

Neměla by nikdy přesahovat úroveň poloviny lýtky nohy, která spočívá na zemi. Sedíme-li za stolem, neopíráme se lokty o stolní desku. Opíráme se o hranu stolu v rozmezí zápěstí a poloviny loketní kosti. Čím víc se o stůl opíráme, tím víc vtahujeme hlavu mezi ramena, předkláníme se a tím na sebe prozrazujeme, jak jsme nejistí. Ucházíme-li se o místo energického manažera a usadíme-li se takto defenzivně za stůl, ztrácíme šanci. Nej-přirozenějším řešením otázky, kam s rukama, je gestikulace. Podporuje vnímání naší řeči, dodává našemu výkladu dynamiku, působíme živě a přirozeně.

Měli bychom vzbudit sympatie zájmem o firmu; dáme sice najevo, že už o ní leccos víme (podívali jsme se přece na webové stránky firmy), ale dvě nebo tři otázky upozorní, že o nové místo máme opravdový zájem.



OSOBNOST OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE



Většina poradců a makléřů je přesvědčena, že hlavní je rozumět oboru, ve kterém působí, ovládat všechny procedury, které provádějí s klientem, aby uzavřeli smlouvu. Není to tak. Není to ta hlavní dovednost, která rozhoduje o našem úspěchu. Je to jen předpoklad k tomu, abychom mohli vykonávat tuto práci. To je přece málo. Stane se lékař obdivovaným „panem doktorem“ v městečku jen proto, že

Jaký by měl být realitní makléř, finanční nebo pojišťovací poradce, privátní bankéř? Jaké vlastnosti z něj dělají úspěšného makléře, poradce nebo bankéře? Co rozhoduje o tom, zda obchodní zástupce bude skvělý, nebo průměrný, nebo špatný? Rozhodují jen naše odborné znalosti? To, jak hezky dokážeme vyplnit papíry? Jestli umíme rychle vypočítat tabulku úroků? Jaký máme přehled o stavu cenných papírů banky na burze? Kdepak.

pozná angínu? Budeme jezdit ke své preferované benzinové pumpě jen proto, že pumpař rozezná druhy benzínu? Navštívíme svoji oblíbenou restauraci proto, že tam umějí usmažit řízek? Kdepak, to všechno jsou jen základní odbornosti, které umí v podstatě každý, kdo se danému oboru věnuje. O oblíbenosti rozhodují jiné faktory. Bude nás doporučovat klient ve společnosti svých přátel proto, že jsme správně vyplnili všechny papíry? Dokud nepochopíme, že dělat dobře svoji práci nestačí, nemůžeme porazit konkurenci a vybudovat si v oboru jméno.

Prvním klíčem k úspěchu je **komunikace**. Zamlklý introvert nebude mít úspěchy v obchodě, otevřený a výmluvný extrovert prodá líp. Neomalený nezdvořák neokouzlí klientku tak, aby se k němu opět vracela. Čím budeme pozornější a výřečnější, tím více klientů budeme mít ve svém portfoliu. Musíme se zbavit přesvědčení, že klienta okouzíme nabídkou finančních produktů, tedy jakými si nesrozumitelnými papíry ve složce. Každý úspěšný podnikatel jich má doma na stole pět od různých bank a finančních společností. Podle čeho se rozhodne, které nabídce dá přednost? Podle nějakých desetin procenta navíc v jedné nabídce a půlroční lhůty navíc v jiné složce? Kdepak. Vybere si podle toho, jak příjemná pro něj bude hodinka na kávu s konkrétním finančním poradcem. Jestli to bude nekňuba, který mě bude celou hodinu nudit nějakými výčty a procenty, poděkuji a zítra se sejdu s tou zajímavou a příjemnou poradkyní z druhé banky. Rozhovor s ní se bude týkat její nabídky jen z jedné třetiny, ale setkání bude tak skvělý zážitek, že si příští schůzku dohodnu už jen s ní. Zjistím, že poradkyně má široký rozhled, umí mi poradit i ve výběru možností, kam uložit volné peníze, mohu se s ní pobavit i o tom, jak stoupá či klesá cena zlata a diamantů, jaký film je teď hitem sezony a která nová restaurace stojí za návštěvu. Nakonec si vyberu její nabídku. Její komunikační schopnosti porazí celý štos papírů různých bank na mém psacím stole.

Dale Carnegie, americký teoretik komunikace a byznysu, popisuje příhodu, která dobře ilustruje, jak důležitá je znalost adresáta. George Eastman, vynálezce svítkového filmu a zakladatel Kodaku, se v závěru svého života věnoval filantropii. Postavil v Rochesteru divadlo a na jeho vybavení křesly vypsal výběrové řízení. Výrobci sedadel přicházeli a prezentovali své nabídky a jednoho dne se u tajemníka G. Eastmana ohlásil jakýsi pan Adamson. „Je mi líto, ale nabídky už jsou uzavřeny, pan Eastman se už nebude věnovat dalším prezentacím,“ oznámil Adamsonovi tajemník. „Nechci nic prezentovat, stačí mi patnáct minut s panem Eastmanem,“ odpověděl Adamson. „Nu, dobrá, přijďte zítra před obědem,“ odvětil tajemník. Nazítří pan Adamson vstoupil do rozlehlé pracovny. Pan Eastman byl zabrán do studia papírů a nijak si ho nevšímal. Adamson si prohlížel vyřezávané dřevěné obložení stěn Eastmanovy obrovské kanceláře a najednou povídá: „Tohle vypadá jako indiánské motivy v okolí řeky Saskatchewan. A tohle, není