

אתם בטח שואלים את עצמכם – מה הקשר בין מערכת השרירים ומכירות? ובכן, לטענתי בדומה למערכת השרירים בגופנו קיימת בנו מערכת שרירים התנהגותית המקבילה לזו הפיזית ובעלת תכונות מאוד דומות. ידוע לנו שאם נבצע פעילות גופנית סדירה אשר עובדת על מערכת שרירית מסוימת בבוא הזמן נשיג שרירים מפותחים מאוד באותו איזור עליו עבדנו. בדיוק באותה מידה מתקיימת תופעה זו במערכת השרירים המקבילה – מערכת השרירים ההתנהגותיים.

עובדה זו מעניינת מאד בכל הנוגע לתקשורת בין אישית ולכל פעולה שאנחנו מבצעים אשר מושפעת מהתנהגותנו.

עכשיו בואו ונשליך לרגע את ה"גילוי" הקטן שלנו על מערכות יחסים עסקיות, למשל בניהול תהליך המכירה. תהליך המכירה מבוסס על ידע רב הקשור למוצרשירות אותם אנו מוכרים, מובן שלידע הזה אין תחליף, יחד עם זאת תהליך המכירה תלוי ונתמך במיומנויות התקשורת הבין אישית של מבצע הפעולה. כלומר מערכת השרירים ההתנהגותית "מכוונת" היא המפתח למכירה נכונה.

אני טוען שכבני אדם רגילים הגדלים ומתפתחים בעולם קפיטליסטי אנחנו קודם כל צרכנים מומחים ורק אח"כ אנחנו (לפעמים) אנשי מכירות. הסיבה לכך פשוטה למדי – אנחנו כל הזמן קונים! רובנו קונים הרבה יותר מאשר אנחנו מוכרים, זאת אומרת שמערכת השרירים ההתנהגותיים שלנו רגילה ומכוונת לקנות.

אנחנו לגמרי רגילים להעריך מחירים, רובנו מתמקחים על מחירים ותנאי תשלום ורגילים לקנות מבטן ומלידה. זאת אומרת שמערכת השרירים ההתנהגותיים שלנו בכל הקשור להיותנו לקוחות מפותחת יתר על המידה.

כאשר בגלל סיבה כלשהי אנו "נאלצים" למכור, נניח שהחלטנו לפתוח עסק או שמצאנו עבודה בתור מוכרים בחנות או אפילו סיימנו את לימודינו המקצועיים ואנו מציעים שירותים כאלה ואחרים ועומדים מול מצבי מכירה. ברגע הזה מתרחשת תופעה מעניינת – מוחנו, הנדרש כרגע להתמודד עם יצירת התנהגות עסקית מוכרת, שולף את התנהגותו מן המקום המוכר המקביל לו (עסקית) – מערכת השרירים ההתנהגותית שלנו כלקוחות וזו בהחלט אינה מתאימה למעמד...

אם כן רוב העצמאים ואנשי המכירות שמתחילים את דרכם במקצוע מתנהגים כלקוחות לכל דבר מבחינת התגובות שלהם במסגרת תהליך המכירה. כמובן שהדבר גורר התנגדויות אין ספור וחוסר יכולת סגירה. מצב "השיתוק" המכירתי הזה יכול להיפתר במידה ומתקיימים שני תנאים:

1. מקבלים במודע ומתוך בחירה את הצורך ללמוד מכירות.
2. מתאמנים בלהשאיר בצד את הלקוח שבנו ובהתאם לכך מאפשרים ללקוח שעומד מולנו להיות הזדמנות עסקית עברונו.

הדרך ארוכה ומפותלת – נכון. אבל היא גם מעניינת ומאוד מפתחת.

ראובן כהן – מאמן מכירות בכיר.

קישור לסדנאות:

[קורס לפיתוח מיומנויות שיווק ומכירה](#)

המרצה:

[ראובן כהן](#)