край. И получих работата.

Работодателят изискваше да му бъде изпратена автобиография и мотивационно писмо – стандартната процедура. Изпратих ги, както вероятно стотици други. Но не по Интернет. Изпратих ги с куриер. Защо? Защото си давах сметка, че другите ще изпратят документите си по Интернет. Работодателят ще прочете няколко кандидатури, кой знае в какво настроение ще е тогава. После някой ще го прекъсне. Ще се върне вероятно по-късно към избора на кандидатите и е чист късмет, ако запомни с нещо някоя кандидатура. Ето защо, аз трябваше да действам по различен начин. Да направя нещо, с което да се отлича от другите. Съвсем ясно си представях как куриерът влиза в офиса на потенциалния работодател. Търси на кого да връчи писмото с изпратените от мен документи. Как се създава шум около всички това и независимо дали останалите кандидатури са по-добри от моята или не, още в началото аз се отличавам от всички останали. А да се отличиш от останалите ти дава голяма предимство. Защо? Защото спестяваш на

другия усилието да мисли и да сравнява. За добро или за лошо, си различено от останалите.

Не след дълго получих покана за интервю. На интервюто се държах точно така, както се очакваше от мен. Без да крия, след като предварително взех немалко успокоителни, се явих в кантората на потенциалния ми работодател в най-добро настроение и с нужното самочувствие. Направих няколко комплимента за обстановката и за картините по стената, от които нищо не разбирах. Държах се непринудено и колкото и да ми се искаше да получа работата, се стремях това да не си личи. Не помня други подробности около интервюто за работа. Получих работата. Заради представлението, което изиграх - от началото до края. Не бях по-добра от другите, просто действах по различен начин. Подадох документите си чрез куриер, а това беше начин, по който другите не действа. Държах се по начин, по който другите не се държат.

Оттогава смених не една работа, а няколко години по-късно започнах да работя за себе си.

Това, която направих, за да получа първата си работа, беше начин да продам себе си. Използвах съвсем прости похвати, за да се отлича от останалите и да изберат точно мен. Тогава няха нито опит в продажбите, нито опит с общуването с хора, което между другото е едно и също, но инстинктивно бях налучкала какво да правя.

Оттогава изтече много време. Опитът ме научи колко изключително важно е да можеш да продадеш уменията и труда си. Може да си най-великият учен, да си открил формула за вечно здраве и младост, но ако не съумееш да продадеш идеите си, не можеш да дадеш живот на натрупаното знание, а знание, което не е достигнало до хората, на които би било полезно, е несъществуващо знание. Какъв смисъл има ако някъде съществува панацея за вечно здраве и никой никога не чувал за нея.

Престъпление е, особено ако има какво да дадеш на останалите, да не можеш да го дадеш, просто, защото не знаеш как да продадеш идеите си. Колкото по-добър си в това, която правиш, толкова повече трябва да се стремиш да развиваш уменията да убедиш другите в полезността на своя продукт или услуга. За някой думата продавач звучи обидно и унижително, егоистично е обаче да не представиш продукта, услугата, себе си на света, който има нужда от това, само защото не можеш или по-точно не искаш да продаваш. А защо за някой думите продажба, продавач са свързани с усещането за срам. Смятам, че това е не за друго, а поради страха от отхвърляне. Да, за да дадеш живот на знанията и уменията, които имаш, вероятно ще срещнеш откази. Ако допуснеш да приемеш, че отхвърлят тебе, а не продукта или услугата, която можеш да предоставиш, отказите лесно биха те отказали да продължаваш да опитваш, тъй като приемаш отказа лично, а никой не харесва да бъде отхвърлен. Само, че в отказа няма нищо лично. Отказват да получат продукта, услугата или дори представата, която

имат за теб, но дори тяхната представа за самия теб, не си ти. И няма как да не е така. До каква степен те познават потенциалните купувачи, за да отхвърлят теб. Не, не отхвърлят теб като човешко същество, могат да отхвърлят идеята, услугата, дори представата, която имат за теб, но не и теб, защото теб не те познават. Най-важното правило е да не приемаш отказа лично. Ако допуснеш това, ще си навлечеш куп неприятности, чувство за неудовлетвореност и депресия. Помни ако някой отказва да купи продукта или услугата, той прави именно това отказва да купи това, което продаваш. Дори да се нахвърли срещу теб на личностно ниво, всъщност отказва продукта и услугата ти. Теб не те познава, за да може да те отхвърли като човек. Не се случва нито нещо повече, нито нещо по-малко – отказва да купи, това което му предлагаш. Той може да няма нужда от услугата или от продукта ти или да има нужда, но да не съзнава това, но не отхвърля теб. Затова отказът не трябва да се приема лично. Откази винаги ще има, колкото и да си добър в това, което правиш, поради което трябва да се научиш да бъдеш ОК с отказа. Не приемай отказите лично.

Всички ние искаме да сме полезни. Това е заложено дълбоко в същността ни. Искаме да оставим нещо след себе си. Това можем да направим като бъдем полезни на другите, като им служим. А как можем да направим това/ Всеки го може. Точно в този момент, точно с това, която прави. Стига да прави нещата които прави достатъчно добре. И майсторът, който поправя пералнята, и портиерът, който следи кой влиза и излиза от сградата, която

обслужва и чистачката, която чисти чуждите къщи и ученият, който разработва лекарство срещу коварни болести. За да можем да предоставим качествен продукт или услуга, трябва да развиваме личните си умения, да ставаме все по-добри в това, което правим, като полагаме нужните усилия, енергия и труд. Необходимо е да работим над себе си, за да правим нещата по-добре. Необходимо е да обичаме това, което правим, защото в противен случай са необходими къртовски усилия на волята, за да постигнем напредък. Да подобряваме уменията си обаче е само едната част от нещата. Другата е да направим така, че направеното от нас да достигне до хората или компаниите, на които трудът ни би бил полезен, което не е нищо друго, освен да съумеем направеното от нас да достигне до тези, които имат нужда от това, т.е. това е умението да продаваме. Умението да продаваме е умение да убеждаваме другите в собствените си идеи. Продаваме когато искаме някой да купи продукта ни. Продаваме когато искаме да убедим някой да направи или да не направи нещо. Става въпрос за човешки взаимоотношения и затова е необходимо до известна степен да познаваме човешката психология.

За да можем да продаваме, са необходими две неща: нещо, което да продаваме и умение да продадем нещото. Нещото, обикновено е продукт или услуга. Колкото по-качествен е съответният продукт или услуга, толкова по-голяма полза предоставяме на тези, които биха го купили. За да можем да предоставим нещо полезно, е необходимо да развиваме уменията

си, така че това, което правим да бъде достатъчно добро. От неща, които не вършат работа, полза няма. Другото умение е да успеем да продадем съответния продукт или услуга. Двете умения са неизменно свързани. Някой би могъл да създаде идеалният продукт или услуга и да не може да я продаде. Тогава трудът му не достига до тези, които биха имали полза от това. Какъв е смисълът от съществуването на нещо, макар и много полезно, ако никой не знае за него. Да се продава нещо обаче, само за да се продаде също не е добър вариант. Благодарение на добър маркетинг, би могло да се продаде доста от това „нещо“. Но, ако то не носи полза никому, продавайки го ще се чувствате измамници.

Първото умение е умението да предоставиш качествен продукт или услуга и за да можеш да направиш това, най-важната предпоставка е да имаш достатъчно информация и да можеш да я свържеш по комбинативен начин. За да си достатъчно информиран, е необходимо непрекъснато да се интересуваш от сферата, с която се занимаваш.

I ЧАСТ

Две са основните предпоставки, за да постигнеш успех. Едната е да можеш да се продаваш, а другата е да има какво да продаваш, т.е. да можеш да предоставиш нещо за продан- обикновено това е някакъв продукт или услуга. И двете умения са от изключително значение. Ако създадеш най-съвършения продукт или услуга, но той не може да достигне до потребителите, за които е предназначен, тогава няма особена полза от това, което си създал. Да можеш да продаваш е от изключително значение. Това е умение, което се учи и някои тактики са разгледани по-долу в настоящата книга. Освен това, надявам се да е ясно, че всички ние продаваме. Може да не е директно като отношения продавач – купувач. О замислете се, когато искаме от някой да направи нещо, го убеждаваме в ползите от това нещото да бъде направено, което не е нищо друго освен продажба на нашите идеи. Винаги когато имаме някаква идея, а идеите са предназначени за хора, за да реализираме идеята си и тя да стане реалност, е необходимо някому да я продадем.

„Ало, здравей, искаш ли да отидем днес на обяд заедно?“

„Съжалявам, много съм зает, затрупан съм с работа, не мога да смогна.“

„Ще дойда да те взема от офиса. Времето е чудесно. Ще те заведа на заведението в парка, близо до работата ти. Ще постоим малко на слънце.“

„Много ще ми е трудно да се измъкна“.

„Хайде де само за малко, ако трябва после ще останеш по-до късно и ще избегнеш трафика привечер“

„ОК, ще те чакам в един часа. Доскоро“

„Доскоро“

Горният пример не е нищо друго освен пример за продажба. Чрез убеждение канещият успя да склони своя приятел да излезе с него на обяд.

Продажбите са свързани с човешките взаимоотношения и колкото по-добре познавате човешката психология, толкова по-добри бихте били в продажбите. Да умееш да продаваш е умение, което може да се развива. Добрият търговец би могъл да продаде почти на всекиго кажи-речи всичко. Проблемът в развитието единствено на това умение, е че е твърде възможно впоследствие купувачът да се е оказал не особено доволен от покупката. Ако той е бил манипулиран да купи нещо, което не му трябва, от което няма нужда, в крайна сметка у него остава неприятното чувство, че „се е минал“. Това неприятно чувство го отблъсква от продавача и едва ли повторно той ще купи нещо от този продавач. В интерес на продавача е да продава стойности вещи или услуги на лица, които

биха ги оценили. Не случайно казвам оценили, а не на лица, които се нуждаят от тях, защото не са малко случаите, при които евентуалните купувачи се нуждаят от съответния продукт или услуга, той/тя биха направили живота им по-добър, но те не го осъзнават, не го разбират и съответно не желаят продукта или услугата. В този случай е излишно да им се натрапва това, което те не желаят. Вероятно с добра манипулация те биха купили, но в крайна сметка няма да оценят продукта или услугата, защото не го/не я искат. Ето защо най-разумно е да се продава на лица, които искат да купят съответния продукт или услуга и не само да искат, но тя да им е от полза. Да продадеш на някой нещо, само защото той го иска, с ясното съзнание, че това нещо няма да разреши проблема, заради който го купува или няма да му достави преживяването, което купувачът желае, също е вид манипулация, но в крайна сметка не води до положителни резултати. Например, следната случай в магазин за дрехи: Твърде пищна госпожа едва се е намъкнала в два номера по-тесни дънки. Оглежда се пред огледалото, въодушевена от факта, че все пак тези дънки ѝ „стават“, понеже ги е закопчала. Продавачката, която работи на процент от продажбите не престава да дърдори, че дънките били тъкмо за нея и много ѝ отивали. Ако продавачката успее да убеди госпожата да си купи въпросните дънки, дали жената ще остане доволна от покупката. Тази вечер, може и да, но утре въкъщи когато се опита да се намъкне във въпросните дънки и се огледа в огледалото, дали ще продължава да вярва, че „дънките много ѝ

отивали“ или ще ги прибере в гардероба за моментите, в които добие повече смелост или за когато отслабне.

Дори да умееше да продаваш, продажбата не трябва да е на всяка цена. Само ако си убеден, че продуктът или услугата ти биха направили живота на кандидат купувача по-добър и че той е готов да приеме продуктът или услугата ти, продажбата е добра сделка. В краткотраен план можеш и да постигнеш финансов успех, пробутвайки това, с което разполагаш на този, който успееш да убедиш да купи заради парите, които ще получиш, но в дългосрочен план това не е печеливша стратегия. Ако купувачът остане доволен от покупката, той ще се върне отново и отново. И това е истински ценното. От факта, че еднократно си успял да пробуташ на някого нещо, което не желае или от което няма нужда, не те прави добър продавач, нито пък е средство за постигането на добри финансови резултати.

Да умееше да продаваш е цяло изкуство. Не по-малко съществено е какво продаваш. Колко качествен е продуктът или услугата, с която търгуваш. Дали благодарение на него/ на нея животът на купувача би станала малко по-добър в някакъв аспект. Ценно ли е това, което продаваш, представлява ли то някакво благо, има ли смисъл това нещо да съществува. За да можеш да предоставиш някому достатъчно добър продукт или услуга, такива, от които да има полза и за да можеш да предоставиш богат асортимент от подобни услуги или продукти, е необходимо ти самият непрекъснато да се развиваш и да подобряваш уменията си.

Това може да стане при възпитание на дисциплина у себе си и ако всеки ден полагаш усилия да станеш по-добър и все по-добър в това, което правиш. За да подобриш уменията си не е необходимо нито да си по-умен от другите, нито да работиш къртовски, нито да си по-талантлив. Необходимо е просто да си постоянен в това, което правиш. Да правиш нещо малко в повече от другите, но да проявиш достатъчно дисциплина да го правиш постоянно, всеки ден, да стане твой навик, ако щещ втора природа. Необходимо е всеки ден да учиш по нещо малко, свързано с продуктите или услугите, които предлагаш. Не говоря за къртовски труд, за това да се отдадеш на непрестанно изследване на нещо в твоята, област а за навик, който да развиеше и който малко по малко, с всеки изминал ден д а ти помага да ставаш по-добър и по-добър в това, което правиш.

За да си достатъчно добър в това, което правиш, има принципи, които ако прилагаш, просто няма как да не постигнеш успех. Това са наглед дребни неща, които днес може да направиш, а може и да не направиш и от това няма да произтекат кой знае какви последици. Но ако системно, всеки ден правиш тези малки крачки, накрая постигаш успех, който многократно надвишава очакванията ти. Необходимо е да разбереш какво е това, нещо, което ако правиш, ще те доведе до успех. Едно от нещата, които без съмнение, ако правиш, ще имаш полза, е това да учиш непрекъснато за нещата, в сферата, в която работиш. Ученето не приключва с дипломирането, нито пък с назначаването на желаната от теб позиция. Ученето е процес за цял живот. И колкото повече учиш,

толкова повече осъзнаваш още колко неща не са ти ясни. За да има ефект от ученето, то трябва да се превърне в част от ежедневието, в навик. Усилено учене по дадена тема, като преди изпит и после липса на всякакъв интерес по отношение на сферата, в която се занимаваш, не би довело до кой знае какви резултати. Същевременно обаче постоянното натрупване на знания, всеки ден, води до промяна на начина на мислене. Информацията определя начина на мислене и открива възможности за практическо приложение на знанието. Изключително полезно е всеки ден да бъде отделяно определено време за учене- без значение колко много знаеш или колко си добър в професията си. Няма такова ниво, на което нови знания да не са ти необходими. Може да си много добър, много по-добър от останалите, но винаги можеш да бъдеш по-добър от това, което си в момента. Спреш ли да учиш и да се развиваш, не оставаш на нивото, на което си, а изоставаш назад.

За какво става въпрос.

Първо всеки ден, абсолютно всеки ден, трябва да отделяш време за самостоятелна подготовка. Поне един час на ден, като най-добре е това време да е сутринта трябва да отделяш за четене, преписване, писане на неща, свързани с това, което се занимаваш.

Този час е най-важният от цялата ти работа за деня. Всичко друго може да отложиш, дори да отмениш, не и този час за самоподготовка. В началото с този един час отделен за самоподготовка може да не усетиш съществено подобрене на

нивото ти на знания или на умения, но постепенно се получава едно натрупване, което променя начина ти на мислене. Почваш да разсъждаваш и да осъзнаваш дълбокия смисъл и значение на нещата, с които си зает. Виждаш възможност, които преди това просто е нямало начин да забележиш, поради липсата на достатъчно информация.

Някои от дните този един час ще бъде изключително ползотворен, ще научиш неща, които ще променят изцяло схващането ти за това, с което се занимаваш. Буквално ще ти отворят очите за нови възможности, които можеш да приложиш в работата и които ще доведат до положителен завършек, а оттам и до постъпление на парични средства. Напълно възможно е именно този един час от конкретен ден да ти помогне да създадеш нов продукт или услуга, възвръщаемостта, от които буквално да те направи богат, при това, без да се изисква полагането на къртовски труд.

Разбира се, наивно е да очакваш, че всеки ден в резултат на този един час положен труд, ще пожънеш реален успех. Ще има дни, в които ще ти се струва, че си прахосал времето си напразно, че нищо ново не си научил, а дори си по-объркан от преди.

Понякога ще ти е скучно, темата няма да те интересува.

Всичко това обаче няма значение, важното е да си положил този едночасов труд.

Всеки ден. Без значение дали ти се иска или не, дали ти се спи, дали те боли главата, дали си болен, дали си депресиран, дали имаш куп други срочни ангажименти. Да отделяш всеки ден по един час за самоподготовка трябва да стане навик. А нещата, които правим по навик, правим несъзнателно. Просто ги правим и това е. Дори да си на почивка, дори да е обикновен делничен ден, или ден, в който ти предстоят много ангажименти – нищо от това няма значение. Твоята работа, най-важната ти работа за деня е да отделиш този един час за самоподготовка.

А какво да правиш през този един час?

Чети литература, свързана с дейността, с която се занимаваш. Много други хора са изследвали определени проблеми и са написали книги за това. Прочети ги, не мисли, че знаеш всичко. Освен това нещата много бързо се променят, за да си в час с актуалната ситуация, трябва да търсиш непрекъснато информация.

В Интернет също можеш да откриеш безкрайно много информация по темите, които те интересуват.

Преписвай. Когато се натъкнеш на качествена информация, на която мислиш, че можеш да намериш практическо приложение, препиши текста, страниците, които си прочел.

Преписването е изключително важно. От една страна помага да разбереш това, което преписваш, но наистина да го разбереш. От друга страна запаметяваш информацията в много по-голяма степен, отколкото когато си я прочел, дори няколко пъти.

Преписването оправя правописа ти и начина ти на изказ, а това е от изключително значение. Дори да имаш най-блестящата идея, ако не можеш да я предадеш по лесен за разбиране и интересен начин, то тя ще остане недостъпна за хора, които по принцип биха имали интерес от тази информация и на която тя би била от полза.

Напълно възможно е да вземеш решение да учиш един час дневно и дори в началото да изпълняваш взетото решение, но впоследствие да изоставиш тази практика. Причините за това са безкрайно много и все извинителни. Започва се от това днес да намалиш времето за учене или да го прескочиш поради някаква важна и спешна работа, с убеждението, че утре ще наваксам. Утре обаче не ти се струва толкова страшно, ако изостави ученето, защото си наясно са това, което правиш и започва да ти се струва, че часът учене, май се явява малко излишен. Къде, къде по-важни и спешни работи можеш да направиш за един час.

За да не се допусне подобно поведение, е необходимо да развиеш у себе си дисциплина. Няма кой да ти каже, че е време за учене, освен ти самия. Няма кой да те мотивира да учиш, освен ти самия. Не всички успяват, а само тези, които наистина искат да подобрят знанията уменията си и са готови да платят цената за това. Ежедневните малки усилия изискват много повече воля и дисциплина, отколкото големите предизвикателства. Много изкушаващо е да се откажеш, когато си мислиш, че особени последствия не би имало. Особено силен фактор да се откажеш е

реакцията на другите- оценка за близки за това, което правиш или пък предложение в този момент да се занимаваш с нещо друго.

Понеже околните много често се чувстват длъжни да оценяват всичко, което правиш и по правило оценките са от негативно естество, без значение точно какво правиш, ако ще да е най-полезното нещо за тебе, изобщо не е необходимо да обясняваш на когото и да било с какво се занимаваш, още по-малко да търсиш одобрение.

Въпрос на дисциплина е да полагаш усилия всеки ден, за да се развиваш и да придобиваш нови знания, докато това не се превърне в необходимост за теб. В случаите, в които се изкушаваш да пропуснеш днешната самоподготовка, помисли за резултатите, които тя ще даде и то не защото си по-умен, по-работлив от останалите, а защото правиш нещо, което останалите не правят.

Когато волята отстъпва, е ред на въображението. Представи си ползите, които би имал от самоподготовката и това ще ти даде нови сили, да продължиш да правиш, това, за което си взел решение.

Тук е мястото да отбележа, че начинът, по който изразяваш мислите си е от изключително значение. Отвсякъде сме заливани с информация. Човешкият мозък не може да възприеме и да обработи цялата информация, поради което действа избирателно. Дори да имаш най-блестящата идея, необходимо е да намериш начин, чрез който да тя да достигне до повече заинтересовани лица.

Начинът на изказ трябва да е прост за разбиране. Клиентите ти, изобщо хората, на които предоставяш услугата си или даден продукт не са специалисти в твоята област. Необходимо е по лесен за разбиране начин да им обясниш какво предлагаш и какво можеш да направиш за тях. Тук нямат място високопарни думи и специфични термини. Изказът трябва да е прост и максимално разбираем. Това обаче не е достатъчно. Предвид факта, че информацията е навсякъде, трябва да се стремиш начина, по който представяш дадена информация да е забавен за потенциалните ти клиенти. Те не само трябва да разберат какъв е проблемът, как ти можеш да им помогнеш да го разрешат, но и тази информация трябва да им е поднесена по начин, който да ги забавлява.

Именно тук е мястото да проявиш креативност и да се забавляваш. За да си успешен тази дейност не е необходимо да се вземаш прекалено на сериозно. Отнасяй се към работата си сериозно. Спазвай обещанията, които си поел.

Има един факт, с който трябва да се съобразяваш. Човекът насреща не те познава и няма представа дали наистина можеш да му помогнеш и това е нормално, защото е немалко случай да провери как се отнасяш към поетите задължения.

Информацията, която споделяш обаче може да му даде представа за твоите познания и способности. За да достигне тази информация до потенциалния клиент и за да ѝ обърне той внимание е необходимо първо да я прочете написаното от теб. За да се зачете

изобщо, заглавието следва да е провокативно или поне любопитно. После трябва да може да извлече някаква полезна информация, поради което написаното трябва да е написано на разбираем за него език, без написаното да изобилства от професионални термини, непонятни за широката публика.

Имай предвид, че у всеки човек има малка или голяма доза мързел. Ето защо, за да прочете докрай написаното и да осъзнае, че информацията, която чете би му била от полза, съответно да възложи на автора ѝ извършването на някаква услуга или закупуването на някакъв продукт, е препоръчително да прочете информацията докрай. Ето защо информацията трябва да е поднесена увлекателно.

Хората трудно помнят конкретни факти и обстоятелства. Помнят обаче истории, поради което информацията, която даваме, е добре да е под формата на някаква история или дори разказ. В днешно време, клиентите трябва да бъдат забавлявани. Да се пишат истории не е лесна работа, но това е умение, което може да бъде усвоено.

А как става това? Това може да стане при много четене, писане и преписване на качествена литература.

Ако желаеш да продадеш даден продукт или услуга, е необходимо да убедиш потенциалните си клиенти в твоите способности. Единственото, което имаш, за да направиш това са

думите. Затова е необходимо, с каквото и да се занимаваш, да умееш да се изразяваш писмено на разбираем език.

Не казвам, че трябва да доведеш това умение до съвършенство или да станеш професионални писател, казвам само, че трябва да се научиш да не се страхуваш от белия лист пред теб.

От своя страна страхът от белия лист всъщност е страх от това да не бъде отхвърлени, от това да не би да не ни харесат. Имай предвид, че каквото и да напишеш / същото е и с говореното, но то стига до по-малко души и по-бързо се забравя/, винаги ще има хора, които ще харесат написаното от теб и такива, които ще се изкажат негативно. Има хора, които най-добре от всичко умеят да критикуват. Ти обаче не трябва да се интересуваш от мнението на другите. Меродавна е единствено твоята вътрешна самооценка. И да знаеш перфектни хора няма. Всеки има право да греши. Важното е да правиш просто най-доброто, на което си способни във всеки един момент, без да се интересуваш прекалено много от резултата от действията ти.

Във връзка с умението да се научиш да изразяваш мислите си писмен вид, едно от задължителните неща е да се научиш да пишеш без правописни грешки. Когато видиш, че компютърът подчертава някоя дума, не игнорирай този факт, а се върни и поправи сгрешеното. Докато пишеш, грешките може и да не са много дразнещи, но за този, който чете, усещането е особено неприятно и освен това се концентрира върху грешката, а не върху вложения

смисъл. Правописната грешка означава, че не те е грижа какво пишеш, нито пък те е грижа кой го чете, а последното се приема лично от четеца, дори да не си дава съзнателно сметка за това. Писане с правописни грешки говори за неуважение както към собствения труд, така и към този, който ще прочете написаното.

Ако имаш колебания как се пише някоя дума, проверете в Интернет.

Научете къде се поставя пълен и къде кратък член. Правилото е много просто. Ако членуваната дума може да се замести, с тя, той, то, - членът е пълен, ако думата се замества например с „на него/на нея“, то членът е непълен.

Но да се върнем към часа за самоподготовка. Дори нищо друго да не възприемеш от тази книга, ако си създадеш навика всеки ден да отделяш по един час за самоподготовка в сферата, в което работиш, това неминуемо ще доведе до положителни резултати, които многократно ще надхвърлят очакванията ти.

Необходимо е да си създадеш навик. Навиците обаче не се създават лесно, особено пък навик от подобен характер, защото е свързано с известен дискомфорт. Това е нещо като да спортуваш. Знаете, тези от вас, които спортуват, първоначално взимаш решение да спортуваш, ходиш един, два пъти във фитнеса, после, понеже хич не ти се ходи, се изкушаваш да отмениш тренировката. Друг път, пък въпреки нежеланието си да отидеш на тренировка, си налагаш да направиш заплануването и тогава чувстваш прилив на

енергия от самия спорт, а и от това, че си постигнал победа над себе си. Преодолял си вътрешната си съпротива и сега можеш да се радваш на ползите от усилията, които си положил.

Същото е със създаването на всеки един навик. Същото е и със създаването на навика да отделяш по един час дневно за самоподготовка.

За мен най-удачно е този един час да е рано сутрин. Защо? Причините са няколко - Първо сутрин си най-свеж и най-лесно можеш да възприемеш новата информация. Освен това волята ти е най-силна и в сутрешните часове и по-лесно ще се пребориш с вътрешната съпротива да положиш усилия.

Успееш ли да отделиш сутрин един час за самоподготовка, то вече за деня си постигнал успех в една нелека задача, а именно тази да се пребориш със себе си и чувството за удовлетворение от добре свършената работа, което си получил още от сутринта, ще ти помогне по-лесно да се справиш и с другите си ангажименти за деня.

Изключително важно е да инвестираш в подобрене на собствените си знания и умения. За съжаления много от хората след като завършат образованието си считат, че са приключили с ученето и повече никога няма да им се налага да се мъчат да усвоят нови знания. Това съвсем не е така. Завършването на образованието е само една начална предпоставка. Когато започнеш работа разбираш, че всъщност са необходимо много повече познания и

практически умения, за да свършиш дори една елементарна задача, за която си учил в университета или в училище. Практиката значително се различава от теоретичните познания. Или както казваше един мой клиент: „На теория е едно, на практика друго, а в действителност - трето“.

Ученето не приключва със завършване на образованието. Ученето е процес, който продължава през целия ни живот, ако искаме да бъдем достатъчно добре подготвени, за да изпълняваме добре работата, с която сме се заели. Не говоря за това да бъдем перфектни. Това изобщо не е необходимо.

Една работа или е свършена или не е и именно, за да бъде свършена, се нуждаем от това непрекъснато да се учим и да се развиваме.

За да намалим стреса, който при всички положения, в по-голяма или по-малка степен е част от ежедневието ни, е добре да учим в спокойна среда. Това означава да сме подготвени предварително, доколкото това е възможно, а не да гасим пожари когато се изправим лице в лице с даден проблем. Какво имам предвид: В много от случаите мои колеги разсъждават така: „ Аз не знам решението на даден проблем. Имам смътна представа горе-долу какво би трябвало да се случи в такава и такава ситуация. Сега обаче няма да се занимавам с този проблем. Ако някой ми възложи точно такава работа, тогава ще мисля как да я реша“. И стоят без работа, и се оплакват от живота си, от съдбата, от правителството.

Подобен начин на разсъждение е изключително погрешен. Ако нещо е предизвикало интерес, ако е събудило любопитството ти, дори ако случайно си се натъкнал на въпрос, чийто отговор не знаеш или не си сигурен, това е знак, че е необходимо точно сега да положиш усилия, за да разбереш какво е решението на задачата. На някого може да се види странно, но именно в момента, в който си решил уравнението идва и човекът или организацията, които имат нужда именно от тази услуга. Получава се така, че се намира клиента, за когото услугата е предназначена и който плаща за труда ти.

Пиша статии на правна тематика, които публикувам на моя блог irinakonstantinova.com. Може на някого да се стори невероятно, но е факт, че няма и една статия, която да съм написала и за която да не е дошъл клиент, за когото написаното да е от полза и който да е платил за извършване на услуга от характер, свързан с предмета на статията. Някои статии стават повод при мен да дойдат много клиенти, други привличат по-малък кръг от заинтересовани лица. Факт е обаче, че това, което съм написала е било полезно за някой, който освен това е платил за извършването на услуга. И това нямаше да се случи, ако седях и чаках първо клиентът да ми възложи дадена работа, а чак след това, да започна да мисля дали мога да я свърша и евентуално как.

От значение е да работиш и да се развиваш. Необходимо е да го правиш, защото искаш, защото това е нещо, което те вълнува, което представлява интерес за теб и което би правил и без пари.

Ако целта е да направиш нещо просто, за да получиш някакви пари, работата ти ще върви много трудно и обикновено няма да пожъне желаниа успех. Парите сами по себе си не са цел, те са закономерен резултат от труда и усилията, които си положил, вършейки това, което имаш желание да направиш, което ти е интересно и към което имаш страст.

Факт също така е, че ще има моменти, в които няма да ти се работи. Ще се чувстваш претоварен, изморен и ще ти се иска да захвърлиш всичко. Понякога така се получава дори когато работиш работата, за която винаги си мечтал. Това е напълно естествен процес и не трябва нито да се плашиш, нито да му се съпротивляваш. Просто си дай сметка, че това е временно състояние, което ще отmine, както между впрочем всичко в живота ни. Ако дълбоко в себе си знаеш, че това е работата, с която искаш да се занимаваш, не се притеснявай от временните си настроения. Вероятно имаш нужда от почивка, да се откъснеш за малко от нещата или просто трябва да погледнеш ситуацията от друг ъгъл. В такива моменти можеш да достигнеш до решения, които да променят начина ти на работата и да те изкачат на съвсем друго, по-продуктивно ниво.

Ще има и моменти, в които ще си като опиянен от постигнатите резултати. Ще чувстваш можещ, силен и знаещ. Запомни това усещане и се връщай към него, в дните, в които не ти върви и ти се струва, че всички мирови проблеми се изсипват на твоята глава. Помни обаче, че и това ще отmine. Възходите и паденията са

естествени цикли, приемай едното, приемай и другото. Ако знаеш, че това, с което се занимаваш е твоето призвание, е твоята страст, то тогава всичко е наред. Ти си щастлив човек, защото правиш това, за което си предназначен, а малцина имат тази привилегия.

Следвай принципите, на които залагаш. Каквото и да се случва в работата ти, каквито и да са днешните ти проблеми, не преставай да се учиш и да вървиш напред. А как да правиш това?

Сложен е въпросът какво значи да постигнеш успех и какво изобщо е успехът, и доколко е във възможностите на човек да осигури постигането на успех.

За мен успехът е въпрос на избор.

Истината е, че много малко неща в живота ни са под наш контрол. Няма сила на този свят, което да гарантира, че ще продължаваме да дишаме дори в следващата секунда. Няма формула, която да ни гарантира, че ако направим това плюс това, следва този и този резултат. Ето защо никога не можем да сме сигурни в постигането на даден резултат. Единственото, за което можем да гарантираме са собствените ни действия. За собствените си действия отговаряме само ние и само тях можем да контролираме.

Ако имаш установени навици, които си приел да прилагаш в живота, защото смяташ, че по този начин ще живееш по-добре, то съблюдаването на тези навици вече е постигнат успех. Например, ако си взел решение да учиш всеки ден по един час и следваш този

твой избор, вече си постигнал успех, защото правиш това, което смяташ за правилно, според собствените си разбирания. Това важи във всяка сфера от нашия живот.

Ако например си решил да отслабнеш и поради тази причина си започнал да спортуваш и да се храниш по здравословен начин в умерени количества, това вече е успех. И крайният резултат е без значение. Защо? - Защото не можеш да контролираш резултата, а само действията си. Ако действията не водят до желания резултат, то може би трябва да бъдат променени действията.

Когато казвам да отделяш по един час време на ден за собствената ти подготовка – имам предвид именно това – един час, който да посветиш в придобиването на нови знания и умения. Този час трябва да е фиксиран през деня и когато настъпи, да спреш да се занимаваш с всичко останало, да забравиш всичките си проблеми и да се фокусираш върху това да станеш по-добър специалист. Тук няма място за оправдания. Няма е или почти няма, стига да не става въпрос за бърза помощ, такова нещо, което да не може да почака един час, докато ти свършиш това, което е важно за теб. В този час не трябва да се разсейваш - никакъв Интернет или Фейсбук, никаква телевизия, радио, имейли, телефонни разговори и други разсейващи занимания. Всичко това може да остане за после. И това не е проява на егоизъм. За да можеш да си от полза на когото и да било - на клиентите си, на семейството си, на приятелите си, ти трябва да се чувстваш добре и да имаш вътрешен мир. Какво имам предвид: Ако днес пропуснеш този час самоподготовка,

защото с него и без него, вероятно точно днес няма да подобриш кой знае колко положението си, за да направиш нещо много „по-неотложно“, то няма да подобриш по никакъв начин нивото на знанията и уменията си, съответно няма да можеш да вършиш толкова добре работата си, както би я свършил, ако беше инвестирал време в себе си. Като вършиш по-малко и по-некачествено работа, ще имаш по-малко клиенти, а оттук и по-малко доходи, което пък ще се отрази на финансите ти, а оттам и на начина на живот на семейството ти, оттам и на социалната среда, в която живееш. Ако един ден пропуснеш този час на самоподготовка, вероятно нищо от това няма да се случи. Ще се разклати обаче вътрешното ти доверие в самия себе си, дори и да не осъзнаваш това в момента. Прекъсваш навика, който си създал и утре ще е много по-лесно да се откажеш от часа самоподготовка, а когато това стане практика, вече с нищо не се различаваш от всички останали и няма причина, поради която да станеш по-добър от тях. Ето защо е изключително важно да не допускаш навикът да бъде прекъснат. В началото може да ти е трудно да отделяш по един час за самоподготовка. Но един час всъщност не е толкова много. Само след няколко седмици ще се усвоил знания и умения в пъти повече от колегите ти, които не правят това.

За да постигнеш успех, не е необходимо нито да си по-умен, нито по-работлив, нито да имаш повече късмет, просто трябва да правиш нещо в повече от другите.

Тук важно е действието, именно да ПРАВИШ. Не да мислиш какво би направил ако....., не да четеше за това как нещо се прави, не да се подготвяш, да правиш планове за това какво ще правиш, а просто да действаш - да правиш нещо, което другите не правят.

Максимата: „всички правят така“ може да погребее много възможности. Как и защо всички правят или не правят нещо не те интересува. Въпросът е ти какво правиш и единственият човек, с който трябва да се сравняваш и от който да искаш да станеш по-добър, си самият ти.

Да посветиш един час на самоподготовка е нещо, което обикновено другите не правят. Освен това е нещо, което е проверено и гарантира, че ще станеш по-добър в работата си. Това е нещо, което ти казвам, че би било в твоя полза, ако го правиш. Дали ще приложиш наученото от прочетеното досега зависи само и единствено от теб. Изборът е твой.

Съществуват още безкрайно много неща, които ако правиш, за разлика от всички останали, които не ги правят, ще имаш положителни резултати. Време е да се запиташ какви са тези неща, които ако правиш, ще те доведат до успех и когато си дадеш отговор да избереш какво би правел ежедневно и да се насочиш към усвояването на навика ежедневно да правиш това, което би ти донесло успех.

НАУЧЕНОТО ТРЯБВА ДА СЕ ПРИЛОЖИ

И от най-голямото знание няма полза, ако не бъде приложено на практика. На наученото трябва да се вдъхне живот, защото в противен случай то остава мъртво знание, ненужно никому и от това, че някой го е усвоил за никога няма полза.

Възможно най-бързо трябва да се намери начин да приложиш наученото. Много често веднага след усвояването на дадено знание идва клиент, който се нуждае именно от това новоусвоено от теб знание. Но не трябва да се разчита на случайността. Ако смяташ, че наученото би било от полза някому, то тогава трябва да намериш начин това твое знание да достигне до потенциалните ти клиенти. Как да стане това, зависи от теб. Няма универсална формула. Аз например, пиша статии, които публикувам на своя блог. За да бъде интересно за потенциалните ми клиенти написаното от мен и за да го прочетат, знам че трябва да провокирам интереса им, затова пиша статиите си като житейски истории, в каквито може да попадне всеки един от нас. Избягвам термините и сложният изказ, а поднасям информацията по лесен за разбиране начин, така че хем човекът, който чете да разбере основната идея, хем да му е интересно докато чете историята. Освен това историите се помнят, за разлика от информацията, съдържаща факти.

Как да намериш начин да стигнеш до потенциалните ти клиенти е нещо, което сам решаваш. Идеята трябва да е твоя, не е задължително да е нещо гениално, нещо, което никой никога не е

правел, просто трябва да е нещо твое, защото само така ще си ентусиазиран, за да постигнеш успех в това начинание. Не трябва да се притесняваш дали подходът, който ще избереш ще има успех или не. Необходимо е да правиш това, което считаш за правилно в конкретния момент. Не трябва да се притесняваш как околните ще оценят това, което правиш. Каквото и да правиш, както и да го правиш, винаги ще има хора, които ще харесат нещата, които правиш и такива, които няма да ги одобряват и дори открито ще ти го заявяват. Нищо от това обаче не е важно. Ако се водиш от преценката на останалите, никога нищо няма да направиш, защото ще си парализиран от страха от неодобрение. Имай предвид, че в голямата си част, хората, които са склонни да дават негативни мнения относно работата на другите, самите те рядко са постигнали нещо стойностно, затова пък щедро раздават оценки. Каквото и да правиш, винаги ще има хора, които те харесват и които не те харесват. Не го приемай лично.

Важното е когато имаш някаква идея, която те изпълва с ентусиазъм да пристъпиш към реализирането ѝ. Ако почнеш твърде много да разсъждаваш дали е правилно или не е, дали сега е моментът, дали ситуацията е подходяща или не, вероятността да пристъпиш към осъществяването на идеята ти драстично намалява. Ако имаш и глупостта да се допиташ до приятели и роднини, това съвсем намалява шанса за реализация на идеята, защото всеки се чувства длъжен да даде собственото си мнение, което в големия процент от случаите се свежда до това защо нещото няма да стане.

Затова, ако имаш идея, направи нещо за реализацията ѝ във възможно най-кратък срок. Може да постигнеш целения резултат, може и да не го постигнеш, но това не е толкова важно, защото, както по-горе споменах, не можем да контролираме резултатите, но можем да контролираме действията си.

И така, когато усвоиш някакво знание и умение, което смяташ, че ще е от полза на определен кръг заинтересовани лица, трябва да намериш начин то да достигне до тях. При днешните средства за комуникация това съвсем не е непосилна задача. Важното е обаче да си оригинален. Не гледай как се справят другите твои конкуренти, а търси отговорите вътре в себе си. Когато ти хрумне оригинална идея – приложи я. Ако работи, продължавай, ако не даде положителен резултат- не преставай да опитваш докато успееш.

Битува схващане, че занаят не се учи, а се краде. Същевременно много специалисти в дадена област крият знанията си и не желаят да ги направят достояние на широк кръг от хора, без да им е гарантирано, че в замяна ще получат нещо насреща, обикновено пари. Този начин на мислене за мен е напълно погрешен. Живеем в епоха на изобилие. От всичко има предостатъчно за всички и ако някой счита обратното това се дължи не поради обективната липса на даден ресурс, а поради субективното му схващане за липса. В този случай проблемът е на човека, който живее с усещането за липса, а не за действителното наличие на такава.

Когато даваш нещо, неминуемо получаваш възвръщаемост. Няма труд, който да остане невъзнаграден.

Основното, за да се развиваш и да имаш професионален успех е, че непрекъснато трябва да учиш за нещата, свързани с работата ти. Ученето не завърша с приключване на образованието. То е непрестанен процес и трябва да стане част от ежедневието ти и да се превърне в навик.

Какво и как да учиш решава ти. По-добре е да имаш някаква система, каквато е удобна за теб, но дори и безразборното четене, учене, посещаване на семинари, четене на книги, отнасящи се за различни области в работата ти е за предпочитане пред това да не правиш нищо.

Най-добре е да се развиваш професионално в сфера, която ти е интересна, има практическо приложение и има заинтересовани лица, които биха платили за услугата или продукта, който им предлагаш.

Интересът е необходим, защото той е вътрешният двигател, който те мотивира да учиш. Ако нямаш интерес в дадена сфера, но поради някаква причина искаш да постигнеш успех в нея, са необходими изключително много ментални и волеви усилия. Да се принуждаваш да правиш нещо, само защото има потенциални клиенти, на които продуктът или услугата би била от полза, е нещо, което правиш до време и което в крайна сметка не ти носи радост и удовлетворение. Това, което правиш трябва да те вълнува, да те

провокира, да поддържа любопитството ти. Интересът може да пребори умората, апатията и да те накара да се задълбочиш в материята. Когато се занимаваш с нещо, което предизвиква интереса ти, времето минава неусетно и с готовност работиш още и още, просто защото за себе си искаш да узнаеш повече. Захващаш се с ентузиазъм с това, което ти е интересно и вниманието ти е насочено към същността на проблема. Ако учиш за неща, които са ти интересни, не е проблем да го правиш всеки ден, отделяйки по час за това. Липсва ли интерес, много трудно ще си наложиш да отделяш време и усилия за нещо, което не те вълнува и въпреки волята си, едва ли ще можеш да бъдеш последователен.

Интересът е задължителен, но не достатъчен, за да постигнеш професионален успех. Необходимо е още знанията и уменията, които усвояваш да имат практическо приложение. Необходимо е да потенциални клиенти, на които продуктът или услугата биха били от полза. Знанието трябва да е приложимо. В противен случай няма как да дадеш живот на наученото и да го видиш на практика в действие. Затова темите, за които учиш, трябва да са така подбрани, че предварително да знаеш кой е техният адресат и как да стигнеш до него. Може да ти е много интересно да учиш есперанто, но какво ще правиш с натрупаните знания? Научното трябва да има практическо приложение.

И още нещо много важно. Необходимо е за продукта или услугата, които предоставяш да има потребители, готови да платят, което отново е свързано с изискването, че резултатът от труда ти

трябва да може да намери практическо приложение, а не да остане абстрактно знание.

Там, където се съчетават интересът, търсенето и заплащането на труда, е сферата, в която трябва да се съсредоточиш и да работиш. Невинаги е лесно да откриеш това триединство, но докато интересът съществува, другото по-бързо или по-бавно си идва на мястото.

ОПРАВДАНИЕТО „НЯМАМ ВРЕМЕ“

Оправданието „Нямам време“ не е вярно. Просто не е вярно, че не можеш да отделиш по един час време на ден, за да учиш понеже нямаш време. С какво си толкова зает? - С работа. Чудесно, но даваш ли си сметка, че ако отделяш по един час време на ден за учене, че скоро ще станеш доста по-продуктивен в работата си, съответно ще можеш да я вършиш по-бързо и по-качествено, което ще ти спести и време.

Или пък може би освен работата, имаш и много други лични ангажименти. Добре, но един час на ден не е толкова много време. Ако искаш, винаги можеш да намериш начин. Може би трябва да ставаш един час по-рано сутрин, или пък да не гледаш толкова много телевизия. Може би трябва да се организираш по-добре и да не се мотаеш излишно, когато нещо може да се свърши за много по-кратко време. Може би трябва да съкратиш общите приказки с колеги и дългите безцелни телефонни разговори.

Истината е, че ако искаш, винаги ще намериш време. Човек намира начин и време да направи това, което иска, въпреки всичките си ангажименти. Другото е оправдание и нежелание за поемане на отговорност и заедно с това - мързел. Така, че преодолей мързела си и пробвай, да видиш докъде можеш да стигнеш, ако отделяш по един час на ден, за да учиш за работата си. Ако успееш да развиеш този навик, няма как да не успееш.

Знам, на много от вас ще се хареса идеята да отделят по един час на ден за учене, но много малко от вас изобщо ще опитат да го направят, а единици са тези, които ще го превърнат в навик.

За да си успешен, не е необходимо нито да си по-умен от другите, нито да си работохолик. Необходимо е само да усвоиш полезни за теб навици, един от които е да учиш ежедневно за това, с което се занимаваш. Всъщност това е толкова просто и именно, защото е просто повечето от вас няма да го направят. И понеже е просто, дава резултати. Гениалните неща, обаче всъщност са прости. Нещо, което е също толкова просто да направиш, колкото и да не направиш, ако го направиш, ще те изведе на пътя към успеха.

БЪДИ КРЕАТИВЕН

Освен да трупаш знания, е необходимо е да намериш начин да ги прилагаш практически. В противен случай наученото бързо са забравя, а и невинаги бива напълно осъзнато. Напълно нормално е и това не трябва да плаши никого, е да научиш днес нещо и след известен период от време изобщо да не знаеш отговора на същия въпрос. Това се случва с всичко, което научаваме, но не прилагаме. Не знаме обаче кое знание ще се наложи да приложим в даден момент, затова е необходимо ежедневното учене - не за да знаеш детайлите, а да знаеш принципите.

Когато се сблъскаш с конкретен проблем за разрешаване, дори да си напълно убеден, че знаеш решението, е задължително да направиш проучване на въпроса, да провериш за тънкостите, за да избегнеш опасността да сгрешиш поради самонадеяност. Много често, в дъното на вид проста работа седи такава особеност, че ако я пропуснеш, просто не можеш да си свършиш работата.

Когато имаш конкретна задача, се учи най-ефективно, защото вече трябва да се замислиш над всички детайли, над всички факти и да намериш най-удачното решение. Тук се сблъскват знанието, опитът и креативността. За да си креативен обаче, е необходима определена доза информация. Няма как от нищото да ти хрумнат идеи, ако не си запознат с принципите. Креативността не е дар божи. Това е умение, което се усвоява. Креативността се изразява в това да можеш да използваш информацията или средствата, които

имаш, за да постигнеш даден резултат, който сам определяш какъв да бъде. За да можеш да дадеш оригинално решение на дадена ситуация, е необходимо да имаш достатъчно количество информация и да можеш да използваш тази информация. Креативността е вид интелигентност.

Има и още нещо - не можеш безкрайно да четеш, да учиш, да търсиш в подобна ситуация кой как е разрешил въпроса. В един момент просто на базата на информацията, която имаш трябва да можеш да вземеш решение. Не винаги решението ще е най-правилното. Може и да е напълно погрешно, но все пак решение трябва да има. Целта е да направиш най-доброто, на което си способен именно в този момент. С натрупването на опит, ще взимаш по-бързо и по-добри решения, но на какъвто и етап да се намиращ от живота си, винаги ще се налага да взимаш решения. И не трябва да те е страх от това, че можеш да сгрешиш. Няма безгрешни хора и грешките са път към усъвършенстването.

И най-правилното решение е грешно, ако не е взето в правилния момент. Каква полза, ако си намерил най-правилният отговор на въпроса, ако срокът за отговор вече е изтекъл. Правилният отговор сега, вече не е от полза никому.

НЕ СЕ СТРАХУВАЙ, ЧЕ ТИ Е ЗА ПЪРВИ ПЪТ

Понеже най-добре се учи при конкретно поставена задача, се поставя въпросът как да се намери такава задача. Един от начините е да ти бъде възложена подобна задача. Трудността обаче идва понякога поради факта, че като не знаеш как точно да се справи с проблема, възложителят може да усети твоята несигурност и да се обърне към някого, който вече е правел това и да разчита на сигурността. От друга страна не трябва да се притесняваш да поемаш задачи, които досега не си правил, иначе няма как да се научиш на нищо ново. Всяко нещо все някога се прави за първи път. Така че, смелост.

Да очакваш да ти възложат дадена задача, не трябва да е единственият начин, чрез който да се опитваш да приложиш на практика наученото. Има и други възможности. Кои са те, ще разбереш най-добре, ако потърсиш отговора вътре в себе си. Прояви креативност. Но и аз ще ти подсказам. Например, ако в случаен разговор дочуеш, че някой се интересува от разрешаването на въпрос, свързан с твоята дейност, но ти не си сигурен в отговора, тогава това е една прекрасна възможност да проучиш въпроса и да намериш търсеното решение. Ако намериш начин решението ти да достигне до знанието на определен кръг заинтересовани лица, то тогава си намерил и потенциалните клиенти на услугата или продукта, които вече си създал намирайки отговор на поставен въпрос.

Ако имаш обратна връзка от твоите клиенти или потенциални такива, ако те ти задават въпроси, на които ти не знаеш отговорите, но си любопитен да разбереш, това също е начин да учиш и да намираш приложение на наученото.

Най-важното в настоящата глава е концепцията, че през целия си професионален живот е необходимо да учиш. Ученето не престава със завършване на образованието. Ученето е ежедневна дейност. Необходимо е да отделяш поне час всеки ден за самостоятелна подготовка. Необходимо е да търсиш приложение на наученото в практическа среда, защото само наученото, което практически е използвано остава трайно запаметено в нашето съзнание и може да се нарече опит. Можеш да учиш в движения. В процес на работа, да търсиш отговори на въпроси, които по какъвто и да е начин са достигнали до твоето съзнание. Намери начин това, което знаеш и можеш да достигне до потенциален кръг клиенти като използваш своята креативност. За да имаш успех, е необходимо това, което правиш да ти е интересно и същевременно да е от полза на други, които биха платили за него.

II Част

УВАЖАВАЙ СЕБЕ СИ И ДРУГИТЕ

НИЕ ВСИЧКИ СМЕ ПРОДАВАЧИ

Всички ние сме продавачи. Продаваме труда, си, услугите си, идеите си. За някой думата „продавач“ може да е обидна, но за да прокараме каквато и да е наша идея и да накараме когото и да било да повярва в нея, трябва да я „продадем“. Необходимо е така да направим, че трудът, услугата, идеята, да бъде искана от тези, за които е предназначена.

За да можеш да продаваш, е необходимо да познаваш човешката психология. Между другото и своята - в качеството на продавач и тази на потенциалните клиенти – като купувачи.

В тази чат ще разгледаме основани принципи на поведение при работата с хора. Работата с хора, още от сега трябва да сте наясно - не е лесна. Хората са твърде капризни. Ако днес си успял да направиш за тях нещо добро, те ще те обожават, ако утре нещата не са се развили по най-добрия за тях начин, те ще хвърлят обвиненията върху теб. И в двата случая е погрешно да приемаш нещата лично. Радвай се на успехите си и не се разочаровай прекалено от допуснатите грешки. Всеки има право да греши. Ако знаеш, че си направил най-доброто, на което си бил способен в даден момент и въпреки това си сгрешил, това не е страшно. Просто се учи от грешките си.

ЧЕСТНОСТ

Честността е един от основните принципи, за да можеш да се радваш на дълготраен успех. Тук вероятно веднага много от вас ще възразят, че в света е пълно с хора, които са спечелили купища пари по нечестен начин и тяхното благосъстояние съвсем не е временно.

Успехът обаче е повече от това да притежаваш имущество и блага, то е и състояние на духа и мир със себе си. Без постигането на вътрешен мир, всеки успех се обезсмисля. Каква полза да имаш материални облаги, ако живееш е непрестанен вътрешен конфликт.

Ако днес се изправиш пред даден проблем, може да ти се стори по-лесно да излъжеш, отколкото да търсиш други решения. Например, вместо да се обясняваш – по-лесно да излъжеш; вместо да признаеш, че си сгрешил - по-лесно да излъжеш. Съществува и така наречената „благородна лъжа“, което ще рече вместо да кажеш истината, по-добре излъжи другия, за да не страда.

Лъжата обаче, включително и затаяване на истината никога не е добро решение в дългосрочен план. В момента може да ти се струва най-удобно да излъжеш, само че всичко влече след себе си определени последици. Никога не виждаме цялата картина, нито можем да предскажем бъдещето, поради което не можем да знаем дали даден факт в крайна сметка е добър или лош. Лъжем, за да представим нещата в по-добра светлина, отколкото ни се струва, че

са. Само, че няма как да знаем предварително дали всъщност нещата са добри или лоши. Само поради тази причина се обезсмисля изобщо това да лъжем. Ако лъжем, се занимаваме с дейност, която изисква много енергия и в дългосрочен план е нещо, от което няма смисъл. Не съществува и понятие като благородна лъжа, именно поради това, че не можем да знаем дали даден факт е добър или лош сам по себе си. Доброто и злото са относителни понятия.

Понеже няма как да знаем кое е правилно – в смисъл, кое би довело да добри резултати - да излъжем или да бъдем честни, няма смисъл да лъжем.

Да лъжеш, както и да не казваш истината, което е едно и също изисква безкрайно много енергия.

Първо това е енергията на креативността. Вместо да използваш креативността си за създаване на нещо полезно, я разходваш, за да измислиш истории, които да звучат правдоподобно и в съответствие с фактите, които другата страна знае.

Второ, трябва да помниш на кого кога каква история си разказал и да се придържаш към нея, а това също разходва безкрайно много енергия. Ти може и да не помниш какво си казал, но човекът отсреща помни много добре, ако казаното от тебе засяга някакви негови интереси.

Трето, винаги има риск да те хванат в лъжа. И когато това се случи, не казвам ако, защото не е въпрос на предположение, а на сигурно бъдещо събитие, ще загубиш доверието на човека, когото си излъгал. Ето защо много внимателно трябва да прецениш кое е по-ценно за теб – да се измъкнеш за момента от неудобна ситуация за теб като излъжеш или да рискуваш да загубиш доверието на човека отсреща. Доверието, имай предвид, е нещо незаменимо. Могат да ти бъдат простени много грешки, до момента, в който престанат да ти вярват.

На следващо място, лъжата може да бъде повод за много притеснения и скъсани нерви. Ще ти разкажа за това. Имах клиент, който много се интересуваше от делото си. /Хората между другото са различни - едни ти възлагат случая си и повече не се интересуват, знаят, че са направили каквото зависи от тях и чакат резултат. Други непрекъснато се интересуват от хода на делата си - как мина делото, какво каза съдията, ама как погледна, как ти се струва, какво ще реши?“ Та този мой клиент беше от втория тип. Предстоеше делото му да бъде разгледано в открито заседание. Той до последно се колебаеше дали да дойде заедно с мен на заседанието. Просто така, да присъства.

След половин час беше насрочено делото му за разглеждане и аз бях готова да тръгна за съда, когато вглеждайки се в графика ми за деня, установих, че делото е било насрочено за разглеждане предишния ден. По невнимание бях пропуснала делото. Бях дала всички необходими документи и молби, но тъй или иначе делото

беше за вчера. Нямах смелостта да се обадя на клиента и да призная грешката си. Бяхме се разбрали ако той не дойде на делото, да му се обадя, за да му кажа как е минало. Нямах смелостта да му се обадя и да му кажа нито, че съм го пропуснала, нито да го излъжа директно.

Като не се обадох аз обаче, обади се той. На другия ден. От страх, излъгах. Не си признах, че не съм отишла на делото.

Той ме попита как било минало делото. Казах - „нормално“.

С всяка изречена лъжа изпадах все повече и повече в паника. Очаквах всеки момент да ме обяви за лъжкиня и да ми каже, че той е бил там, а аз не и че дело въобще е нямало.

Следващият въпрос съвсем ме разтрепери „Как изглеждаше адвокатата на другата страна?“ Викам - „Една такава русолява жена на средна възраст“, „Ама не е ли с червена коса, продължава клиентът“, а аз все повече и повече се припотявам и сърцето ми блъска учестено.

Оказа се, че клиентът ми не е ходил на делото. В крайна сметка спечелихме делото, но това, което преживях по време на онзи телефонен разговор, ще ми е като обица на ухото. Изхабих толкова нерви, преживях толкова притеснения и във всеки един момент очаквах да бъда заловена в лъжа. Всичко това просто не си струва.

Оттогава започнах да лъжа по-малко.

Наистина, лъжата изисква прекалено много енергия, нерви и ресурси, а резултатът обикновено е плачевен. Вън от моралната оценка, че лъжата е лошо нещо, просто не си струва да се изразходват толкова много ресурси, само и само да се прикрие истината.

Няма перфектни хора. Нормално е, всеки допуска грешки. Необходимо е да се стремиш да избягваш грешките доколкото е възможно, но ако това се случи, не прикривай грешките с лъжа. Така се опитваш да замажеш една грешка с друга грешка. Лъжата влече след себе си друга лъжа, докато накрая сам се оплетеш в собствените си измишльотини. Колкото по-бързо признаеш грешката си, толкова по-бързо можеш да започнеш да мислиш за това как да я поправиш, а не как да замажеш последиците.

Нерядко поправянето на грешката е много по-лесно, бързо и ефективно, отколкото това да оневиниш себе си, лъжейки.

Вярно е, ако признаеш грешката си, можеш да бъдеш отхвърлен, за това, че си я допуснал, да бъдеш обвинен в некомпетентност, глупост и несериозност, но това са външни оценки, които не трябва да те засягат. Ако си допуснал грешка, сам знаеш, че отговорността за това е твоя и не е необходимо някой друг да ти вменява вина, за да се чувстваш отговорен.

Истината е, че станалото - станало. Времето не може да се върне назад и няма как да направиш така нещо, което се е случило, да не се е случило. Няма смисъл да съжаляваш за пропуснатите

възможности, защото те са безвъзвратно отминали. По-добре насочи енергията си към това как да решиш създадения проблем. Извини се, поеми отговорност, но толкова. После започни да мислиш за това как да поправиш бъркотията.

ВТОРИ ПРИНЦИП: НЯМА ГРЕШКИ. ВСИЧКО Е ОПИТ

Страхът да не сгрешиш може да парализира действията си. От страх да не се провалиш, може изобщо да не се опиташ да направиш това, което искаш. Няма хора, които са се родили научени или безгрешни. За да избегнеш допускането на грешки, или поне да ги сведеш до минимум, е необходимо да имаш някаква подготовка. Колкото по-голяма е тя, толкова по-малък е рискът от грешки, Такъв риск обаче винаги съществува. Рискът, от своя страна, трябва да те предизвиква за опиташ, а не да предизвиква парализиращ страх.

Когато искаш да направиш нещо, в което нямаш опит, трябва да търсиш предизвикателство. Може да не знаеш точно какво, кога и как трябва да направиш, за да доведеш задачата до положителен резултат, но ако имаш понятие от нещата, ако имаш желание да разбереш какво и как трябва да се случи, просто действай. Ако не предприемеш никога нищо от страх да не се провалиш, няма как да научиш каквото и да било, нито можеш да се развиваш. Това се отнася до всички сфери на живота- както в личния, така и в професионалния.

Когато правиш нещо, това вече е опит. Ако не успееш, придобиваш опита, че това и това не се прави по този начин и продължаваш да опитваш докато намери начина.

Няма провал. Всяка грешка е опит, от който може да се учиш.

ПРИНЦИП: БЪДИ КОРЕКТЕН В СМЕТКИТЕ.

Основно правило е да бъдеш коректен в сметките. Когато си казал, че нещо струва определена сума пари и си се ангажирала да свършиш работата за тази сума, това е окончателната сума и не трябва да изискваш друго заплащане, дори ако се окаже, че трудът, който си положил струва повече. Ако е така, грешно си си направил сметката, но отговорността за това е твоя и не трябва да искаш допълнително заплащане.

Вероятно на много от вас се е случвало да възложите определена работа като предварително сте се договорили за определена сума, а впоследствие ви искат допълнителни пари. Това може да се случи при ремонтите например. Първоначално майсторът казва някаква сума, но после се оказва, че се наложило да се свърши и не знам още каква допълнителна работа, която предварително не сте се договорили и иска плащане и за нея. Как се чувствате в такива моменти? Точно така, чувствате се излъгани, макар и на дребно.

С допълнителните пари, които ще получиш, ако искаш допълнително заплащане, вън от първоначално договореното, няма особено много да подобриш финансовото си положение, но затова пък ще създадеш неприятно чувство у клиента си. Той може и да не спори за това, че трябва да плаща допълнително, но неприятното усещане, че се отмяташ от първоначално казаното остава. Излиза, че не държиш на думата и, а това води до разклащане на доверието

помежду ви. Просто, другият път, когато се сблъскаш с подобен проблем, си припомни какви средства са били адекватни за труда ти и искай адекватните пари.

Работи срещу адекватно заплащане. Времето, трудът ти, усилията ти, не са неизчерпаем ресурс. Затова трябва да искаш адекватно заплащане, ако можеш да свършиш работата. Именно да можеш да свършиш работата, да доставиш резултат е нещо, за което взимаш пари, а не за това колко много време ти е отнело и колко много си се мъчил. Клиентът плаща за свършена работа, не за мъките ти. Така например, ако се ангажирам да превода от немски даден текст, понеже аз немски не знам, ще има много много да се мъча, много време да прахосам и пак няма да свърша никаква работа, но това не означава, че някой трябва ми плати за времето и усилията, понеже съм имала глупостта да се нагърбя с нещо, от което не разбирам.

В тази връзка, изключително важно е да си даваш представа за реалните си възможности. Няма нищо срамно и обидно в това да заявиш, че не разбираш от нещо, в твоята област и да откажеш дадена работа. Честността в този случай от изключително значение и е от полза и за двете страни - и за теб, и за клиента ти. В края на краищата по света има много проблеми, не можеш да се нагърбиш с разрешаването на всички. И нещо друго, проблемът не е твой. Проблемът е на клиента. Ако можеш да му помогнеш, помогни му, ако не, по-добре не му вреди. Ако ти не можеш, негова грижа е той

да намери някой, който да му помогне при разрешаването на проблема.

Да бъдеш коректен в сметките е от изключително значение. Прецени за кой продукт или услуга какви пари искаш да ти се платят и се придържай в общи линии към този списък. Каквато и цена да предложиш, за едни тя винаги ще е висока, а за други – ниска. Важното е обаче ти каква стойност придаваш на услугата си и искай тази цена. В зависимост от възможностите на клиента е допустимо да има известни колебания. Ако например виждаш, че насреща ти стои пенсионер, който просто няма откъде да вземе парите, които ти искаш, но можеш да му помогнеш, направи някаква отстъпка. Може да се касае до известно намаляване на цената, до разсрочено плащане и други.

Факт е обаче, че това дали клиентът разполага със средства или не, не означава автоматично дали ще плати или не. Хора, които едва са събрали сумата за нужните такси плащат навреме, докато търговци, за които посочената от теб сума не е проблем, нерядко забавят плащанията или изобщо не плащат. Затова не разчитай на пари, които още не си получил. Много хора са склонни да дават обещания, но докато не са платили за услугата, не разчитай, че ще ти възложат работата.

Ти нямаш контрол над поведението на другите. Можеш да контролираш единствено собствените си действия. Това, което можеш да направиш е ти да бъдеш коректен в сметките и да

спазваш обещанията си. Когато човекът отсреща вижда начина, по който ти постъпваш, обикновено това го мотивира да действа и той по същия начин. Ако вижда коректност, се стреми и той да е коректен. Ако вижда нечестност, приема, че няма нужда той да е честен. Това за мен е правило, от което, разбира се винаги има изключения.

Това, че някой не ти е платил за нещо, не трябва да те огорчава. Винаги ще има някакъв процент от клиентите ти, които ще се скатават и няма да платят. Ако решиш, може да си търсиш парите от тях. Ако си бил изряден в документацията си, ще можеш да си събереш парите. Ако не желаш да се разправяш, това също е решение. Махни с ръка и продължавай нататък.

Ти обаче трябва да бъдеш коректен в сметките си и да плащаш навреме задълженията си. Хората, които работят за теб, освен заради всичко останало, поради което работят за теб, работят и за пари, защото те им трябва, за да живеят. На датата, на която трябва да им платиш, плати им. Може точно тогава да имаш финансови притеснения, но това не е оправдание. Още в началото на месеца си знаел, че накрая на месеца ще трябва да им платиш, затова, когато дойде денят - плащай. За да можете като екип да свършите някаква работа, трябва да си имате доверие, а доверието на работника в работодателя се базира до голяма степен и на това, че работодателят ще плати, когато дойде време за това.

Не са рядкост работодателите, които не плащат навреме и дори забавят заплатите с месеци. Получава се порочен кръг. Служителят не смее да напусне работа, защото така смята, че ще загуби безвъзвратно неизплатените заплати и продължава да работи, а работодателят продължава да не плаща. Не знам защо и как продължават подобен род взаимоотношения. Не знам какъв е мотивът на работника да остане без средства за издръжка, но затова пък да продължава да отдава времето и труда си. Вероятно се касае за ниска самооценка у работника и той се страхува, че няма да може да си намери друга работа, но и в момента ситуацията за него е дори по-лоша- да ходи на работа, но не получава пари.

Имай предвид, че човекът, който работи за теб, освен за себе си, вероятно се грижи и за семейството си и тези средства са му необходими. Липсата на средства е един от основните поводи за създаване на конфликти между хората. Нищо не може да изпокара така хората, както спорове относно пари или друго имущество. Работникът или служителят трябва да е в горе-долу добро емоционално състояние. Ако той не разполага със средства, с които да посрещне текущите си нужди, смятай в какво състояние ще е и дали няма да е притеснен от този факт. Когато е притеснен и притиснат от липсата на средства, той няма как да работи със същия ентузиазъм и капацитет, както ако нямаше проблеми от подобен характер. Не мисли, че като забавиш плащанията печелиш нещо. Напротив загубата е за всички и в голяма степен за теб. Не плащането навреме води до куп усложнение, като загуба на

доверие, липса на мотивация за работа, некачествено свършена работа, напускане на служители.

Има случаи, в които можеш да спестиш определени средства и насрещната страна най-вероятно няма да разбере, че си пропуснал да ѝ дадеш нещо, което е нейно. Въздържаш се от подобни действия. Със средствата, които ще спестиш няма да забогатееш. Вярно е, че и другата страна няма да обеднее, но бъди принципен. Рано или късно това твое действие може да излезе наяве и да разклати доверието. Такава ситуация е например тази, при която магазинерът погрешка ти връща повече пари, отколкото трябва. Да, можеш да замълчиш, „Да си е отварял очите“ – ще каже някой. Само, че има един проблем - Ти си си отварял очите. Ти знаеш, че си излъгал, макар и на дребно. Не си го позволявай. Не си заслужава за такова дребно нещо да отговаряш пред съвестта си.

Бъди винаги коректен в сметките си. Не лъжи с парите нито на едро, нито на дребно. Плащай в срок задълженията си. Искай за труда си достойно заплащане и не искай допълнително заплащане от първоначално уговореното.

АНГАЖИРАЙ СЕ САМО С РАБОТА, КОЯТО ИСКАШ И МОЖЕШ ДА СВЪРШИШ

Принципът да се ангажираш само с работа, която едновременно искаш, но и можеш да свършиш е от изключително значение. Важно да са налице и двете предпоставки. Да искаш нещо да направиш е движещата сила, която ще доведе до успешен край започнатото. Не ти ли се занимава с нещо, не му отдаваш нужното време и внимание и трябва да се насилваш, за да излезе нещо. Нашето предназначение не е обаче да се напругаме и да се борим непрекъснато със себе си. Когато нещо е направено на сила, това си личи.

Да искаш нещо е много хубаво, което обаче не значи автоматично, че можеш да се справиш със съответната задача. Може да не си достатъчно подготвен, да нямаш нужните умения за това и колкото и да ти се иска да направиш нещо, то да не се получава или резултатът да е посредствен. Ако това нещо е твое хоби - чудесно – щом имаш желание, опитвай се докато, ако и когато успееш. Обаче когато става въпрос за работа, това означава, че някой друг има нужда от резултата от твоя друг. И ако ти не можеш да осигуриш резултата, без значение дали това е така понеже не можеше или понеже не искаш, нямаш право да въвеждаш в заблуда човека насреща.

За да се заемеш с дадена задача, трябва да си наясно дали можеш да се справиш с нея. Не казвам, в никакъв случай, че трябва

да знаеш в самото начало стъпка по стъпка как ще свършиш работата, но трябва да си наясно с възможностите си.

Само, защото нямаш работа в момента или защото си привлечен от парите, не трябва да се захващаш с работа, която не ти е интересна и /или не знаеш как да свършиш. Ако го допуснеш, рискуваш да загубиш парите на човека отсреща, доверието му, да разклатиш доверието в себе си. Трябва да бъдеш честен спрямо себе си и спрямо човека насреща относно собствените си интереси и възможности.

Съществува и друга ситуация - а именно да не си наясно как да свършиш определена работа, дори да не знаеш дали изобщо има решение даден въпрос, но да ти е много интересно да разбереш какво е решението. В този случай можеш да се захванеш с работата, но при условие, че изрично предупредиш клиента си за положението. Можеш да му кажеш, че с точно с такава работа до момента не си се занимавал, но имаш интерес и ще направиш всичко по силите си, за да разрешиш въпроса. Ако при тези условия, клиентът ти се съгласи да ти възложи работата, тогава можеш спокойно да работиш. Клиентът ти обаче трябва да е наясно със ситуацията. Все пак проблемът е негов и той трябва да вземе решение как да го разреши. Той съвсем спокойно може да иде при друг, който да може да му помогне адекватно.

Ако на теб ти е интересно да намериш решението, това не пречи да се занимаеш с въпроса, но вече от професионален интерес, а не като работа, която трябва да свършиш за някого.

Няма нищо срамно или обидно да кажеш, че нещо не разбираш, не знаеш и не можеш да помогнеш. Има толкова много информация в днешния свят, която освен това непрекъснато се променя и е напълно естествено да не знаеш отговорите на всички въпроси в твоята сфера на работа.

Има и случаи, в които можеш да свършиш работа, но не искаш като причините могат да бъдат от най-различно естество – липса на време, липса на интерес, неразбирателство с клиента. Ако не желаеш да свършиш нещо, въпреки че можеш, също не е правилно да поемеш задачата. Просто откажи. Не е необходимо да обясняваш причината за това. Задължително е обаче да си категоричен.

Уклончиви отговори, прекъсване на преговори, неотговаряне на телефонни обаждания или на имейли не е решение на въпроса. За да не губиш времето на хората, а и своето, трябва категорично да заявиш, ако не желаеш да се занимаваш с даден проблем. Така ще те уважават много повече, отколкото ако от държанието ти разберат, че не ти се занимава с въпроса.

Във всякакъв вид взаимоотношения следва да проявяваш уважение, което означава да направиш това, за което си се ангажирал, по начина, по който си обещал.

ВРЕМЕТО Е ОГРАНИЧЕН РЕСУРС

Уважавай себе си, уважавай и другите.

Уважавай своето време и това на другите.

Всеки от нас има по двадесет и четири часа в денонощието, за които взема решение как да ги изживее. Няма сила, която да може да гарантира, че ще сме на тази земя следващите двадесет и четири часа. И всеки носи отговорност за своя живот. Основано правило е да не губиш времето на другите и да не позволяваш на други да губят твоето време. Губейки времето си, губиш живота си, защото той е съставен не от друго, а от време.

Не карай другите да те чакат или ако това невинаги може да се избегне, гледай времето, през което другите те чакат да е максимално кратко и ако можеш, направи така, че да го прекарат сравнително приятно. Ако стане така, че се наложи клиентите ти да те изчакат, нека времето за това да бъде разумно.

На много места, особено по болници, се получава така, че пациентите чакат с часове наред. И знаете ли как се чувстват те. Точно така, уморени, отегчени, разгневени, пренебрегнати, така все едно тези светила при които са отишли не от хубаво, не ги е грижа за тях. Не допускай това да се случва с твоите клиенти. Ако трябва да изчакат, нека това да трябва да стане в сравнително приятна атмосфера, осигури им списания, с които да се забавляват, вода, нещо дребно за похапване. Изобщо да се чувстват комфортно и да

могат да се отпуснат. Така времето, което са прекарвали в чакане, по-скоро ще са прекарвали в почивка и няма да са изнервени, когато дойде редът им. При всички положения обаче се стреми да не се налага да чакат или поне чакането да е сведено до минимум.

При провеждане на срещите бъди систематичен. Не се впускай в обсъждане на неща, които нямат отношение към проблема. Много от клиентите ти ще искат да ти разкажат не само за проблема си, във връзка, с който са дошли, но и за всичките си житейски неволи и ако допуснеш това, може да се получи така, че с часове някой да говори насреща ти за неща, които не те интересуват и по-важното не са от твоята компетентност. Ако усетиш, че разговорът тръгва в такава посока, любезно, но категорично прекъсни клиента си и го върни на темата, за която всъщност е дошъл при тебе.

Помни ти не си психолог /освен ако наистина не е това работата си/. Не ти плащат, за да слушаш за хорските проблеми, а за да решиш тези от проблемите им, които можеш, затова няма защо да слушаш кой от какви болести страдал и кой какви лични драми имал. Всички сме хора и всички имаме някакви проблеми за разрешаване, но това не означава, че трябва да занимаваме с тях всеки срещнат. Средностатистическият клиент има наклонност да си поприказва за всичко, което го притеснява и обикновено с особено емоционален тон. Ако си позволиш да изслушаш всички проблеми, които не са от твоята компетентност, като краен резултат ще се окажеш емоционално натоварен, безкрайно уморен и без да си свършил каквато и да е работа.

Вярно е, че понякога въпреки всичките ти опити да прекъснеш клиента си и да го върнеш към първоначалната тема, за която е дошъл, не можеш да го спреш да разказва за останалите си неудачи. В някои случаи това се налага. Ако си поставен в ситуация, в която се налага да изслушаш подобни оплаквания, просто гледай да не задържаш нищо в себе си - бъди като кошче без дъно. Каквото и да бъде изхвърлено в него- да не са задържа.

Има и клиенти, които са склонни макар и по темата, за която са дошли, да предъкват всичко до безкрай. Ако не намериш начин да ги накараш да си тръгнат, те пак ще започнат отначало да те питат за нещо, което току що си им обяснил. В началото може да си мислиш, че не си обяснил достатъчно ясно. Това може и да е така, затова опитай пак, като обясниш още веднъж възможно най-просто. Обикновено обаче проблемът идва не оттам, че не са разбрали, а поради факта, че става въпрос за техен проблем, за който те искат да говорят и могат да въртят една и съща плоча безкрай, което води до ограбване на твоето време. Ако усетиш, че попадаш в такава ситуация, отново категорично и любезно сложи край на разговора. Стани от бюрото, кажи нещо от сорта „ Общо взето това е всичко по въпроса. Изчерпахме темата, ако ви възникнат въпроси от друго естество, заповядайте пак.“ Ако и това не помогне, просто с усмивка отворете вратата и подканете човека да напусне. Ако трябва, кажете му, че имате друг ангажимент под час и се налага в момента да прекратите дискусията.

Нямаш извинение за това да допуснеш някой да ти губи времето. Времето е ограничен ресурс. За твоето време, ти носиш отговорност, Без значение колко напорист е бил клиента ти, колко обсебващ, колко много си му съчувствал или дори колко ти е било интересно да го слушаш, когато установиш, че се води разговор, който не е от твоята компетентност и не е свързан с въпроса, за който е дошъл клиента ти. Усетиш ли, че попадаш в подобна ситуация, трябва незабавно да промениш положението. Ти си на работа и си отишъл да работиш, не да си приказваш. Ако искаш да си приказваш с клиента си по въпроси, несвързани с работата, прави това в извън работно време.

Когато цениш времето си, другите също виждат това и между другото те уважават в по-голямата степен.

Не губи времето на другите. Не занимавай хората с въпроси, по които не могат да ти помогнат, нито искай да ти повтарят едно и също за пореден път, само защото темата те интересува или искаш да чуеш отново решението, което ти се дава. Същевременно не позволявай и на другите да ти губят времето. От това страдаш ти - твоите емоции, енергия, ум, здраве, страда и работата ти, защото вместо да оползотвориш времето си в свършването на нещо, което ще е полезно, губиш времето си. Тук няма място за оправдание, че все пак клиентът си плаща. Клиентът плаща, за да му свършиш дадена работа, за определен резултат, а не за да му слушаш проблемите.

В началото на кариерата си вероятно ще допуснеш не един и два пъти клиентът да ти говори за неща, които не са свързани с работата и да ти се оплаква. Когато усетиш, че това се случва, вземи се бързо в ръце и незабавно преустанови подобен род взаимоотношения. Клиентите ти не са приятелите ти, на които можеш да изслушаш проблемите, те са при теб, за да им свършиш дадена работа. Накрая ще съдят по теб за резултата, а не по това, колко внимателно и състрадателно си им изслушал житейските драми. И ако не успееш да се справиш с работата си, най-вероятно ще отидат при някой друг, на който ще се оплачат и от теб.

Не позволявай на когото и да било да ти губи времето и най-вече на клиентите си.

ОТДЕЛЯЙ ВРЕМЕ ЗА СЕБЕ СИ

Когато вземеш решение да отделиш време за себе си, не позволявай на никого да ограби това време. Времето за себе си не е по-малко важно, отколкото времето, предназначено за каквато и да било друга работа. Ще има ситуации, в които ще ти се струва, че може би това, което искаш да направиш за себе си може да почака, с оглед интереса на някой друг. Няма такова нещо. Има достатъчно време да бъде свършено, всичко което си заслужава да се направи. Не прави компромиси със себе си, понеже на някой му било по-удобно точно във времето, определено за тебе, да те занимава със своите проблеми. Няма толкова спешна работа, която да не може да дочака определеното ѝ време за изпълнение.

Аз например ходя на плуване по обяд през деня. Много често клиенти искат да дойдат на консултация точно по това време. Аз обаче съм твърда в решението си и просто обяснявам, че точно по това време имам ангажимент и биха могли да запишат друг удобен час. По този начин редовно изпълнявам ангажимента към себе си и се грижа за здравето си.

Не обяснявам какъв е ангажиментът ми, защото това не е необходимо. Това е мое решение и понеже уважавам себе си, правя това, която смятам, че е полезно за мен. Интересното е, че клиентите, които уж нямат друга възможност, освен да дойдат по обяд, когато аз не мога да ги приема, все някак намират възможност да дойдат в друг час. И това е нормално, защото, ако те наистина

имат проблем, който искат да разрешат, ще направят необходимото, за да се вместят в моите възможности.

Няма значение от какъв характер е ангажиментът, който поемаш към себе си - дали става въпрос за нещо малко, или нещо голямо. Така както, когато обещаеш нещо на някой друг, трябва да го изпълниш, по същия начин, когато обещаеш нещо на себе си, трябва да го изпълниш. Не прави компромиси по отношение на себе си. Когато човек уважава себе си и другите го уважават в по-голяма степен.

РАБОТАТА И СЕМЕЙСТВОТО

И работата, и семейството си имат своето време и място. Когато отиваш на работа, излизайки от вкъщи, забрави домашните си проблеми. Не било изчистено - ще почака. Не било-сготвено – ще почака. Спречкал си се с някой от членовете на семейството ти - довечера пак ще се върнете на този въпрос.

Когато си на работа, умът ти не трябва да е вкъщи. Съсредоточи се и работи с цялата си страст. Нека животът ти да е пълноценен. Интересувай се от това как да разрешиш даден въпрос в работата, как да придобиеш нови умения и знания, контактувай с клиенти. Търси нови възможности. Не спирай да се развиваш и се забавлявай, работейки.

Когато времето за работа свърши и настане време да се прибиращ вкъщи при семейството си, заключвайки вратата на офиса си, остави там проблемите си. Не си ги носи вкъщи. Забрави всичко и всички моментално. Каквото си могъл да направиш за днес, направил си го. И утре, ако е рекъл Господ, ще можеш да продължиш оттам, откъдето вчера си приключил. Сега вече е време да мислиш за семейството си, за малките и големи неща, за това какво ще има за вечеря, дали децата са си написали домашното, изчистен и подреден ли е домът. Необходимо е да забравиш за работата си, за да можеш да се възстановиш и да си починеш. В противен случай на другия ден, ще започнеш работния си ден

емоционално натоварен и това никога не води до положителни резултати.

Сега съм способна, затваряйки вратата на офиса да забравя за проблемите в работата, но невинаги е било така. Спомням си, преди години имах един много заплетен казус по повод на един багер. Багерът беше взет на лизинг, а впоследствие беше откраднат. Тогава работех за фирмата, която беше взела багера под наем и искаха от мен да намеря решение на проблема. Не знаех какво да правя във връзка с този багер. Четях, мислих, питах колеги – нищо не ми идваше на ум. Една нощ не можах да заспя от този багер. Щом затворех очи го виждах пред мен, въртях се цяла нощ и се обливах в студена пот, а мисълта за багера не ме напускаше. Тогава си казах, че така повече не може да продължава и, че по този начин не решавам въпроса, а само вредя на здравето си и взех съзнателното решение въпросите, свързани с работата ми да останат в работата. Там, каквото мога, каквото е по силите ми, ще направя. Вкъщи обаче имам други грижи, които са не по-малко важни и времето, и енергията си ще отдам на тях.

Тайната на това да съчетаеш успешната работа, с успешния личен живот се състои в това да присъстваш в настоящия момент, като насочваш вниманието си и отдаваш енергията си именно на това, с което се занимаваш точно в настоящия момент. Това е тайната за всеки успех. Ангажирай се изцяло с това, с което се занимаваш в момента, без да се разпиляваш в други неща.

Ако работиш, мисли за работата си. Ако се грижиш за семейството си, отдай се на това занимание. Ако си с приятел, изслушай го или се забавлявай. Ако четеш книга, потъни напълно в историята, която се разкрива пред теб. Ако спортуваш, прави го както трябва. С каквото и да се захванеш, прави го така, че да му отдадеш цялото си внимание. Само по този начин можеш да направиш най-доброто, на което си способен именно в този момент.

КОЕТО Е СВЪРШЕНО Е ПРИКЛЮЧЕНО

Една работа може да бъде свършена добре, много добре, перфектно или да не е свършена. Нерядко е изкушаващо когато нещо вече е завършено, да се върнем отново към него, за да го направим още по-добре. Това обаче е грешка.

Ако свършеното върши работа, значи е достатъчно добре направено и няма смисъл от подобрене. Подобрения се налагат, ако нещо не работи. Да се връщаме обаче непрекъснато към подобрене на нещо, което и така върши работата, за която е предназначено, е неефективно. Ако го допуснем, то това би означавало, че никога няма да приемем, че дадена работа е свършена, защото тя би могла безспорно да се свърши и по-добре. Това, че може да се свърши и по-добре е така, защото базата за сравнение е това, което имаме в момента като вече направено.

Подобрението на нещо изисква време и усилия, а това не е рентабилно, когато свършеното върши работа. Освен това съществува опасност от много подобрения да се получи така, че да се изгуби първоначалния замисъл и вече работата само по себе си да не е ефективна. Ако нещо работи, не го пипай.

Сметнал ли си, че дадена работа е завършена. Излишно е повече да се връщаш към нея и да разсъждаваш правилни ли са решенията, във връзка с нея, които си взел. Ако вече си мислил достатъчно задълбочено, ако си направил всичко по силите си, ако

нямаш вътрешно усещане, което ти нашепва, че нещо не е така, че някъде има грешка, не се връщай отново към вече свършеното, за да го подобриш. Не се разколебай и не губи време в съмнения дали правилно постъпваш. Това само времето ще покаже. Гаранции не можеш да имаш.

В моята професия е всеизвестно, че при едни и същи дадености, можеш да имаш взаимоизключващи се решения.

Работи съвестно, старай се, не претупвай нищо, но когато нещо е свършено, то е приключило. Ако се наложи впоследствие да поправиш нещо, ще го поправиш. Да се терзаеш обаче от съмнения и да мислиш дали нещо не може да направи и по-добър начин, не е печелившо решение, защото така никога нищо няма да завършиш. Невинаги трябва да доставиш перфектен продукт или услуга, достатъчно е да продукт или услуга, които работят.

ЗАСЛУЖАВАШ ПОЧИВКА

За да си продуктивен в работата, освен да работиш всеотдайно, трябва да се научиш и да почиваш пълноценно. Хората сме живи организми и съответно имаме нужда от необходимите условия, за да може организмът ни да функционира добре и да сме здрави. Важно е какво пием, с какво се храни, спим ли достатъчно, изобщо грижим ли се добре за организма си. За да функционира организмът ни правилно, освен необходимите условия като храна, въздух и вода, е необходимо да си осигуряваме достатъчно почивка. Добрата почивка е предпоставка и за добре свършената работа.

Не са малко онези, които все нямат време за почивка, понеже били претоварени работа.

Това, че прекарваш безкрайни часове в офиса, съвсем не значи, че работиш пълноценно. Няма никаква полза от това да седиш на работното си място, да се мъчиш да свършиш някоя работа, която ти отнема изключително много време и ти е трудно, не за друго, а понеже си уморен. Ако вместо това, си починеш, когато се почувстваш по-добре, ще си в състояние да свършиш работата си доста по-качествено и за оптимално време. Количеството време, което отделяш за дадена работа, не е гаранция за нейното качество.

Имам една приятелка, която винаги прекарва много часове в офиса. Когато има работа, няма време за нищо друго, освен за работата си. /Казвам „когато има работа“, защото на нея често ѝ се

налага да сменя нови работни места и една от причините, смятам, че е именно тази, за която ви разказвам/. Та, когато тя има работа, тогава забравя за останалия свят, за приятелите си, за семейството, за всичко друго и мисли само за работата си. Денонощно. Не излиза никъде, не се среща с никого, не спортува, не се разхожда навън, изобщо не прави нищо друго, освен да седи в офиса, за да работи.

Мислите ли, че е ефективна? За съжаление не е. И това е съвсем нормално. Организмът ни има нужда от почивка, от разнообразие. Обикновено, когато сме „зациклили“ над даден проблем и не можем нищо да измислим, решението идва точно тогава когато сме на ръба да се откажем или когато сме се откъснали от проблема.

Възстановяването на жизнените сили е от изключително важно значение. Необходимо е да се научим да почиваме между работните дни, което означава, че затворим ли вратата на офиса, трябва да оставим и мислите, свързани с работата. Необходимо е да почиваме пълноценно и между работните седмици, затова през почивните дни е добре да се занимаваме с неща, които натоварват организма ни по друг начин - например разходки, спортове, срещи с приятели, ако имаме възможност - да сменяме често мястото, където се намираме като например отидем на почивка. Важно е да правим и по-дълги почивки, които да ни откъснат от обичайния ни ритъм. Чудесно е, ако имаме възможност, да пътуваме, да виждаме нови неща и култури.

Почивката не е загуба на време, Почивката не е безделничество. Почивката е необходима, ако искаме да сме ефективни в работата си и това постоянно да е така. Да, в определен момент във връзка с конкретен работен проект, може да се наложи да се работи извънредно, след това обаче трябва да бъде отделено време за почивка.

Има работохолици, които работят непрекъснато и не са се научили да си почиват. Те не знаят какво да правят в свободното си време и понеже се страхуват да останат сами със себе си, прекарват колкото се може повече часове от денонощието в работа. Животът обаче не е само работа и работата не трябва да се превръща в средство за замаскиране на проблемите. Работата, безспорно е много важна част от живота ни, тъй като за нея е предназначено голяма част от времето ни. Работата може да е начин на себеизява, да черпим от нея самочувствия, престиж, да е източник на доходи и средство за препитание, но съвсем не е всичко на този свят, затова трябва да ѝ се отдава заслуженото място - не трябва нито да се подценява, нито да се надценява.

За да съхраниш себе си като организъм, за да имаш качествени взаимоотношения и за да можеш добре да си вършиш работата си, жизнено важно е да усвоиш уменията да си почиваш пълноценно.

Освен това обаче има и друго. Границата между почивката и пропиляването на времето също е тънка. Почивката не трябва да е предлог да не работиш, защото си възстановявал силите си. Ти сам знаеш кога си почиваш и кога се скатаваш от работа. Можеш да излъжеш другите – колегите, близките си, началника си, но не и себе си. Да се опиташ да излъжеш себе си, е извор на непрестанен конфликт и не си заслужава заради каквото и да било. Когато знаеш, че си отпочинал, залови се за работа. Когато се умориш – почини си. Това е естественият ритъм на човека. Това е здравословно състояние. Така както трябва да се храниш, когато си гладен и да пиеш, когато си жаден, да се облечеш, когато ти е студено и да си сложиш по-леки дрехи, когато ти е топло, по същия начин стои и въпросът с работата - работи, когато имаш сили за това, почини си когато почувстваш умора. Не се насилвай, защото насилието над собствения организъм не води до нищо добро - не се отразява нито добре на здравето ти, нито работата ще е качествено свършена.

Границата между времето, което е необходимо да отделиш за работа и времето, през което трябва да почиваш, може да е тънка, но ти сам знаеш кое е най-добро за твоя организъм, така че слушай какво казва тялото ти и няма да сгрешис.

НЕ ВЪЗПРИЕМАЙ НИЩО ЛИЧНО

Когато успееш да свършиш работа на клиентите си, те ще са доволно от теб и ще те хвалят, ще ти казват, че си много добър професионалист че те обичат. Когато не постигнеш успех, ще са недоволни. В този случай някои от тях ще запазят добрия тон, други ще се сърдят, а трети ще те обвиняват и открито ще те нападат. Каквото и да се случва, не приемай нещата лично. Нито хвалбите отразяват действителното положение, нито упреците.

Когато задълбочено се занимаваш с дадена работа, общо взето имаш представа за своето ниво на знания и умения. Обикновено обективното знание е необятно. Освен това нещата в повечето професии са динамични и ако довчера нещо е било меродавно, днес може да има нови подходи, поради което се налага и непрекъснато да учиш, и да си в течение на новите методи, които навлизат в работата ти.

Не трябва да се главозамайваш от похвалите, нито да се обезсърчаваш от упреците. Ако си постигнал даден успех, зарадвай му се, защото успехът и радостта са част от живота, и продължавай напред. Ако не си успял, замисли се за грешките, които си допуснал, извлечи ползи от тях, не съжалявай прекалено дълго и продължавай напред.

И успехите, и грешките са част от живота ни. Едното без другото не може. Не греша само онзи, който нищо не прави, но пък

бездействието му е най-голямата грешка, която допуска по отношение на себе си.

Не приемай нищо лично. Не се главозамайвай, не се и обезсърчавай.

ВИНАГИ МОЖЕШ ДА ЗПОЧНЕШ НАНОВО

Светът около нас непрекъснато се променя. Навлизат нови професии, които до преди няколко години изобщо не са били познати. В обществото настъпват определени промени, които диктуват търсенето и предлагането на услуги и продукти на пазара.

Така например, в моята професия, допреди няколко години беше актуално да се занимаваш със сделки с недвижими имоти. Имоти се продаваха и купуваха непрекъснато. Купуваха се с кредити. Имам чувството, че цялото общество си изкарваше хляба покрай сделките с недвижими имоти - предприемачи организираха строителството на сгради, в процеса на строежа бяха ангажирани инженери, архитекти, строителни работници. Банки отпускаха кредити за закупуването на имотите. Фирмите за посредничество при покупко-продажба на имоти имаха много работа. Юристите се занимаваха с проверки на документи, организация на сделки и подготовка на документи. Нотариусите извършваха сделките. Може да се каже, че имаше „треска за имоти“. И изведнъж всичко това секна буквално за дни през 2008 година. Просто спря. Край! Нищо не беше както преди. Сделки с недвижими имоти нямаше. Нямаше вече работа за посредници, инженери, архитекти, строители, адвокати, нотариуси, нямаше кредити.

Означава ли това обаче, че след като нещо е приключило трябва да седнем и да съжаляваме за отминалите дни, да обвиняваме конюктурата, правителството, ситуацията в страната, банките за това, че нещо, което ни е давало възможност да работим и да изкарваме пари е спряло. Означава ли това, че вече няма нужда от инженери, архитекти, юристи? Не, разбира се. Нещо е био, имало го е, свършило е. Естествен ход на нещата. Вместо да съжаляваме, по-добре да се радваме, че изобщо е било.

Когато нещо, с което сме се занимавали приключи, ни се предоставя възможност да се захванем с нещо различно. Имаме времето, което преди сме отделяли на това, което сме правели и можем да го използваме като насочим енергията си към осъществяването на някакъв друг проект, който може да се окаже по-интересен и по-доходоносен. Изобщо светът е пълен с възможности. Друг е въпросът дали умеем да ги откриваме. Да откриваме възможностите обаче също е умение, което се усвоява.

Когато видим дадена възможност пред нас, можем да направим стъпки, за осъществяването ѝ. Не от всичко, с което се захванем излиза нещо голямо, но няма как да знаем какво може да излезе от дадена възможност, ако не сме направили опит да се разгърне.

Изобщо, когато се захванеш с нещо ново, недей да мислиш много, много дали ще има положителен резултат. Това е нещо, което никой не може да гарантира. Ако прекалено претегляш плюсовете и минусите, е твърде вероятно да решиш, че почти нищо

не си струва да бъде направено и като не направиш нищо, получаваш и съответния резултат - тоест нищо. Вярно е, че може да се окаже, че даден проект не е постигнал очаквания резултат и че е бил загуба на време, а може и на средства, обаче от него си извлякъл все някакви ползи. Няма начин да не си научил нещо. И от най-загубената работа има какво да научиш. При всички положения е по-добре да се занимаваш с нещо, отколкото да бездействаш и да чакаш „по-добри времена“, когато ситуацията щяла да се промени под въздействието на външни фактори.

Смятам, че ако вярваш, че е по-добре да бездействаш, отколкото работиш и да опитваш нови неща, макар и да нямаш гаранция за положителен резултат, вероятно просто не харесваш работата си. Ако това е така, имаш две възможности – да намериш нещо, заради което да започнеш да харесваш работата си или да се преориентираш към друго поприще.

Ако не харесваш работата си, най-добре бъди честен към себе си и си признай този факт. Това, че си отделил години на работата си, не трябва да те спира да я промениш, ако не я харесваш. Какъв е смисълът да продължаваш да се мъчиш и занапред. Дали харесваш или не харесваш работата си обаче е твърде сериозен въпрос и решението, което вземеш трябва да е добре обмислено. Решението също така трябва да е твое, а не взето под влияние на мнението на близки и роднини, които, разбира се, ти желаят най-доброто, и които обаче не живеят твоя живот. За някои неща трябва питаш само себе си и никой друг.

ДЕЛЕГИРАЙ

Този принцип е приложим за хора, които имат вече някакъв собствен бизнес или поне са на някаква ръководна позиция. Често, когато знаеш как да свършиш една работа, се изкушаваш да я направиш сам, вместо да я възложиш на някой друг. Постъпваш така, защото не искаш да губиш време в обяснения на това кое как се прави и за момента ти е по-лесно да се справиш сам. Само че, този подход не е най-правилен. За момента може да спестява време, но в дългосрочен план не е така. Ако възложиш на някого свършването на определена работа, която по принцип и сам можеш да направиш, ще освободиш допълнително време, което можеш да оползотвориш по много по-полезен начин. Можеш например да отделиш това време за разработването на някакъв нов продукт или услуга, или за да усвоиш нови знания и умения. Ако искаш, можеш да използваш времето просто, за да си починеш, да изпиеш едно кафе на спокойствие с приятели или да се разходиш.

Помощниците ти са именно за това - да ти помагат в работата, а не за да вършиш и тяхната работа, понеже щяло да стане по-бързо. Ако днес им отделиш малко време, за да им покажеш какво искаш да бъде свършено, следващият път просто ще им кажеш какво искаш и те ще се заемат със случая, а ти ще си свободен да прекараш времето, както намериш за добре.

Освен времето, което разходваш, когато избираш сам да свършиш работата, която можеш да делегираш, разходваш и енергия. Може да не ти се струва трудно да направиш нещо, което вече си правел доста пъти и правиш сравнително с лекота, но все пак работата изисква известна концентрация и внимание, колкото и да се е превърнала за тебе в рутина.

Друг препъни камък, при усвояването на уменията да делегираш, е да вярваш, че именно ти ще свършиш най-добре работата от всички, на които можеш да я възложиш. По отношение на това убеждение, както и на всяко друго, има две възможности - да е вярно или да не е вярно.

Ако е така, че ти действително по-добре можеш да свършиш задачата, от този, на когото можеш я делегираш, но все пак свършеното от него е достатъчно добро - делегирай задачата. Не е необходимо нещо да е перфектно, за да върши работа. Една работа или е свършена, или не е. Ако направеното е достатъчно добро, значи няма нужда от твоята намеса. И ти да свършиш работата, пак би могло да се очаква, че в света ще има някой друг, който ще я свърши още по-добре. Изобщо стремежът към перфекционизъм не е най-доброто търсене. По важното е да има напредък и нещата да работят.

Ако помощниците не могат да свършат работата, тогава или трябва да се научат да я вършат, или трябва да си намериш подходящи помощници.

Има и друг вариант и той съвсем не е рядко срещан - напълно възможно е помощниците ти да умеят да свършат по-добре работата, отколкото ти би го направил. Може да притежават качества, които ги правят по-добри в изпълнението на конкретни задачи, отколкото ти. Може да са по-внимателни от тебе към детайлите и да имат повече търпение, за да изпипват нещата, а ти, от своя страна, да имаш склонност да гледаш по-глобално на картината и подробностите да ти убягват. Ако случаят е такъв, не само е по-добре, а дори е задължително да делегираш задачите на по-подходящите за изпълнението на конкретната задача помощници.

Има и ситуации, при които смяташ, че определена работа трябва да се направи от определен служител, понеже той най-добре ще се справи с нея. Той обаче може точно в този момент да е твърде зает или пък да не е на работа по една или друга причина. В такъв случай, освен ако не се касае до изтичане на фатални срокове, в които работата следва да се свърши, не се изкушавай сам да я свършиш или да я възложиш на неподходящия човек. Изчакай този, който най-добре ще се справи с работата, да се заеме с нея. Ако не става въпрос за изтичане на някакви фатални срокове, няма спешна работа, има припрени хора.

ПРОБВАЙ НОВИ НЕЩА

За да имаш интерес към работата си, периодично трябва да се опитваш да правиш нови неща, такива, които до момента не си правел и не си сигурен в крайния резултат. В предприемането на такива действия има известна доза страх, но именно тази тръпка ни създава интерес и страст към работата. Ако вървиш само по отъпкани пътища и правиш само неща, които знаеш как да направиш, липсва дозата предизвикателство, което е магията на живота.

Иновациите, които предприемаш може да са свързани с различни дейности от твоята работа.

Може да се касае за промяна в начина, по който достигаш до своите клиенти, може да се касае за въвеждането на нестандартен вид услуга, или алтернативен начин на комуникация. Може да става въпрос за въвеждане във вътрешна структура на организацията, в която работиш. Може да става въпрос за промотирането на нов вид продукт или услуга, които досега не са предлагани.

Няма толкова голямо значение какво е естеството на нововъведението,, което искаш да приложиш. Става въпрос за това да се опитваш да търсиш нови възможности, там, където не знаеш какъв ще е резултатът и да излезеш от сферата на познатото. Основната цел на всичко това е да се поддържа интереса и страстта ти към работата. Човек се нуждае от предизвикателства, за да

усеща, че живее пълноценно, а в работата, както и във всяка друга сфера от живота, сам можеш да създаваш предизвикателства, вместо да чакаш външни фактори да предизвикат такива в твоя живот, в който случай обикновено такива предизвикателства се считат за негативни събития.

СПАЗВАЙ ОБЕЩАНИЯТА СИ

Качествените взаимоотношения се градят на базата на доверието. Ако някой е успял да спечели твоето доверие, с течение на времето и опита, ти можеш да му простиш някои прегрешения. Нямах ли доверие някому, се съмняваш във всичко, което каже или направи.

Доверието се гради. Начинът, по който можеш да изградиш доверие на другите в себе си е като спазваш обещанията, които си поел. Когато кажеш, че ще направиш нещо в определено време и по определен начин, трябва да направиш това нещо, по начина, който си обещал във времето, когато си казал, че ще го направиш. Само по този начин ще накараш другите да вярват, че си човек, на който може да се разчита. Затова е важно не само да спазваш обещанията си, но и да обръщаш внимание какви обещания поемаш.

Не дължиш нищо на никого, както и никой нищо не ти дължи. Сам избираш дали да поемеш дадено обещание. Независимо колко много настоява човекът насреща, ако ти не можеш или не искаш, не трябва да поемаш обещание, което няма, не можеш или не искаш да изпълниш. Без значение е причината, поради която няма да изпълниш обещанието си. Все едно е дали не го изпълняваш, понеже не можеш, въпреки че много искаш или, че не го изпълняваш, просто защото не искаш.

Освен това не си длъжен да даваш обяснения никому за отказа ти да направиш или да не направиш нещо. Тогава обаче, когато поемеш дадено обещание, спазвай го. Мисли когато обещаващ, защото може обещанието да ти коства много.

ВРЪЩАЙ ТЕЛЕФОННИТЕ ОБАЖДАНЯ

Технологията е част от начина ни на живот, без значение дали това ни харесва или не. Технологиите станаха такива, че информацията бързо се предава и съответно се очаква да бъде получена бързо ответна реакция.

Да ти звъни телефонът по всяко време и на всяко място не е най-доброто нещо. Телефонните обаждания могат да те разконцентрират, да прекъснат важна среща, а и изобщо не е наложително да реагираш точно на минутата, в която някой се е сетил, че иска нещо от теб, при положение, че имаш друга работа за вършене. Напълно възможно е, ако телефонът ти звъни непрестанно и ти отговаряш на всяко позвъняване, да нямаш възможност да свършиш никаква работа. Затова въпросът с телефонът трябва да се реши по някакъв начин.

Единият вариант е да имаш човек, който да вдига телефона и да преценява кои разговори наистина са спешни и трябва да проведеш лично и кои не са.

Деветдесет процента от разговорите нито са спешни, нито е необходимо да ги провеждаш лично. Например, ако някой иска да си запише ден и час за среща с теб, това спокойно може да направи секретар, вместо ти да трябва да прекъсваш работата си, за да уговаряш срещата. Ако някой се интересува какво става с работата,

която ти е възложил, отговор на този въпрос може да му даде твой помощник.

За всеки човек неговият проблем е най-важен и много хора настояват, че точно на момента трябва да предприемат нещо в решаването му - нека ако някой друг може да свърши работата вместо теб, да я свърши.

Ако няма възможност телефонните разговори да бъдат делегирани на някой друг и си изправен пред опасността да не можеш да свършиш това, което искаш, понеже все някой ти звъни, просто можеш да изключиш звука на телефона си и да върнеш обаждането в удобно за теб време. Не е необходимо да реагираш като „бърза помощ“ винаги на секундата и да се отзоваваш на всяко телефонно обаждане, прекъсвайки заниманието си, за да се налага после да изразходваш много време и усилия, за да започнеш оттам, откъдето си прекъснал. Необходимо е просто да върнеш обаждането, когато ти имаш възможност и желание да разговаряш. Важно е да върнеш обаждането, защото в противен случай проявяваш неуважение към този, който те е търсил и демонстрираш нежеланието си за комуникация с този човек, а това винаги се приема лично и предизвиква обида.

Оставай телефонът да звъни. Това правило може да ти спести много време и енергия.

За близките, приятелите и хората, които обичаш, горното правило не важи. Те са най-важните хора в живота ти и на тях винаги трябва да се обаждаш, без значение с колко „важно“ нещо се занимаваш в момента и в колко „важна“ среща си.

Ако ти позвъни някои от хората, на които държиш в живота си, а ти си във „важна“ среща, просто се извини, че наистина е важно излез от стаята, за да разговаряш, без значение дали темата на телефонния разговор е свързана с нещо наистина важно или с това, какво да се сготви за вечеря.

Работата, клиентите се променят. Близките хора остават. Важно да проявяваш към тях уважение и разбиране, а не както повечето хора са свикнали - да си го изкарват на близките си. На хората, които са важни за теб, се обаждай винаги когато имат нужда от теб и в момента, в който имат нужда от теб.

За всички останали остава правилото, че ще ги потърсиш когато можеш и когато имаш желание за това.

Същото важи и по отношение на имейлите. Отговаряй тогава, когато можеш и имаш желание. Тук правилото важи с още по-голяма сила, тъй като написаното остава. И ако си отговорил без интерес и желание, то това си личи, макар и чрез имейл да не могат да видят лицето ти, нито да усетят интонацията на гласа ти.

Някои имейли били „спешни“.

Ако работата беше наистина толкова спешна, нямаше да Ви пращат имейли, щяха да Ви се обадят по телефона или направо да дойдат на крака.

Това, че някой няма търпение да бъде разрешен именно неговия проблем точно сега, не означава автоматично, че проблемът наистина е спешен. Спешни са нещата само в „бърза помощ“, всичко останало може да дочака своето време.

Освен това припряността е заразна. Ако някой счита, че проблемът му не търпи отлагане и настоява точно сега да му бъде обърнато внимание, той може да предаде това усещане у човека, с когото контактува и последният да изпадне в същото стресова състояние, което състояние не е най-подходящото при разрешение на проблем от каквото и да било естество, а по-скоро може да доведе до излишен стрес и негативни емоции.

При комуникациите чрез мобилни средства и Интернет, е необходимо да проявим определена доза егоизъм, за да можем изобщо да свършим някаква работата. Ако непрекъснато прекъсваме заниманието си, за да отговорим на поредното телефонно обаждане или, за да проверим електронната поща, рискуваме да не свършим никаква полезна работа.

Важно е да се връщаме телефонните обаждания, да отговаряме на електронната поща, но невинаги на секундата. Това трябва да става в удобно за нас време и място. Това, че теоретично могат да се свържат с нас по всяко време, не означава, че трябва да

отговаряме когато не можем да говорим или не искаме, което е все едно.

Без значение дали си в банята, дали се храниш, дали в момента правиш нещо важно или просто си бъркаш в носа, твоето време е твое и ти решаваеш как да го разпределиш и на какво да го посветиш.

УМЕНИЕТО ДА ВОДИШ ТЕЛЕФОННИ РАЗГОВОРИ

Хората са различни. Едни от тях знаят, че телефонът е средство да организират среща, на която да могат спокойно да изложат проблемите си и да получат отговор. Други обаче считат, че могат да използват телефона, за да получат сега веднага отговор на въпросите, които ги интересуват и по този начин да решат проблема си. Трети просто искат да си поговорят.

Не ви съветвам да консултирате когато и да било по телефон и причините за това са не една. Запомнете, телефонът е преди всичко средство за организиране на срещи, не за разрешаване на проблеми.

Човекът Х има проблем и иска сега веднага целият свят да се втурне да решава неговите проблеми. Разграничавайте чуждите проблеми от вашите.

ЗАЩО НЕ СЕ ДАВАТ КОНСУЛТАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНА?

Първо, защото никак не е удобно докато правите нещо важно, или не толкова важно, някой да ви прекъсва, да изиска да вникнете в проблема му и да му дадете отговор, при това правилен. Вашето време и енергия са ценни и не са неограничени и не можете да си позволите да прескачате от тема на тема. Подобен начин на реакция би могъл да ви изтощи изключително много.

Второ, ако консултирате по телефона, това за насрещната страна би могло да значи: "Този човек е свободен, при положение, че веднага се захваща с моите проблеми. Няма достатъчно работа и отчаяно се бори да ме задържи като клиент. Щом е свободен е и няма работа, вероятно информацията, която ми дава е съмнителна или не е ценна". И какво решава клиентът: „Ще питам някой друг, при когото може да се наложи да чакам с часове и който може да ми събере тлъст хонорар, но този друг е зает, значи знае повече и ще ме посъветва правилно".

В този случай сте направили добро, за което търпите отрицателни последици.

Трето, обезценявате труда си като работите по този начин. Много е вероятно да дадете качествена и стойностна информация и за това в общия случай никой няма да ви плати. Все пак не сте благотворително дружество.

Четвърто, решавате проблем на базата на информация, която ви дава насрещната страна, без да сте установили дали тази информация е достоверна. Поради недостатъчно разбиране на материята, клиентът, който не е специалист в областта, в която ви задава въпроси, излага ситуацията по начина, по който той я възприема, но това невинаги отговаря на действителността. Вие съветвате съобразно фактите, според твърденията на клиента, но те невинаги са верни, съответно давате погрешен отговор. И впоследствие се оказвате, че сте виновни за това, че сте се опитали да помогнете. Клиентът ще си спомня това, което Вие сте му казали, а не как е изложил проблема си. Консултирайки по подобен начин, не само, че не помагате на клиента, а му вредите, вредите и на себе си.

Телефонът е за това да разберете от какъв характер е проблемът на обаждания се и дали можете да му помогнете, както и да насрочите среща, на която да говорите подробно за конкретните факти и обстоятелства и за възможностите за изход от проблема. Телефонът не е средство за разрешаване на проблеми на клиентите ви, освен ако не става въпрос за клиенти, с които сте в дълготрайни работни взаимоотношения и не сте сигурен какво е естеството на проблема и неговото решение.

Много често ще има хора, които въпреки всичко ще искат да се възползват от вас и да ви подпитат нещо по телефона. Въпросът е твърде деликатен, защото някои от тях могат да бъдат твърде настойчиви. Те казват: „да питам само нещо и ще дойда да изложя

проблема си лично“, но това „нещо“, нерядко се оказва тема за научен труд.

Най-добре би било, да имате човек, който да вдига телефона и да урежда срещите ви. Най-добре е този човек да не е специалист в областта, в която работите, за да не се изправя и той пред същия проблем в комуникацията с клиентите. Просто любезно може да каже, че тъй или иначе не е специалист в съответната област и дори да иска, няма как да даде съвет. По този начин няма обидени, няма недоволни.

Телефонът е средство за уреждане на срещи, не за да се извършват услуги.

И все пак някои хора са твърде настоятелни. Как да се справим с тях?

Има един прост начин за това. Ако разберете, че човекът насреща няма да ви остави на спокойствие, помолете го да изложи проблема си в писмена форма, като ви изпрати имейл, в който да опише подробностите. Каквото и да направи този човек, вие сте в благоприятна ситуация. Едната възможност е той изобщо да не си направи труда да напише каквото и да било. Чудесно, отървали сте се от него. Щом не иска да си направи труда да опише проблема си, считайте колко на сериозно взема проблема си или колко усилия е готов да положи за разрешаването му, или най-вече колко държи именно вие да му помогнете - никак. Просто иска да събере

различни мнения по въпроса и да разреши проблема си сам или търси някого, на когото да се жалва. Такъв клиент не ви трябва.

Другият вариант е да напише за това, което го интересува. По този начин в удобно за вас време, ще можете да прочетете написаното, да го осмислите на спокойствие, ако се налага да зададете допълнителни въпроси и съответно да можете да подготвите своя отговор.

Може да консултирате и чрез имейл или по друг начин чрез Интернет, но в този случай трябва да изискате адекватно заплащане на труда ви.

Тук идва логично въпросът каква е границата между това да предоставиш някаква информация безплатно и да искаш заплащане за даването на друга информация.

Разликата за мен е следната: Когато информацията касае принципни неща, спокойно можеш да я предоставиш безплатно. Това е начин хората да разберат с какво се занимаваш и по-важното как можеш да им помогнеш. Ако няма подобна информация за теб, твоите услуги или продукт, хората няма да стигнат до теб, просто няма да разберат какво можеш да направиш за тях.

Когато обаче става въпрос да разрешиш конкретен проблем на даден човек или група от хора, то тогава за услугата или продукта трябва да искаш адекватно заплащане. Ако някой се обърне към теб с конкретен въпрос за разрешаване, съвсем естествено е да искаш

от този човек да заплати за услугата или продуктът, които му предоставяш. В противен случай обезценяваш труда си.

НЕ ЗАКЪСНЯВАЙ

Закъсняването е демонстрация на неуважение към човека, с когото имаш среща. Всеки иска да се чувства значим и уважаван. Когато караш някого да чака, все едно му казваш „не ме интересуваш“. Това не е добро начало за никоя среща.

Знам, има много причини, поради които може да се наложи да закъснееш. Не говоря за случаите, когато е възникнало нещо наистина непредвидимо или непредотвратимо – за тези случаи можеш да се обадиш и да предупредиш, че се налага да закъснееш. Става въпрос за случаите, в които все така се получава, че закъсняваш. Оправданието за пред себе тук обикновено се състои в това, че имаш прекалено много задачи и за да свършиш всичките, се налага да закъсняваш.

Ако кажеш именно това на човека, който те чака, в израз на желанието си да бъдеш откровен, в оправданията си, за него това прозвучава като декларация, че имаш по-важна работа от срещата си с него, което пък означава, че той не е важен. Ако искаш именно такова усещане да създадеш у човека насреща, вече знаеш как лесно да го направиш- като го накараш да чака, при това можеш да му кажеш, че имаш по-важна работа, ако искаш да стигнеш до грубост.

Когато обаче целта ти не е да обидиш човека още в началото на вашата комуникация, защото комуникацията започва именно от

този момент - часа и времето на срещата, то тогава да закъсняваш е груба грешка.

Петте или десетте минути, с които закъсняваш, вероятно не са били от решаващо значение, за свършването на твоята „важна“ работа. Обикновено закъсненията не се дължат на нещо особено, а на недобрата преценка колко време е нужно за свършването на дадена работа. За да не закъсняваш, просто бъди малко по-организиран и си давай реална преценка за времето и пространството. Ако, за да пристигнеш навреме, опитът показва, че са ти необходими 40 минути, отдели 40 минути, а не ги съкращавай до 20, като мислиш, че именно днес ще се справиш по-бързо. Закъснявайки, когато не желаш това, изнервяш преди всичко себе си. Много енергия се разходва в бързане и в притеснение да се пристигне навреме.

Ако въпреки всичко, виждаш, че закъсняваш, най-разумното е да се обадиш и да предупредиш. Колкото и да се притесняваш, по-бързо няма да стигнеш. Единственото, което можеш да направиш е да се опиташ да ограничиш последиците от твоето закъснение, като се обадиш и предупредиш, че закъсняваш, както и да посочиш колко време ти е необходимо, са да пристигнеш.

ПРАВИ НАЙ-ДОБРОТО, НА КОЕТО СИ СПОСОБЕН В МОМЕНТА

Когато се заемеш с някаква работа, дай 100% от себе си, за да я направиш както трябва. Има дни, в които работата върви по-лесно и всичко ти се отдава без никакви затруднения. Има и дни, в които е необходимо да отделиш много повече време и усилия и резултатът пак не е кой знае колко блестящ. Това е напълно естествено, тъй като сме хора, а не машини.

Работоспособността на човека зависи от много фактори - като се започне от емоционалното състояние, премине се през здравословното състояние, нивото на подготовка по даден въпрос, количеството и качество знания и практически опит. Напълно нормално е днес да свършиш по един начин една работа, а след няколко месеца - да я свършиш значително по-добре поради натрупан допълнителен опит. Възможно е и обратното. Трябва да осъзнаваш, че ти си просто човек и затова е нормално не всичко, което правиш да е перфектно. Да грешиш не е страшно, ако усвоиш уменията да се учиш от грешките си.

Когато се захванеш с някаква работа, е необходимо да я направиш по възможно най-добрия начин, на който си способен именно в този момент. Може да чувстваш някакво неразположение и в този случай е нормално работата, която вършиш в момента да не е чак на такова ниво, както би я свършил, ако си в перфектна кондиция. Няма значение. Въпросът е да направиш максималното именно сега, в състоянието и при обстоятелствата, в които се

намираш. Погрешно е да чакаш да дойде друг момент, в който ще те сполети муза за работа и всичко ще ти потръгне отръки. Когато има работа, тя трябва да се свърши. Някои неща са обвързани със срок и задължително трябва да се направят до изтичането му. Други не са толкова спешни, но пак трябва да се направят. Свършената работа отваря място за нова такава.

Когато правиш нещо, каквото и да е, трябва да се стараеш да е максимално добро. Направеното от теб е твое творение и показва какъв си ти в този момент, а ти не искаш да си посредствен, нали? Нито в един момент.

Да правиш нещо под възможностите си, е неуважение към себе си, към труда и времето си. Да се измъчваш да направиш нещо свръх възможностите си, изчерпва енергията ти. Затова винаги когато правиш нещо, прави го по възможно най-добрия начин за теб в този момент. Не се притеснявай за резултата. Той е извън твоя контрол. Единственото, над което имаш контрол са действията ти.

РАЗТРЕБВАЙ БЮРОТО СИ

Няма нищо по-стресиращо от претрупано бюро с книжа. Всяко нещо, поставено на бюрото сякаш крещи и иска твоето време и внимание. Когато видя подобна картина се стресирам от обема от работа, която трябва да бъде свършена. Все едно книжата крещат: „започни от мен, започни от мен“.

Всяка работа обаче може да се свърши, ако се започне стъпка по стъпка. Необходимо е да има ред в работата. Как ще организираш работата си, ти решаващ. Има много системи, които помагат в тази област. Нещата трябва да се вършат обаче едно по едно. За да не се натовариш още преди да си започнал и да чувстваш, че се задушаваш под купищата бумажки, бюрото ти трябва да е абсолютно чисто. То е работната ти маса, на която ще твориш. На бюрото ти трябва да има само компютър, ако е необходим за работата ти, бележник, ако ползваш такъв.

А как да работиш? - Взимаш задачите една по една, поставяш ги на бюрото си и започваш да работиш по конкретната задача. Веднага щом приключиш с нея, прибираш всички хартии, документи, абсолютно всичко над което си работил. Бюрото ти трябва да придобие отново предишния чист вид, приканващ да седнеш на него и да пристъпиш към следващата задача.

Абсолютно е забранено натрупването на документи в краищата на бюрото, подреждането им в организатори, които стоят на бюрото. Добре е бюрото да не е претрупано с разсейващи неща като снимки, сувенири, шарени лепенки, които могат да разсеят вниманието ти. Т.е. всичко, което се иска от едно работно място е бюрото, компютъра, ти и текущата задача. Не трябва да има нищо излишно, нищо не трябва да е претрупано. Всичко, което може да отвлече вниманието ти, трябва да се махне.

И нещо много важно, когато започнеш работа върху дадена задача, забрави за съществуването на социалните мрежи. Ако се изкушиш да погледнеш кой какво написал в Интернет, е твърде вероятно да се опомниш половин час по-късно с какво точно трябваше да се занимаваш в момента, което излишно удължава работата и намалява ефективността ѝ.

ВОДИ СИ БЕЛЕЖНИК

Бележникът е изключително удобен инструмент. Неговото предназначение е да не задържаш в ума си мисли, подобни на това кога какво трябва да направиш и да се стремиш да не забравиш нещо. Последното изисква много енергия, която спокойно можеш да вложиш някъде другаде.

Воденето на бележник не е сложна работа. Сядаш с бележника и химикалката и записваш всички задачи, които ти предстои да свършиш за деня. Записваш ги така, както ти дойдат в ума, без да се стремиш да ги подреждаш по приоритет. Пишеш абсолютно всичко, за което се сетиш - от това, че трябва да напишеш определени документи по определен случай, до срещата, с клиент в 14.00 часа, до закупуването на тоалетна хартия. Когато напишеш всичко на листа, вече няма нужда да помниш всички тези неща и не изпитваш безпокойство да не пропуснеш нещо. Установено е, че записването на задачите съществено намалява риска да ги забравиш, което доказва ефективността на метода, освен, че намалява стреса.

Когато приключиш с изпълнението на някоя задача, просто я зачеркни или постави чавка отстрани, както по ти харесва. Важното е като погледнеш листа, да знаеш, че работата е приключена.

Какво става със задачите, които не са свършени?

Факт е, че ще има дни, в които не всички задачи от списъка ще са зачеркнати или обозначени с чавки, но това не трябва да те

притеснява. В това няма нищо страшно. Просто препиши задачата за следващия ден. /Разбира се целта на воденето на бележник не е преписването на задачите от ден на ден и увеличаване на списъка до безкрайност/. Работата трябва да се върши, но ако не си успял да свършиш днес абсолютно всичко от заплануваното, не се притеснявай излишно - и утре е ден.

ВЪЗМОЖНО НАЙ-БЪРЗО СЕ ОТТЪРВИ ОТ ТЕКУЩИТЕ ЗАДАЧИ

Ежедневието ни е изпълнено с големи и малки ангажименти. Някои от тях можем да свършим днес, може да отложим и за утре, и за друг път. Ако обаче нещо от тези неща може да се направи днес, без да се изместват наистина спешните неща, обвързани със срок, по-добре да го направим днес. Утре, утре е друг ден. Тогава може да се окажем по-заети и да ни е много по-трудно да съчетаем големите задачи с малките, които вече също са станали спешни, поради приближаване на крайния им срок за изпълнението им.

НЕ ОСТАВЯЙ НЕЩАТА НЕДОВЪРШЕНИ

Не вярвам, че всичко, което е започнато, трябва да се довърши докрай. Има неща, с които човек не може или не желае повече да се занимава, което е едно и също. Няма проблем, ако съзнателно вземеш решение, че не искаш повече да се занимаваш с нещо, без значение колко време и ресурси си вложил в него до момента. Въпросът обаче е в това да вземеш съзнателно решение, че не искаш да продължаваш нещо, което си започнал.

Има и обаче един друг вид неща, които искаме да довършим докрай, но отлагаме поради някаква причина. Много неща се проточват прекалено дълго във времето, а това разходва енергия, повече от необходимото. Трябва многократно да се връщаш към един и същи проблем, да започваш оттам, откъдето си прекъснал. Мислите те връщат назад към недовършеното и това ти тежи, най-малкото на подсъзнателно ниво, дори и да не си даваш сметка за това. Ето защо, ако имаш някаква работа за вършене, по-добре максимално бързо да я свършиш. Когато си готов, просто приключваш и не се връщаш повече към нея.

Много важно е да можеш да направиш разграничението кои неща са важни за теб и е в твой интерес да довършиш, въпреки усилията, които ти костват и от кои неща искаш да се откажеш.

Няма проблем в това да отлагаш нещата, дори да ги отмениш, стига това да е твой съзнателен избор, а не страх от поемане на

отговорност за собствените си дела. Не ставай като лисицата, за която гроздето било зелено. Ако искаш нещо наистина, упорствай докато успееш. Ако обаче не виждаш стойност в набеязаната цел или ако целта впоследствие е изгубила стойността си, няма нищо лошо в това да се откажеш. Важното е обаче да не се самозаблуждаваш. И имай предвид, другите можеш да излъжеш, за ума си можеш да намериш правдоподобни оправдания, сърцето си обаче не можеш да заблудиш. То винаги знае дали си се отказал понеже за теб не е важно да довършиш започнатото или, понеже си се уплашил или те е домързяло.

ПРАВИ НЕЩАТА ПО ТВОЙ НАЧИН

За да постигнеш успех в работата си, а и във всяка друга сфера от живота, е необходимо понякога да рискуваш. Не можеш да правиш само неща, които знаеш как се правят. Нерядко е необходимо да се сблъскаш с неизвестното и да направиш следващата крачка напред, въпреки че не знаеш какъв ще е изходът от ситуацията. Необходимо е да постъпваш по свой собствен начин, да подхождаш към конкретния проблем, съобразно своята индивидуалност. Не те интересува какво правят или не правят другите и какво е общоприето.

Ако искаш ти и своята работа да бъдат забелязани, тогава трябва да направиш нещо забележително, нещо, което те отличава от останалите. Не е достатъчно да правиш това, което всички останали правят и да очакваш да постигнеш повече от останалите. За да постигнеш нещо различно от останалите, трябва да направиш нещо различно. Какво да е това различно, само ти знаеш. То зависи от твоя характер, индивидуалност, силни и слаби страни. Никоой, освен теб не може да направи това, което ти можеш да направиш по твоя начин. Тук е мястото да подходиш към въпросите, свързани с работата си с цялата твоя индивидуалност. Тук е необходим твоят житейски опит, твоят начин на възприятие, твоето светоусещане. Няма значение какво казват другите и дали одобряват подхода ти или не. По-добре изобщо не питай друг за съвет дали да направиш или да не направиш нещо. Колкото въпроси поставиш, толкова

различни отговори ще получиш. Ще чуеш толкова противоречиви мнения, че напълно ще се объркаш и най-вероятно нищо няма да направиш. Нямаш нужда от каквито и да било оценки.

Ако искаш нещо, чувстваш, че можеш да го направиш, ако усещаш „пеперуди в корема“, трябва да го направиш. Ентузиазмът тук е движещата сила, а не преценката дали е правилно или не и как биха те оценили останалите. Ако с това, което искаш да направиш няма да навредиш на някой друг, направи го, без значение, че другите не постъпвали така.

Имай предвид, че болшинството от хората не постигат кой знае какъв успех в професионален план, а и не са особено доволни от лични си живот, поради което съветите на такива хора са под съмнение.

Да, възможно е да чувстваш дискомфорт, правейки нещо, което другите не правят. Вероятно ще се притесняваш как другите ще те приемат. Ще се притесняваш да не се изложиш, да не бъдеш отхвърлен. Но, недей. Най-лошото, което може да се случи, е да не успееш и да получиш негативна реакция от страна на околните.

Що се отнася до неуспеха, просто го приеми. Разбрал си, че по начина, по който си мислел, конкретният въпрос не може да се разреши.

Колкото до негативната оценка на другите, имай предвид, че хората се интересуват преди всичко от себе си. Дори днес да са ти дали негативна оценка, утре те ще продължат да се интересуват от себе си и ще забравят този неуспех. Ако са ти дали негативната оценка, те са направили това, защото са имали нужда да постъпят по рози начин – обикновено, за да разтушат собствените си проблеми.

Мнението на другите за теб може да се сменя непрекъснато и обикновено то е в зависимост от резултат, до който са дали твоите действия. При положителен резултат - хората са доволни от теб, а при негативен - не са доволни. Тъй като обаче можеш да контролираш само действията си, а не е и резултата, няма причина нито да се главозамайваш от положителния резултат, нито да униваш при негативния.

От значение е само и единствено личната ти преценка за самия теб. Вярно е, че самочувствието се гради на базата на опита, но няма как да натрупаш опит, ако не опитваш да правиш неща, които не си правил досега.

До определено ниво всички с подобен опит могат да се справят с даден проблем. Въпросът е обаче как да бъдеш преди всички останали. Очевидно няма как това да стане като правиш това, което всички останали правят.

Запомни, не е необходимо нито да си най-умният, нито най-работливият, за да си успешен.

Препрочети тази мисъл, запиши я на лист хартия и си я сложи в джоба. *Не е необходимо нито да си най-умният, нито да си най-работливият, за да си успешен.*

Тогава какво е необходимо, щом въпросът не е да умствени възможности и работливост?

Отговорът е много прост. Необходимо е да правиш нещо, което другите не правят, за да се отличаващ от другите. Какво да е това нещо, ти трябва да разбереш и да започнеш да го правиш. Ти трябва да разбереш, защото това е именно твоето нещо. Само ти, с твоя опит, с това, което ти знаеш и можеш, можеш да откриеш формулата, която работи за теб Когато разбереш кой е твой начин да правиш нещата, прави нещата по този начин. Не преставай да търсиш и да се опитваш докато успееш. Нещо малко, което прави само ти, което правиш ежедневно, ще те отличи от останалите, които не го правят, защото не са се сетили, никой не им е казал, че трябва да се прави или понеже не вярват, че ще им помогне. Това нещо обаче трябва да се превърне в навик за теб и да го правиш ежедневно, независимо какво се случва в живота ти. Трябва да бъдеш дисциплиниран, за да можеш когато откриеш твоето нещо, да го прилагаш. И най-гениалната идея няма да доведе до положителни резултати, не само ако не я приложиш в действие, но

и ако не проявиш дисциплина да я прилагаш в действие, когато трябва.

Аз няма да ти казвам кое е това нещо, което ти трябва да направиш и което другите не правят, за да постигнеш успех, не защото крия някаква тайна от теб, а защото това е твоето нещо и само ти знаеш какво е то. Ще ти дам обаче пример, за да ме разбереш напълно.

Ако един ученик иска да се научи да пише правилно и да стане най-добрият в класа, той може да си пише редовно домашните и да внимава в час. Ако е попаднал в добро училище, това би трябвало да правят и останалите ученици и ако всички са с равни потенциални възможности и правят едно и също, най-вероятно е да постигнат сходни резултати. Ако обаче нашият ученик освен всичко, което правят другите, реши всеки ден да преписва по една страница, вън от задължителните учебни занимания, той вече прави нещо, което другите не правят. Ако преписването на една страница всеки ден му стане навик, само след няколко седмици, той ще е много по-напреднал от всички останали. Причината за неговия успех няма да е в това, че той е по-умен от останалите, защото в началото видяхме, че той постига същите резултати, както и всички останали. Успехът му ще се дължи на това, че той прави нещо различно от всички останали, нещо малко в повече, което обаче прави ежедневно и благодарение, на което, чрез натрупване, постига резултат.

Ако имаш някакъв проблем, който не може да се разреши по начина, по който всички подхождат към него, за да стигнеш до разрешаване на проблема, трябва да подходиш към него по различен начин. Ако нещо не може да се разреши по общоприетия начин, това все още не означава, че проблемът е неразрешим. Означава само, че не се разрешава така, както се счита за правилно. В такъв случай опция би била да забравиш общоприетото и да опиташ по свой собствен.

Не вярвай на твърдения, че нещо не може и няма да стане. Това е просто мнение, на някой, който се е опитал да направи нещо, което не се е получило по начин, който той е считал за правилен. Явно, че този начин не е начинът, който е дал положителен резултат. Изводът е само този. Не означава, че не съществува друга възможност, която да доведе до положителен резултат при решаването на проблема.

Някои например твърдят, че нямало свестни работни места, нямало свестни мъже, съответно жени, живота в България не бил свестен и т.н. Това е само техният опит, придобит съобразно техния начин, по който са подхождали към житейските си проблеми.

Ако нещо не се получава по общоприетия начин, опитай по твой начин.

КОНТАКТИ С КЛИЕНТИ

Всеки човек е уникален. В света няма двама души, които да са еднакви. Всеки от нас има свой собствен мироглед и възприема нещата по определен начин. Толкова много факти и обстоятелства са ни формирали такива, каквито сме.

Именно поради тази уникалност на всеки един индивид, комуникацията с хора не е лесна работа. Успешната комуникация с хора предполага да владееш уменията да можеш да се поставиш на мястото на другия.

Когато се срещаш с хора, ще стане така, че някои ще харесваш по необяснима причина, а други не – пак, без да можеш да си дадеш ясна сметка за причините за това. Ще намираш допирни точки с някои, а с други – не. Работата с хора може да е много изтощителна, ако не владееш уменията да контактуваш.

Основа на това умение е да осъзнаеш именно уникалността на всеки отделен индивид. Не трябва да съдиш хората. Те не са нито добри, нито лоши. Такива са, каквито са, без значение дали ти харесва или не. Да успееш да се въздържиш от това да оценяваш другите е голямо предизвикателство. Винаги когато се уловиш, че даваш оценки на другите, спри и се накарай да престанеш.

Никой не обича да бъде критикуван. Приеми хората такива, каквито са, без да ги квалифицираш и без да налагаш собственото си мнение по отношение на техните схващания.

Най-лесният начин да намериш път към всеки един човек, е да го приемеш такъв, какъвто е. Хората инстинктивно усещат когато бъдат приемни и тогава когато бъдат подложени на щателна преценка, без значение дали ще изразиш гласно мнението си или не.

Когато възприемаш клиентите си така, все едно пред теб стои най-добрият ти приятел, те усещат тази твоя положителна нагласа и са склонни да ти се доверят, а доверието е основната предпоставка за добрата работа с хора.

Първото правило е да се въздържаш да оценяваш хората. Необходимо е да се научиш да ги приемаш такива, каквито са и да им позволиш да бъдат себе си. По този начин се изгражда връзка на доверие, която е основата на взаимоотношенията.

Може да не харесаш нещо у някого, но запази това твое мнение за себе си. Не можеш да промениш никого, поради което да критикуваш е безсмислено. Критиката само би накарала този някой да се защитава, като заеме отбранителна или нападателна позиция. Въздържай се от негативни оценки и всякакъв род критика.

Друго важно правило когато работиш с хора е да не караш човека насреца да се чувства глупаво.

Клиентът насреца може да е направил някоя голяма глупост, каква полза да му обясняваш това сега, когато случилото се вече е факт. Да обясниш на някого колко глупаво е постъпило, може да го засегне, а и това няма да доведе до разрешаването на въпроса. По-важното е да приемеш фактите такива, каквито са и да дадеш отговор дали можеш да помогнеш в настоящата ситуация, такава, каквата е.

УСВОИ ИЗКУСТВОТО ДА ПРОДАДЕШ ТРУДА СИ

Колкото и умения да усвоиш, колкото и знания да натрупаш, реална полза от тях няма нито за тебе, нито за хората, за които тези продукти или услуги са предназначени, докато не съумееш да ги продадеш.

Няма никаква полза от това да си създал най-перфектния продукт или услуга, ако никой не знае за тях. Затова е необходимо да намериш начин първо да стигнеш до реалните си клиенти и второ да съумееш да им продадеш услугата или продукта си.

Как да стигнеш до реалните си клиенти и те да узнаят за това, което правиш, е въпрос на маркетинг. В днешния технологичен свят, благодарение на Интернет, имаш възможност да достигнеш до неограничен или поне много голям кръг от заинтересовани лица. Необходимо е обаче да дадеш нещо ценно. Това може да бъде някаква информация, която е стойностна и която предоставяш, без насреща да очакваш каквото и да било възнаграждение. Целта е тази информация да достигне до възможно най-широк кръг от потенциални клиенти, за да разберат те ти с какво се занимаваш и как можеш да си им от полза.

Възраженията срещу изложената по-горе концепция, най-често се свеждат до това, че ако предоставяш безплатна информация, някой може да открадне продуктът или услугата ти и да започне да ги продава.

Тези възражения са несъстоятелни и причината е следната: Вярно е, че не е невъзможно някой да се възползва от твоята идея и да спечели от това. Също така е вярно, че ако никой не знае за продукта и/или услугата ти, няма кой да възложи именно на теб свършването на каквато и да е работа. Дори някой да спечели от твоята идея, това не е важно, защото ако идеята ти е стойностна, то тогава ще се намерят достатъчно брой клиенти, които можеш да обслужиш. Ако идеята или продуктът ти са достатъчно стойностни, те ще генерират достатъчно количество клиенти, чиито проблеми можеш да решиш.

Можеш да вземеш само толкова, колкото ти е необходимо и колкото можеш да изработиш, според твоите индивидуални възможности, като се вземат предвид тук не само твоя личен труд, но и труда на хората, които работят за теб.

Има и още нещо. Това, което ти си измислил лично или с подкрепата на твоя екип, не е само натрупана информация, то вече е знание, защото е пречупено през призмата на опита.

Информацията е навсякъде около нас. Това, че някой, например твой конкурент, има информация как се прави дадено нещо, не означава, че умее да го направи. Теорията е едно, опитът съвсем друго. Когато ти си създал даден продукт или услуга, няма кой да ти отнеме знанието за това.

И въпреки всичко, да няма гаранция, че някой няма да те имитира и да започне на предлага продукта или услугата, което ти си създал, но ако криеш информацията за твоя продукт или услуга, колкото и перфектни да са те, няма кой да разбере за тях и съответно да поиска от теб да предоставиш този продукт или услуга.

Необходимо е да дадеш информация за това, което можеш да свършиш. Тази информация, независимо, че може да се отнася до сложна професионална материя, трябва да е предоставена по достъпен и разбираем за твоите потенциални клиенти начин. Необходимо е те да могат да разберат проблема, за който им говориш, да могат да се идентифицират с него и да могат да разберат решението, което им предлагаш. Ако успееш да постигнеш това, ти на практика си продал услугата или труда си. Когато дойдат при теб, те ще дойдат не, за да ги убедиш във възможността да им помогнеш чрез своя продукт или услуга, а направо, за да ти възложат дадена работа и да платят за нея. Те вече са открили информацията за проблем като техния, открили са и човека/фирмата, които могат да разрешат проблема им.

Целта на информацията, която предоставяш е преди всичко да достигнеш до възможно най-голям брой от потенциални клиенти.

Важно е клиентите ти да имат такива въпроси за уреждане, които можеш да уредиш. Не ти трябва клиенти, на които не можеш или не знаеш как да помогнеш. Дори такива да дойдат при теб, ако те получат некачествена услуга или успееш да им продадеш нещо,

което за тях точно е безполезно, те няма да останат доволни и ще се чувстват излъгани. Такива клиенти не са добра реклама.

При положение, че светът е пълен с възможности и има потребители, които искат услугите, които предлагаш, то няма никакъв смисъл да продадеш на някого нещо, от което той не се нуждае. Вместо това е много по-добре да насочиш усилията си към достигането на потенциални клиенти, които наистина се нуждаят от услугата ти, съответно продукта, който предлагаш.

Имай предвид, че за всеки продукт или услуга, които имат стойност, без да се изисква те да се перфектни, има достатъчен брой потенциални клиенти. И ако въпреки това нямаш клиенти, то трябва да насочиш усилията си в това как да достигнеш до тях и да ги убедиш, че именно ти си човекът, който може да им е от помощ.

Ти определяш начина, чрез който да достигнеш до потенциалните ти клиенти. Както посочих и по-горе, Интернет предоставя безкрайни възможности в тази насока. Разбира се, има и други възможности. Необходимо е да проявиш креативност относно начина, по който да предоставиш информация на своите потенциални клиенти за това, което правиш.

Когато клиентите ти се идентифицират с проблема, който третираш и видят, че предлагаш разрешение на проблема им, те ще дойдат при теб. И тук идва следващият не по-малко важен въпрос, как да продадеш услугата или продуктът, които предлагаш.

КАК ДА НАПРАВИШ ПРОДАЖБА

Макар и да говорим за продажба, когато сключваме сделка с клиент, на когото продаваме продукт или услуга, на практика става въпрос за психология, приложена в действие. И няма как да не е така, защото нещата се свеждат до комуникация, до уменията да откриеш нуждата на другия и ако можеш да я задоволиш, да убедиш клиента, че наистина можеш да направиш това.

Хората са различни. Някои са като вас. Мислят и говорят по сходен на вашия начин. Това за вас са „адекватните клиенти“. Други говорят уж на същия език, но не ги разбирате напълно. Трети са пълни „откачалки“. Колкото повече ги оставяте да говорят, толкова повече се убеждавате в това.

Ето тук идва голямото предизвикателство - да се научите да приемате хората такива, каквито са и да не ги съдите за техните различия. Не, повечето от тях не са нито луди, нито неадекватни. Просто виждат нещата по различен от вас начин. Ако се научите да не ги съдите и да не им слагате етикети, вие вече сте ги спечелили на ваша страна.

Интуитивно всички ние разбираме кога даден човек ни харесва и кога не. Ако клиентът Ви усети, че не е харесван, той трудно ще Ви се довери, още по-малко ще Ви възложи вие да му решите проблема, просто защото усеща, че не го приемате.

За да имате успешни продажби, е необходимо да сте добронамерени. И понеже всички ние сме хора, а това означава емоционални същества, за да можем да бъдем открити по отношение на хора, които мислят и действат по начин различен, от този, който приемаме за адекватен, е необходимо да приемем, че хората сме различни. Родени сме и сме израснали в различна среда, сблъскали сме се с различни трудности и предизвикателства, имали сме различен начин на живот и всичко това ни е формирало като различни личности. Приемете това. Човекът насреща, дори да не мисли като Вас, да не действа като Вас, няма причина да го съдите за различията му. Той няма вина за това какъв е характера му, а и кой може да каже кое е правилно и кое не е. Този човек е дошъл при вас, за да му свършите дадена работа, не за да го преценявате или за да го промените. Приемете го такъв, какъвто е, за да можете да му помогнете в сферата, която е по силите ви. Понякога това е трудно, защото означава, че трябва да овладеем собствените си емоции. И затова е необходимо да работим за вътрешния ни баланс.

И така, първото и най-важно нещо, за да можем успешно да работим с хора, е да можем да ги приемаме такива, каквито са, без да ги съдим.

Когато установим, че човекът насреща е много различен от нас, е необходимо да отчетем тази разлика и да я имаме предвид когато комуникираме.

Наблюдавайте се и ако установите, че преценявате някого и го осъждате, незабавно спрете. Един лесен начин да направите това, е да си кажете, че този човек заслужава уважение, просто защото е човешко същество. Вероятно им близки, роднини, приятели, които го ценят. Няма начин да не е постигнал нещо, което е от значение, независимо дали става въпрос за постигнал професионален успех или е добър баща, съпруг, приятел, колега, подкрепа за някого. Всеки, абсолютно всеки човек е направил нещо в живота си, което заслужава уважение. Когато започнете да възприемате хората по този начин, винаги ще имате възможност да гледате на тях с уважение, а това си личи.

На следващо място, необходимо е да идентифицирате проблема, от разрешаването, на който клиента ви има нужда. Понякога хора, които не са специалисти във вашата област ще идват при вас и ще искат да им предоставите конкретен продукт или услуга, за които са чули, убедени, че точно това е за тях. Не се изкушавайте да им дадете веднага това, което са поискали. Първо, разберете от какво наистина се нуждаят. Разберете какъв е проблемът им. Оставете ги да говорят за него. Вашата цел не е просто да продадете продукта или услугата, с която разполагате, а продуктът или услугата, от която клиентът ви има нужда. Необходимост от излъгани клиенти нямате. Дори да вземете еднократно парите на някого, това не е успешна продажба, ако сте продали ненужен продукт или услуга. Такъв клиент едва ли е се

върне при вас или ще ви препоръча. По-скоро би разказвал, че сте некомпетентни.

След като се приели клиента такъв какъвто е и сте разбрали какъв е истинският му проблем, предстои да му продадете услугата или труда, които ще разрешат проблема му. Тук сте вие на ход. Необходимо е знание и умение да свършите работата, а също и умение да убедите клиента да купи от вас. Ето и стъпките, които е необходимо да следвате:

Първо, след като вече сте разбрали какъв е проблемът на клиента, задайте си въпроса, имате ли знанието и уменията да разрешите проблема. Ако е така - действайте. Имайте предвид, че не е необходимо да знаете стъпка по стъпка, особено когато предлагате услуга, какво точно ще направите, важното е да знаете за основните насоки. Останалото ще го изчистите в процеса на работа. Ако обаче материята Ви е твърде далечна, или нямате интерес, или нямате време, откажете. Научете се да казвате „не“, това би спестило доста недоразумения и негативни емоции.

Ако можете да сте от полза на клиента, сега идва ред да го убедите, че можете да му помогнете проблемът му да се реши. Трябва да умеете да го убедите в това. Умението да убеждавате до голяма степен зависи от самочувствието ви. Ако сам не си вярвате, че можете да предоставите услугата или продуктът, от които клиентът ви се нуждае, няма кой да ви повярва. За да можете да убедите когото и да било в способността да свършите дадена

работа, е необходимо да знаете каква е нуждата на клиента и да му предложите решение, но най-важното е клиентът да ви се довери.

Нерядко клиентът може да се колебае. Вече сте говорили достатъчно. Казали сте всичко, което сте имали да казвате. След като сте изслушали клиента, сте намерили начин да му помогнете. Обяснили сте му подробно какво според вас трябва да се направи в неговия случай. Опитали сте се по възможно най-достъпния начин да обясните какво смятате да направите, ако той възложи работата на вас. Три пъти, но с различни думи сте обяснили едно и също.

Сега остава клиентът да вземе решение – да ви наеме или не. Той обаче се колебае. Върти се на стола, гледа вас, гледа в страни и ви губи времето. Не можете да го притискате, защото после може да се почувства манипулиран, а не това е целта.

Може дори да ви попита какво вие бихте направили на негово място. Ако получите такъв въпрос, отговорете му откровенно. Подчертайте обаче, че той е този, който взема решението, тъй като все пак проблемът засяга него.

Ако клиентът продължава да се колебае, направете следното - Извинете се, кажете, че имате да свършите нещо важно, докато той обмисля предложението ви и излезте от стаята. Свършете нещо междувременно или ако искате отидете до тоалетната или пийте чаша вода. Изчакайте няколко минути преди да се върнете отново.

Когато влезете в стаята попитайте какво решение е взел. В повечето случаи сега вече клиентът ви е готов да купи продукта,

съответно услугата ви. Ако клиентът и сега продължава да се колебае, не го притискайте. Приключете срещата възможно най-бързо. По този начин, ще демонстрирате, че вашето време е ценно, а също и че не се стремите отчаяно да го „хванете“. Отдръпнете се. Можете да кажете нещо като например: „Ако желаете, помислете върху предложението ми и ако решите и когато решите, обадете се“. Ако задачата е обвързана с някакъв срок, тогава подчертайте този момент. Кажете, например: „Помислете върху предложението ми. Най-късният срок, до който трябва да се свърши работата е.....В случай, че решите да ми я възложите, е необходимо да дойдете най-късно до..... /по-ранен срок/, за да имаме време аз и моят екип да направим това, което е необходимо. Не е добре да се чака последния момент, защото тогава може да сме толкова натоварени, че да нямаме възможност да свършим работата така качествено, както заслужавате“.

Подобен подход също дава положителен резултат в големия процент от случаите.

Важно е да запомните, че не бива да притискате клиента. Решението да ви възложи работата трябва да е негово, или поне той да мисли по този начин. Трябва да чувства, че той е този, който избира, като при това му покажете, че бихте му помогнали, ако той реши да Ви възложи работата, но същевременно вашето време е ценно и не можете да си позволите да го губите, нито пък, че за вас на всяка цена е важно да ви стане клиент. Бъдете добронамерени, но не и раболепни.

ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ПАРИТЕ

Да ги имаш или да ги нямаш. Достатъчно ли са или ти липсват. Заслужаваш ли ги или ако имаш прекалено много, значи, че си лош човек.

Темата за парите е твърде деликатна и поради тази причина е по-често избягвана и неудобна, отколкото темата за секса.

Имането или нямането на пари зависи преди всичко от отношението към тях. И за да съм по-конкретна, ще ви дам няколко примера.

Моя близка, преди няколко дни ми каза, че според нея собствениците на бизнес били лоши хора, понеже искали да забогатеят на гърба на другите и не работели колкото другите, но затова пък вземали големите пари и можели да си купят например по няколко апартамента.

Аз не можех да се съглася с подобно мнение и ще ви кажа защо. Предприемачите, без значение от големината на техния бизнес, не са нито по-умни, нито по-работливи от останалите, обаче имат по-различен подход. Те не си мислят как и защо нещо няма да стане. Вместо това се питат: „Ами ако опитам“. Невинаги успяват, но изпробват идеите си и в много от случаите те проработват. Освен това хората сме твърде различни, едни ще искат да опитат, въпреки трудностите и възможностите за неуспех, а други ще

предпочитат да останат там, където всичко им е познато, макар и невинаги да им е много комфортно.

Предприемачите обаче осигуряват работа и прехрана на останалите. Няма нищо лошо в това да вършиш работа, която харесваш за някой друг на заплата. Обаче това, което ще получиш е заплата, колкото и тя да е висока, но пък избягваш риска от неуспех и фалит. Няма правилен и грешен начин, а само различни особености на характера, с които е най-добре да се съобразиш. Вместо да притискаш себе си да станеш нещо, което не си. Така че парите не са лошо нещо сами, по себе си. Това, че ги имаш не те прави лош човек.

Друг мой познат, вечно се оплаква от това, че не му стигат парите. Той и жена му получават високи заплати. Въпреки това, живеят с двете си деца в маломерен апартамент на края на града, спестяват от почивки и гледат да ходят в по-евтини заведения.

Питате се за какво тогава харчат заплатите си и защо не им стигат. Ами купуват си други неща. Вещи, дрехи, повече отколкото са им необходими, сменят колите си прекалено често, нефункционални джаджи, а на всичкото отгоре имат и кредити. При тях има едно усещане за нямане, без значение от размера на сумата на фиша за заплатите им.

Но ето и друг пример. Моя приятелка, от семейство с неголеми финансови възможности, винаги е разполагала със средства, за да посрещне текущите си нужди. Винаги е изглеждала първокласно

облечена, ходела е на почивките, на които желае и води доста приличен начин на живот, въпреки невисоките си доходи. На какво се дължи това- на умение да управлява разумно средствата, с които разполага, както сама ми е казвала тя.

Парите са странно нещо, ако имаш усещане, че ти липсват, наистина започват да ти липсват, ако си спокоен по отношение на тях - имаш ги в достатъчно количество.

Парите сами по себе си не трябва да бъдат цел. Ако правиш някаква работа само за пари, то парите все не идват. Парите са закономерен резултат на свършеното - нещо като страничен ефект – начин, чрез който светът ти казва, че направеното от теб има стойност. Парите трябва да се уважават – нито да се надценяват, нито да се подценяват. От една страна има неща, които не могат да се купят и това престава да звучи като клише в момента, в който бъде осъзнато обикновено при някаква житейска криза. От друга страна, е по-добре да плачеш в собствения си мерцедес, отколкото в трамвая.

ПОВЯРВАЙТЕ, ЧЕ СТЕ ДОСТАТЪЧНО ДОБРИ И ГО КАЖЕТЕ НА ОСТАНАЛИТЕ

Вярвате ли, че само най-добрите, на-умните и най-красивите успяват в живота. Да, ама – не. Светът е пълен с красиви, умни, талантиливи и неуспели хора. Защо им се е случило така?

Може би не са притежавали достатъчно хъс, не са упорствали достатъчно, не са искали достатъчно да успеят или са имали „лош“ късмет. Причините всъщност нямат никакво значение.

Приемете се такива каквито сте и започнете да се държите като такива, каквито искате да бъдете, още сега, без да чакате първо да настъпи желаната промяна. Тя може и да не настъпи или поне не докато Вие не сте готови за нея. Ако искате да успеете професионално, дръжте се като вече успял човек. Ако искате да сте красиви, дръжте се като такива. Ако искате да сте здрави, дръжте се като здрави. Ако искате да сте изпълнение с енергия, дръжте се така.

Замислете се какво бихте правили, как бихте изглеждали, как бихте се чувствали, ако това, което искате да се случи, вече е факт. И започнете да действате по начина, по който ще действате, когато промяната настъпи. Започнете да действате по този начин именно сега.

Приемете се такива, каквито сте именно сега и с това, което разполагате в момента направете най-доброто, на което мислите че

е способен човекът, в който искате да се превъплътите. Без значение дали сте достатъчно високи, ниски, слаби, дебели, умни, или не толкова, започнете да действате като човека, който желаете да бъдете. Приемете се такива, каквито сте, защото промяна може и да не настъпи, но едно е сигурно, времето ви тече. Разбира се, можете и е дори наложително, да положите усилия, за да станете такива, каквито искате да бъдете. Но докато правите нужното, за да подобрите настоящото си положение, започнете да мислите и да се държите като човека, който искате да бъдете.

Когато имате добра самооценка за себе си, това си личи. И другите също го разбират. Ако в себе си знаете, че сте достатъчно добри, за да постигнете това, което искате, другите го усещат. Ако възприемате себе си за умен, другите го усещат. Ако възприемате себе си за красив, другите го усещат. Ако възприемате себе си за успешен, другите го усещат. Другите не знаят всъщност какъв сте. Кой може да влезе във вътрешния ви мир и да усети какво вие чувствате и каква е представата ви за вас самия. Каквото им /по/кажете, в това ще вярват. Само че лъжата също си личи. Затова първо трябва да повярвате, че сте достойни, че заслужавате и че това е ваше човешко право да бъдете такъв, какъвто искате да бъдете.

Вие можете да предприемате действия в насока да станете по-добри от това, което сте, но не чакайте резултата, за да почнете да живеете по начина, по който искате. Резултатът е извън човешкия контрол. Само действието подлежи на контрол и затова, още преди

да се е появил резултатът, започнете да живеете по начина, по който ще живеете когато резултатът е факт.

А как да го направите? За това няма по-силен инструмент от въображението. Представете си какъв ще бъдете, какво ще чувствате, как ще се държите, как изглеждате и започнете играта. Започнете още сега. Нищо не е толкова сериозно на този свят, че да не може да се обърне на игра. Забавлявайте си. Играйте ролята на човека, който е заложено да бъдете. Разгърнете най-големия си потенциал. Не забравяйте да се радвате на живота и да се усмихвате. И чудото ще стане. Без оглед на времето.

Бъдете най-добрия себе си. Сега.

И ТРИ ЛЪЖИЦИ „МАЙНАТА МУ“

Дотук разгледахме основните предпоставки за постигането на професионален /и не само/ успех. Спряхме се на това колко е важно да се развиват умения в областта, в която човек работи. Говорихме за силата на това по един час на ден да се чете, пише и учи за неща, свързани с работата, което води до това да станем по-добри професионалисти в нашата сфера, за да можем да предоставим качествени продукти и услуги.

Спряхме се над развитието на уменията да продаваме продуктите и услугите си. Колкото и да са качествени нашите продукти или услуги, ако никой не знае за тях, няма кой да ги купи. Необходимо е да се намери подход, чрез който да се достига до потенциалните клиенти.

Спряхме се и над развитието на уменията да контактуваме с клиенти, така че те да са доволни, а ние да не се окажем емоционално претоварени в края на работния ден.

Колкото и да се стараем обаче, колкото време, енергия и усилия да вложим в работата си, невинаги резултатите ще са положителни. И това е нормално и е част от магията, наречена живот. Единственото, което можем да контролираме са действията ни, но не и резултати.

Освен това да бъдем перфекционисти, може да се окаже твърде опасно. Ако нещо работи, няма смисъл да бъде подобрявано. Да, сигурно, ако се вложи още малко време, усилие и енергия, резултатът може да бъде още по-добър. Но заслужава ли си.

Ресурсите ни не са неограничени. Колкото и да не ни се иска да мислим за това, на тази земя сме само временно. Времето, с което разполага всеки един от нас е ограничено – малко или много - това е относително понятие. Вместо да инвестираме времето си в нещо, което можело да стане по-добро, не е ли по-разумно това време да инвестираме в разработването на нов продукт, учене, почивка, прекарване на времето с приятелите и семейството.

Бъдете скъперници по отношение на времето, не допускайте някой го ограбва, още по-малко позволявайте този някой да сте самите вие. Определете предварително срока за свършване на дадена работа и когато той изтече – приключете работата.

„Ама, ако поработите още малко, резултатите щели да бъдат по-добри“. Може би е така, а може би - не. Няма значение. Времето е ценно. Освен това, научно установено е, че една работа отнема толкова време, колкото е предопределено за нея.

Нерядко се случва да приключиш една работа и дори още на другия ден да откриеш по-добро решение на проблема. Чудесно, за другия път ще знаете. Ако не забравите. В момента, в който сте приключили работата, сте дали най-доброто, на което сте способни в момента. Толкова сте могли и няма за какво да се обвинявате.

Бъдете скъперници по отношение на времето. Не допускайте другите да крадат от него. Някой клиент бил много надежден и вероятно очаквате да ви плати добре за работата, която още малко и ще Ви възложи да свършите. Само още една среща, още един телефонен разговор, още един имейл. Да, ама не. Не се подвеждайте. Има хора, които скучаят и си търсят занимание. Те раздуват собствения си проблем до такава степен, само за да чувстват значими. Вие не сте забавачка, нито кошче за отпадъци. Понякога се налага да ги „отрежете“ и колкото по-бързо направите това, толкова по-добре за Вас. В противен случай рискувате не само да не получите работата, който риск винаги е налице, но и да загубите времето и усилията си за някой, който не Ви цени. Има и още нещо, когато демонстрирате, че цените времето си, другият започва да се съобразява с това. Не разводнявайте нещата. Ако някой не е готов да вземе решение какво да направи, за да разреши собствения си проблем и повтаря все едни и същи въпроси, на които вече сте дали достатъчно ясен отговор, приключете незабавно срещата. Кажете на човека, че вероятно му е необходимо време, за да помисли и уговорете срок, до изтичането, на който да Ви даде отговор. Ако се обади - добре, ако не - много важно, ще дойде друг клиент.

Нищо не е кой знае колко важно. Хората, които се вземат твърде на сериозно са смешни. И помислете, има ли сила, която да Ви гарантира, че ще живеете през следващите 24 часа. Има ли изобщо гаранция за нещо в живота. И понеже нищо не е гарантирано, защо да се измъчвате с тревоги за това, което е било в миналото и за това, което може да се случи в бъдеще. Истината е, че разполагаме само с настоящия момент. Вчера е минало, утре е несигурно. Единственото, което имане е настоящето. Плашите ли се?

Недейте, това не е страшно. Когато осъзнаете валидността на това твърдение, ще почувствате единствено свобода. Може да избирате ситуациите, а ако това в момента е невъзможно или цената би била прекомерна, то можете да избирате отношението си към ситуацията. Каквато и да е тя. Вярвам, че на никой човек Господ не дава повече товар, отколкото може да понесе. Може и да боли, но имаме силата.

За съжаление, в повечето случаи да осъзнаеш силата на настоящия момент е свързано с болка, която сме преживели. Освен това, човешкото съзнание е така устроено, че забравя и добре, че е така. Ето защо е възможно едни и същи уроци да се повтарят многократно, за да ни връщат към това осъзнато „сега“.

И така каквото и да правим, колкото и да се стараем, резултатите невинаги ще бъдат такива, на каквито се надяваме. И това е ОК. Просто правете, това което считате за правилно /то може

и да не е, обаче какво значение има, ако го смятате за правилно/ и оставете резултатът да бъде какъвто ще. Защо? Защото резултатът е извън нашия контрол. А да се тръшкате и да се обвинявате за нещо, което не можете да промените, освен, че е безсмислено, би могло да навреди и на здравето ви.

Правете каквото правите и прибавете в рецептата и три лъжици „майната му“. Рецептата е приложима за всякакви житейски малки и големи проблеми.

Да скърбите за счупената ваза няма смисъл. Да, били сте я сложили на неправилно място и децата са я счупили, когато са минавали покрай нея. Трябвало е да ѝ намерите по-подходящо място. Следващият път ще имате предвид това и ще потърсите по-подходящо място за безценната ви /естествено новопридобита ваза/, но засега колкото и да тъжите или пък да се ядосвате, или дори да набиете децата, вазата няма да стане отново цяла.

При всеки житейски проблем се запитвайте дали има нещо точно в момента, което ако направите, ще подобрите положението. Ако има- действайте. Ако няма –сипете от вълшебната съставка „ и три лъжици майната му“.

Да разграничавате случаите, в които нещо можете да направите от тези, в които не можете е изкуство, още повече, че в редица случаи знаем решението на въпроса, обаче това решение би ни накарало да се чувстваме доста некомфортно и то не за друго, за поради нашата вътрешна нагласа.

Нещата обаче могат да бъдат много прости. Направете каквото считате за необходимо, за да постигнете желания резултат. Така например, ако искате да се видите със стар приятел - ами обадете му се. Има две възможности: или ще се видите, или няма. Обаче и при двете ситуации сте в мир и разбирателство със себе си.

Направили сте каквото зависи от Вас /свързали сте се с приятеля си/ и сте се срещнали. Вероятно сте имали за какво да си говорите и сте прекарали чудесно, или пък - не. Няма значение, не можете да контролирате резултат.

Или пък втората възможна ситуация - изобщо не сте се срещнали - това също е ОК. Направили сте каквото зависи от вас, резултатът е извън сферата на вашия контрол.

Същото е приложими и за случаите, в които сами сте си виновни. Ето следната ситуация:

„Това адско главоболие е много неприятно. Не трябваше снощи да пия толкова“.

Чудесно, можете да вземете някакво лекарство, душ, да изядете нещо мазно, да изпиете една студена бира или там каквото е вашият начин за освестяване след подобно преживяване. Обаче да се измъчвате с мисли как можах да направя това и колко съм недисциплиниран, няма да помогне и грам, за да се почувствате по-

добре. Най-много към неразположението от махмурлука да добавите и угризения на съвестта.

Да, можете да си вземете поука и да решите, че друг път толкова много няма да пиете, обаче снощният алкохол е още в кръвта ви и колкото и са се каете, този факт не можете промените. Затова, вместо да изпитат угризения на съвестта, добавете и „три лъжици майната му“ и се съсредоточете върху това как да подобрите настоящото си физическо състояние.

Има избори от миналото, които сме правили и които са били грешни. Понеже миналото си е минало, няма как да върнем нещата назад и да поправим стореното. Можем да се опитаме да направим нещо с резултатите – да ограничим последиците или да възстановим първоначалното положение, стига това да е възможно.

При всички положения обаче, да съжаляваме за миналите си грешки няма смисъл, защото това няма да доведе до положителен резултат. Ако със съжаление и вайкане, нещата можеха да се поправят, то вярвам, чеше да има такава служба и цените на тази услуга хич нямаше да бъдат високи, предвид голямото търсене, което би имало. Обаче при положение, че такава длъжност няма, значи подобна възможност не съществува. Досега, все някой щеше да развие подобен род дейност, да е станал милиардер и да продава тази услуга на франчайзинг. Обаче няма. Между другото няма и длъжност „Пикльо“. Представете си колко удобно би било, вместо да се разсейвате в моментите, в който най-много сте се

съсредоточили, или отчаяно да търсите с поглед табела за бензиностанция по нескончаемата магистрала, да възложите на някой, може и да на месечен абонамент, да пикае вместо вас. И ако примерът е очевиден, защо мислите, че със съжалението за направените грешки и пропуснатите възможности нещата стоят по различен начин.

Не съжбялявайте за резултатите. Те са извън вашият контрол. Техниката „и три лъжици майната му“ носи освобождаване. Снема отговорността от плещите ви. Както не можете да бъдете отговорни за посоката на течението на реките, за бурите и другите природни феномени, така не можете да промените фактите и обстоятелствата, които вече са настъпили. Затова няма смисъл да се измъчвате с мисли за това какво е можело да бъде. Мисли и приказки в тази насока, не са нищо друго освен губене на време – своето и това на горката ви жертва – слушател. Какво е можело да се направи изобщо няма какво да се коментира.

И нищо друго да не запомните от прочетеното, освен сентенцията: „Правя каквото трябва, пък да става каквото ще“, ще е много. Опитайте един ден да живеете по този начин. Ако успеете, сигурна съм, така ще ви хареса, че ще се прирастите към подобно мислене.

Желая Ви успех във всяка сфера от вашия живот. Предприемайте действия и не се страхувайте от промяната. Правете това, което считате за правилно и не търсете ничие одобрение за постъпките си. Вие сам знаете какво е правилно и какво е грешно. Ценете времето си, защото то не е неограничен ресурс. Уважавайте себе си и другите. Бъдете себе си и живеете пълноценно. Изживейте живота си като пътешествие, а не като крайна дестинация. Не се вземайте твърде на сериозно. Забавлявайте се.