

چگونه در بازاریابی کسب و کار خود موفق باشیم؟

هر کس که به مربیگری بیش تر از یک علاقه سطحی و گذرا علاقمند باشد احتمالا با " بازی های درونی" آشنایی دارد. تیم گالوی (Tim Gallawy) که مربی مجربی است در مقاله ای تحت عنوان "بازی درونی ورزش تنیس" توضیح می دهد که چگونه به این مطلب رسیده است که حریفی که در ذهن یک بازیکن وجود دارد نگران کننده تر از حریف آن سوی تور است.

به اعتقاد من این مساله در کار هم به همین صورت است. در آنجا هم دو تا بازی بیرونی و درونی در حال انجام است. برای مثال هنگام فروش، بازی بیرونی همان داشتن اطلاعات در مورد محصولات، تکنیک های فروش و رفتار مشتریان است و در همان لحظه نیز بازی درونی اعتماد به نفس، تفکر مثبت و سماجت و پا فشاری در حال انجام است.

مهارت و استادی در این بازی های درونی است که تفاوت بین عملکردهای قوی و ضعیف را مشخص می کند و مربی ها باید مراقب بهبود حالت های ذهنی لازم باشند که افراد را برای " بردن بازی درونی" توانمند سازند. البته تمام بازیها، تکنیک ها و قواعد منحصر به فرد خودشان را دارند ولی در این مقاله من می خواهم به هفت ویژگی اصلی ذهنی که می توانیم به وسیله آموزش آنها را برای افراد تحت آموزش خود جا بیندازیم تا بتوانند از موفقیت بیشتری بهره مند شوند و بر موانع ذهنی خود غلبه کنند و در بازیهای درونی پیروز باشند، متمرکز شوم.

به عنوان یک نمونه عملی، ما بررسی خواهیم کرد که چگونه می توان با بهبود و توسعه این ویژگی ها جانی (Johnny) را که عضو جدید پرسنل بازرسی یک شرکت هواپیمایی بود، تحت تاثیر قرار داد. جانی سرگرم کنترل ورود مسافرانی است که در یک صف طولانی در حالی ایستاده اند که پروازشان ساعتها است که تاخیر داشته است.

مسئولیت پذیری:

ماهیت مساله مسئولیت پذیری در "رشد فردی" اغلب با مساله توضیح و سرزنش اشتباه گرفته می شود. وقتی می گوئیم در نهایت این ما هستیم که مسوول حوادث و رخدادهای زندگی خود هستیم منظور اصلا این نیست که همه چیزی که در زندگیمان اتفاق می افتد را کنترل کنیم. آب و هوا، بحران اقتصادی جهانی و یا کارهایی را که دیگران با ما می کنند را کنترل نماییم. اما قطعاً می توانیم پاسخ های خود را انتخاب و کنترل نماییم، صددرصد می توانیم. ما کاملاً پاسخگو هستیم.

وقتی ما مسئولیتی را قبول می کنیم به خودمان قدرت می دهیم. حوادث تبدیل به چیزهایی می شوند که یا الان بر اساس آن ها عمل می کنیم یا در آینده از آنها درس می گیریم، همیشه یک انتخاب وجود داشته است. توجه دادن مردم به این واقعیت می تواند هدیه ارزشمندی باشد. در مورد جانی (Johnny) او باید متوجه شود که نمی تواند تأخیری روی علت تاخیرها، زمان حرکت و یا حالات مشتریان داشته باشد اما او می تواند برای مسولانه رفتار کردن با افرادی که در صف بازرسی ایستاده اند تمرین کند و کار خود را با حداکثر سرعت ممکن و با کمترین دستپاچگی توأم با ادب و همدردی فراوان انجام دهد.

آگاهی و هوشیاری:

آموزش افزایش میزان آگاهی و هوشیاری موضوعی در مورد کمک رسانی به دیگران است که به تجربه حسی و ملموس افراد بر می گردد نه به ذهن و فکر آنها. منظورم این است که در توجه کردن به آنچه می بینیم مهارت پیدا کنیم نه اینکه خودمان را با افکار و انتقادات منفی بمباران کنیم. چه خوب است به این سوال جواب دهیم که "چه اتفاقی دارد می افتد؟" اگر واقعا بتوانیم خودمان را آزادانه در معرض تجربه حسی فروش و یا رسیدگی به شکایات قرار دهیم به صورت ناخودآگاه و اتوماتیک تنظیمات لازم برای بهتر عمل کردن را انجام خواهیم داد. تنظیمات و جرح و تعدیل هایی که از بازخورد مدیران و رهبران گروه به دست می آیند.

سادگی زیبای این مساله در آموزش این است که هوشیاری آگاهانه منجر به بهبود ناخودآگاه می شود. همین که مردم هوشیارتر شوند کافی است که عملکرد بهتری از خود نشان بدهند. اگر جانی (Johnny) خوب آموزش دیده باشد می توانیم از او انتظار داشته باشیم که سریعتر مشتری های خود را آرام کند و سطح استرس خود را پایین بیاورد. آگاهی و هوشیاری خود چاره درد است بنابراین اگر او بدون قضاوت خویش فقط به این چیزها توجه کند بهبود عملکرد به طور طبیعی در پی خواهد آمد.

تمرکز:

وقتی ما می خواهیم تمرکز پیدا کنیم در حقیقت هوشیاری و آگاهی خود را به طرف چیزهای صحیح هدایت می کنیم. تمرکز را نباید با "سخت کوشی" که تنش و خستگی به بار می آورد اشتباه گرفت. متأسفانه ما در جامعه ای زندگی می کنیم که خیلی روی سخت کوشی تأکید می کند. "تلاش در خور"، "حداقل یک بار امتحان می کردی"، "باز هم تلاش کن" جملاتی هستند که ما به خود و دیگران می گوئیم. کارمند های بلند پرواز با عجله خود را قبل از رییس به محل کارشان می رسانند و آخرین نفری هستند که خداحافظی می کنند و فکرمی کنند پر کردن ساعت کاری همان عملکرد عالی است.

هیچ اشکالی ندارد که به افراد کمک کنیم به تمرکز بیشتری دست یابند. در مثال ما جانی (Johnny) می

توانست با تنشی که در صف او بوجود آمده بود و یا با سر و صدای مسافرانی که با دیگر مامورین بگومگو می‌کردند حواسش پرت شود و یا برای نحوه صحبت کردن با آنها از کوره در برود، یا اینکه روند کاری خود را به طور موثری ادامه دهد و به کارش بپردازد و به مسافران نشان دهد که هر کاری از دستش بر می‌آید انجام می‌دهد.

خونسردی و آرامش:

هوشیاری تمرکز یافته، ذهن ما را کاملا اشغال می‌کند و ما را از سر و صدای دایمی صحبت با خودمان، که معمولا بی‌فایده هم است، و از غرق شدن در افکارمان رها می‌سازد. این مساله ذهن و بدن ما را آرام می‌کند و این امکان را به ما می‌دهد تا به توانایی‌های واقعی خودمان رو بیاوریم. یوساین بولت (Usain Bolt) در حالیکه آدامس می‌جوید و با جمعیت سرگرم بود سه رکورد المپیک را شکست. چه می‌شد اگر ما می‌توانستیم از آموزش‌هایی بهره ببریم که یوساین بولت استفاده کرد و تیم‌های حسابداری، مدیریت و فروش خود را پیدا می‌کردیم. آرامش و خونسردی در موقعیت جانی (Johnny) سخت بدست می‌آید اما باید به مشتریان هم کمک می‌کند آرام شوند. آرامش و خونسردی به معنای بی‌خیالی و بی‌توجهی نیست بلکه یعنی موثر کار کردن.

اعتماد:

اعتماد، بر توانایی ما برای آموزش دادن موفقیت‌آمیز به سه روش تاثیر می‌گذارد: اول، باید به افرادی که آموزش می‌دهیم اعتماد کنیم. یعنی لازم است که بتوانیم از کنترل مدیریتی خود کم کنیم و به آنها اجازه دهیم راه‌های منحصر به فرد خود را برای انجام کارها پیدا کنند. این مساله نیاز به تحمل خطا و ریسک دارد که بسیاری از مدیران از آن متنفرند اما ارزش آن بی‌اندازه است چون پرسنل ما در فضایی رشد و پیشرفت می‌کنند که رشد را تشویق و ترغیب می‌کند. ثانياً، ما باید اعتماد کنیم که روند آموزش کارآمد است. البته نه در هر موردی، اما در اغلب موارد لازم است ما از نجات دادن افراد و جواب دادن به همه پرسشها خودداری کنیم و به جای آن توانایی پرسیدن سوال‌هایی را که سطح هوشیاری را بالا برده و تمرکز ایجاد کرده و باعث بروز مسوولیت‌پذیری می‌شوند را توسعه دهیم. ثالثاً، ما باید به خودمان اعتماد کنیم که قادریم بیشتر از چیزهایی که در دو پاراگراف بالا گفتم انجام دهیم. فارغ از سن و سال، موقعیت و تجارب گذشته مان. بیابید تصور کنیم که جانی (Johnny) به عنوان بخشی از بهبود نقش خود تا کنون آموزش دیده است. قابل پیشگویی است که این آموزشها شامل برخی نکات آموزشی در مورد رفتار با مسافرانی است که به علت تاخیر عصبانی شده‌اند. اگر من به او آموزش می‌دادم از او می‌خواستم که با خود فکر کند "من قبول دارم که می‌توانم این مسئله را رفع و رجوع کنم" و "مشتاقم که حداکثر سعی خود را در شرایط سخت" بنمایم. برای اینکه این‌ها اتفاق بیفتد، در طول دوره آموزش جانی اعتماد خواهد کرد که من صمیمانه به او علاقمند هستم و آموزش برای کمک به پیشرفت اوست و نه برای جبران خطاهای او.

بی‌طرفی و استقلال:

مطمئنم که می‌توانید متوجه شوید که چقدر رشد و بزرگی‌هایی که تا کنون شرح داده شد نیاز به این دارد که بی‌طرف باشیم. اگر هوشیاری و آگاهی تماماً در این مورد توجه به آن چیزهایی است که می‌بینیم، بی‌طرفی و استقلال تقریباً به معنای این است که چه کسی دارد به این چیزها توجه می‌کند. اگر به نظر می‌رسد که این مسائل قدری کوچک و زیادی هستند، فقط مدتی روی آن فکر کنید. در حال حاضر من نمی‌خواهم بحث کنم که وقتی "جانی" دارد مسافران رنجیده خود را چک می‌کند باید بی‌طرف باشد، گرچه خوب به خاطر دارد که مردم از آن موقعیتی که در آن قرار دارند به احتمال ضعیف از دست او عصبانی تر هستند. اما اگر تصور کنیم که آموزش "جانی" "فرضا در آخر شیفت کاری است هیچ‌گونه هوشیاری، تمرکز دید و یادگیری واقعی انجام نخواهد شد تا اینکه ما فرصت دهیم ذهن او یک گام به عقب بایستد.

تعهد:

فرق بین "درگیر بودن" و "متعهد بودن" چیست؟ تعهد مسوولیت عملی است. در مورد "جانی" و صف او سوالی مطرح است. در مورد پاسخ او به موقعیتی که خارج از کنترل اوست. او می‌توانست به خودش بگوید "به هیچ وجه تقصیر من نیست لذا من سرم را می‌اندازم پایین و روزم را می‌گذارم" یا می‌توانست بگوید "اگر من جای آنها بودم من هم عصبانی می‌شدم" من می‌خواهم هر کاری را که می‌توانم بکنم تا این افراد در اسرع وقت به پرواز خود برسند. "جانی" در هر زمانی می‌تواند این گزینه را انجام دهد اما بحث در مورد این سناریو در آموزش قبل از اینکه اتفاق بیافتد، تقریباً یعنی هدایت کردن او برای انجام تعهد مفید تر. افراد خود را خوب آموزش دهید تا تعهدی باورنکردنی ایجاد کنید. وقتی آموزش می‌دهید از طریق هوشیاری، آگاهی، مسوولیت و اعتماد اهداف قابل درکی به وجود می‌آورید. شما آنگاه می‌توانید تمرکز، خونسردی و بی‌طرفی را برای از بین بردن سیستماتیک موانع داخلی و خارجی به کار ببرید در چنین فضایی آنها حقیقتاً غیر

قابل توقف می شوند .

منبع: بازار کار