

nem közömbös, hogy az emberekkel való együttműködés során milyen az értékesítőik kapcsolatteremtő és kapcsolattartó képessége.

Az ügyfelekkel kialakítandó kapcsolatok sikeréhez a kapcsolatteremtés és a kapcsolattartás meghatározott érettséget tükröző szintje szükséges, ennek pszichés sajátosságaira jellemző, hogy gyorsan változnak az interperszonális kapcsolatok, valamint gyakoriak az interakciók. Az értékesítői pályakörben a kapcsolatteremtés és a kapcsolattartás sajátos formáival találkozunk. Az értékesítőik választása, hogy kivel alakítanak ki kontaktust nem a saját ítéletalkotásuk, érzelmi viszonyulásuk függvénye, hanem ezt az adott, neki munkát biztosító szervezet határozza meg. A kapcsolatteremtés és -tartás nehézségei épp ebben keresendők, hiszen amennyiben az értékesítő nem rendelkezik ilyen képességgel, nem tudja megfelelően fogadni az ügyfél viselkedését. Ha azonban ez a képesség megfelelően kialakul benne, akkor egyfajta magabiztosságot és meggyőződést sugároz, amellyel azt a benyomást kelti, hogy értékesítőként is ért az emberek megítéléséhez, kezeléséhez.

## **A befolyásolás és a meggyőzés**

A tárgyalás során nem az az első, hogy megpróbálja befolyásolni partnere viselkedését, hanem az, hogy ellenőrzés alatt tartsa sajátját, meg kell gátolnia az ösztönös reakciókat. Gondolkodnia kell, összpontosítania arra, amit el akar érni.

A befolyásolás képessége a legfontosabb emberi jelenségek egyike.

*Blaise Pascal szerint az embereket hamarabb meggyőzik azok az érvek, amelyekre maguk jönnek rá, mint amelyeket másoktól hallanak. A bölcsélet azt tartja, akiknek sikerül mások figyelmét felkeltetni maguk iránt, azok hatalmat szereznek mások érzelmei és döntései felett, azaz befolyásolni tudják választásaikat.*

A befolyásoláshoz kellene megfelelő képességek is, köztük a kommunikációs képesség is. Aki bármilyen helyzetben kiválóan tud kommunikálni, az sikeresebb lesz a befolyásolásban is.

A meggyőzés nem azt jelenti, hogy rásózzuk másokra a termékeinket, vagy megpróbálunk rávenni másokat, hogy lássák úgy a dolgokat, ahogyan mi látjuk. Sokkal többet ennél!

J. A. Conger szerint a meggyőzés olyan folyamat, amely során addig tárgyal partnerével, amíg közös álláspontra nem jutnak. Az amerikai pszichológus a meggyőzés négy alapvető összetevőjét jelöli meg:

– a hitelesség megalapozása (a hitelesség két forrása a szakértelem és az emberi kapcsolatok),

- a közös pontok megtalálása (ez azt jelenti, hogy álláspontja ismertetésekor világossá kell tennie, milyen előnye származik abból ügyfeleinek),
- az érvek felsorakoztatása (nem elég a száraz adatokra hagyatkozni, történetekkel, példákkal életszerűvé kell tennie kommunikációját),
- érzelmi azonosulás (érzelmileg is rá kell hangolódni ügyfeleire).

Milyen tényezők hatására mondunk igent egy másik embernek? Miért van az, hogy egy bizonyos módon feltett kérést elutasítás követ, ugyanakkor, ha ugyanazt a kérést másként vagy más teszi fel, akkor meghallgatásra talál? Milyen pszichés folyamatok befolyásolják azon hajlamunkat, hogy engedjünk egy-egy kérésnek? Robert B. Cialdini amerikai szociálpszichológus hat pszichológiai alapelv köré csoportosította a befolyásoláshoz szükséges összes technikát:

- **a kölcsönösség elve**, amelynek lényege, hogy viszonzni illik az irányunkba tanúsított viselkedést;
  - **a ritkaság elve** értelmében az a vonzóbb, ami ritka (*Akciónk csak a készlet erejéig tart!*);
  - **a tekintély alkalmazásának elve** szerint előnyösebb, ha a terméket vagy a szolgáltatást egy népszerű ember ajánlja;
  - **az elkötelezettség elve** szerint, ha állást foglal valami mellett, akkor könnyebben tesz eleget egy olyan kérésnek, amely a már meglévő elkötelezettségével összhangban áll;
  - **a szimpátia elve** kifejezi, hogy szívesebben mond igent az ember, ha egy általa jól ismert és kedvelt ember kér vagy ajánl valamit;
  - **a konszenzus elve** alapján, a meggyőzésében az döntő számunkra, hogy már sokan mondtak igent az adott ajánlatra.
- Cialdini szerint ezek az elvek irányítják az emberi viselkedést, ezek adják meg a különböző taktikák hajtóerejét.

Lássuk, milyen tulajdonságokkal rendelkeznek, aki fogékony a meggyőző közlésre:

- gátlásos, szorongó, önismeret híján álló,
- a saját értékeit lebecsüli vagy nem ismeri,
- kritikai érzéke és következtetési képessége alacsony színvonalú,
- könnyen megalkuszik,
- különösen képtelen ellenállni a többségi véleménnyel szemben.

A legkülönbélebb vizsgálatieredmények alapján az emberek az alábbi tulajdonságokkal bíróknak hisznek jobban, ők képesek minket a legsikeresebben befolyásolni:

- a babaarcúak (őket becsületesebbnek, hitelesebbeknek tartják, kevésbé bíznak a kis szeműekben és a vékony ajkúakban),
- a státusszal rendelkezők (magasabbnak is látják őket),
- a státuszszimbólumokat hordozók,
- a hanghordozásukban pozitív érzelmeket kifejezők.