

Sveiki!

Paldies, ka apmeklējāt semināru "Komanda!"

Nosūtu ieteicamo literatūru, kas palīdzēs uzlabot iemaņas cilvēku attiecību veidošanā, pārdošanā un paplašinās Jūsu domāšanu. Pievienoju arī dažus svarīgus izvilkumus no semināra. Prezentāciju nenosūtu, jo tur ir tikai tēmu virsraksti un apakšpunkti. Ja rodas kādi jautājumi un priekšlikumi, varat rakstīt uz manu email: jekabsonsivo@gmail.com. Vēlu panākumus!

Ivo Jēkabsons

Kā sagatavot prezentāciju? (Rimis Vaitkus): <https://failiem.lv/u/xvqq2448>

# Pirms prezentācijas visu pārbaudiet!

## Pēc tam pārbaudiet vēlreiz!

### Noderīgi padomi prezentācijas vadīšanai

- Pirms prezentācijas **formulējiet savu mērķi**. Lieciet auditorijai saprast, kā prezentācija atbilst viņu mērķiem.
- Nekad vienkārši neizklāstiet faktus; parādiet, **ko šie fakti nozīmē**.
- **Padariet savu metodi daudzveidīgu**: lekcija, diskusija, debates, filmas, slaidi, lasījums utt.
- **Stāstiet notikumus**. Pastāstiet, kā jūs redzat konkrēto problēmu, stāvokli tirgū utt.  
Klients ātrāk nonāks pie lēmuma, ja jūs informāciju pasniegsiet tā, ka tā apstiprinās prezentācijas galveno tēmu.
- **Runājiet tikai par to, kas klientam nepieciešams**, lai viņš varētu pieņemt lēmumu.
- **Neapberiet klientu ar datiem** tāpēc vien, lai parādītu viņam, ka esat labi sagatavojušies.
- **Runājiet skaidri un pietiekami skaļi**, lai jūs varētu dzirdēt.
- **Nerunājiet monotoni!** Mainiet intonāciju, kad nepieciešams uzsvērt būtisko jūsu teiktajā.
- Pārāk daudzi no mums prezentācijas laikā atgādina robotus. **Lietojiet dabisku**, vienkāršas sarunas **intonāciju** un ikdienišķu, nevis „grāmatu valodu”.
- **Smaidiet**, kad tas iespējams, lieciet lietā jūsu **humora izjūtu**.
- Uzmanīgi uzklausiet dalībnieku **komentārus**. Izmantojiet tos, lai atbildētu uz jautājumiem. Tas ļaus auditorijai just, ka jums viņu domas, komentāri un viedokļi ir svarīgi. Kad nejūtaties īsti pārlicināts, turpiniet, līdz sapratīsiet, kas klientam padomā un ko viņš atbildēs. Ļoti bieži mēs atklātas pretestības trūkumu nepamatoti noturam par piekrišanu.
- Esiet gatavi izmantot **alternatīvu pieeju**, ja tā, kuru izvēlējāties, izrādās neveiksmīga.
- Jums jābūt pārlicinātiem, ka prezentācijas ilgums un jūsu materiāli **atbilst** auditorijas **vajadzībām** un interesēm, tāpēc iepriekš sagatavoto šablonu pielāgojiet reālajai situācijai.

- Ja iespējams, **ielāgojiet** dalībnieku **vārdus**. Ja jūsu prezentācija paredz iepazīšanos, tad uzziniet, kā jūsu dalībnieki vēlas, lai viņus sauktu. Nosauciet arī savu vārdu un pasakiet, kā jūs vēlaties, lai jūs uzrunā.
- Rīkojieties profesionāli! Tas attiecas arī uz žestu valodu. Stāviet taisni, **izmantojiet atvērtos žestus**, skatieties tieši uz klientu un lieciet viņam saprast (ar sejas izteiksmi, balsi, enerģiju), ka esat noskaņoti pozitīvi un uzticieties viņam.
- **Neturiet abas rokas kabatās!** Tas liek jums izskatīties kā neprofesionāliem. Var ielikt vienu roku kabatā, tomēr pārliedzinieties, vai tur nav sīknauda vai atslēgas, ko grabināt. Tas var novērst klausītāju uzmanību.
- **Nerādiet ar rādītājpirkstu!**
- **Kustieties**, kad runājat! Kustība rada iespaidu, ka jūs tuvināties auditorijai.
- **Plānojiet uz priekšu!** Tas palīdzēs jums izvairīties no virknes sīku nepatīkšanu, kas uzglūn ikvienam pasākuma organizatoram.
- **Ierodieties** uz prezentāciju **kādu brīdi agrāk. Aizejiet pēdējais.**
- Sagatavojiet konceptuālus uzskates līdzekļus, ar kuru palīdzību ilustrēt uzstāšanās būtiskākās tēzes. Izmantojiet informējošos apakšvirsrakstus diagrammās un tabulās, izskaidrojiet diagrammas vienkāršos terminos.
- Ja jums ir izdales materiāli, **nelasiet** tos! Auditorijai nebūs skaidrs, vai viņiem jālasa savi materiāli kopā ar jums vai jāklausās. Pēdējā reize, kad jums kāds kaut ko lasīja priekšā, bija tad, kad jūsu māte jums lasīja priekšā pirms gulētiešanas. Pusaizmidzis klients nevar būt apmierināts klients.
- Projektoram izmantojiet **krāsainos slaidus** ar košām krāsām, piemēram, dzelteni, kas piesaista skatienu. Tomēr neizmantojiet šīs krāsas pārāk lielā daudzumā, jo tas nogurdinās auditoriju.
- **Runājiet ar auditoriju, nevis ar uzskates līdzekļiem**, tādiem kā flipčārts vai projektors. Nestāviet starp uzskates līdzekļiem un auditoriju.
- Kad izmantojat papīra tāfeli, uz vienas lapas rakstiet ne vairāk kā septiņas rindas un ne vairāk kā septiņus vārdus rindā (**likums „5x5”**). Izmantojiet košas, uzmanību saistošas krāsas, pamīšus lietojiet zīmējumus, un tekstu.
- **Nekad nepārvērtējiet uzskates līdzekļu nozīmi!** Ja klients nevarēs salasīt uzrakstu uz slaida, viņš nesaņems informāciju. Slaidi atbalsta uzstāšanos, bet tie nav pati uzstāšanās.

# KO NEVAJAG DARĪT

1. **Runājot pa telefonu:**
  - smēķēt,
  - košļāt, košļājamo gumiju
  - dzert kafiju, tēju, ēst
  - rakāties pa papīriem
2. **Runājot pa telefonu, sarunāties ar darba kolēģi (vai kādu citu personu)**
3. **Runāt pa diviem telefoniem vienlaicīgi.**
4. **Būt negatīvam.**
5. **Atbildēt uz zvanu sekojoši**
  - Jā! Ko vajag? Kādas problēmas?
  - Nav! Nevaru palīdzēt!
6. **Runāt ar nepareizu stāju:**
  - Uz ceļiem,
  - Sēdus
  - Tupus
  - Pieliecies
  - Atspiedies krēslā, noliekot kājas uz galda.
  - Guļus
7. **Lietot žargona vārdus, kā:**
  - Čau vecīt, vecais, čoms, puika, smukulīt u.tml.
  - Lietot sarežģītus vārdus (divdomīgus vārdus)
  - Lietot tehnisko valodu, ja klients to nesaprot.
8. **Neizrādi nacionālo izpausmi.**
  - Runā klientu valodā, ja tas ir iespējams (krievu, angļu vai citās valodās)
9. **3 lietas par ko nedrīkst runāt:**
  - Seksuālo orientāciju
  - Politiku
  - Reliģiju
10. **Lietot (sarunāties, zvanīt) mobilo telefonu:**
  - Sabiedriskajā transportā
  - Tikšanās reizē pie klienta
  - Sabiedriskajās vietās – teātros, kinoteātros, semināros

Ideāli mobilajā tālrunī izveidot, ierunāt pastkastīti vai ierakstīt īsziņā vēlamo tekstu.

## Buldozers

*Tas ir cilvēks, kurš stūrgalvīgi turas pie sava uzskata un velk sev līdzī arī citus. Šī iemesla dēļ prezentācija var „iestrēgt” uz vietas un citiem dalībniekiem nebūs iespējas izteikties. Referentam jāprot šādu „buldozeru” (kurš parasti ir gudrs un kompetents cilvēks) dabūt savā pusē vai jāpacenšas viņam parādīt, ka ir arī citi viedokļi.*

### Paņēmieni:

- Uzklusiet viņa nostāju un pateicieties par nozīmīgajiem komentāriem, kurus viņš izteicis. Pārfrāzējiet šo komentāru, lai pārliecinātos, vai esat tos pareizi sapratuši.
- Pierakstiet šos argumentus uz flipčārta un iesaistiet pārējo auditoriju. Aiciniet arī viņus izteikt savus komentārus! Kopā pārrunājiet visus punktus. Šis paņēmieni tiks „buldozeram” aizdomāties par citiem viedokļiem un tos izanalizēt.

Uzdodiet jautājumus, kas prasa praktisku atbildi:

- «Kā tas izskatīsies praksē?», «Vai jūs varētu pastāstīt, kādu jūs redzat šīs programmas rezultātu pēc gada?» Šādi jautājumi no teorijas, kur var runāt gari un plaši, liek pievērsties praksei.

## Negatīvisks-pesimists

*Katrā jautājumā vienmēr saskata tikai negatīvo: «Pie mums tas nekad nedarbosies», «Nav pat vērts mēģināt...».*

### Paņēmieni:

- Neļaujiet sevi un pārējos dalībniekus ievilkst negatīvā noskaņojumā!
- Mēģiniet uzdot jautājumu: «Kāds varētu būt lielākais sliktums, ja šie plāni īstenotos dzīvē?» Šāda pieeja uzreiz palīdz nošķirt risināmās problēmas no izdomātajām.
- Aiciniet negatīvistu un visu auditoriju atrast to, kas konkrētajā situācijā ir pozitīvs.
- Miniet piemērus no agrākās pieredzes, kad līdzīgas problēmas tika veiksmīgi atrisinātas.

## Ziepju burbulis

*Cilvēks, kuram patīk citu priekšā dižoties ar savām zināšanām un prasmēm, bārstās ar slavenu cilvēku vārdiem, faktiem un lielo pieredzi apspriežamajā sfērā. Tie ir cilvēki, kas grib, lai viņus apbrīno par to, cik viņi ir svarīgi.*

### Paņēmieni:

- Savu viedokli pamatojiet ar paša pieredzē gūtajiem faktiem.
- Pasargājiet dalībnieku no iespējamās publiskas izgāšanās, privātā sarunā padaloties ar viņu savos faktos un informācijā.

## Klauns

*Šī tipa cilvēku neatbilstošie un kaitinošie jociņi var nopietni novērst dalībnieku uzmanību no prezentācijas tēmas.*

### Paņēmieni:

- Izsauciet dalībnieku uz „nopietnām pārrunām”. Parādiet viņam, ka viņš tiks sadzirdēts, bet daudz nopietnākā, pieaugušu cilvēku sarunā.
- Izsakiet viņam komplimentu, ja viņš ir izteicis vērtīgu piezīmi.
- Neatbalstiet viņa humoru. «Atvainojiet, es nesapratu jūsu joku. Vai jūs nevarētu izteikties citiem vārdiem un skaidrāk?»

### Tanks (agresīvais tips)

*Šī tipa cilvēkiem patīk uzmeklēt vieglu mērķi, un lektors tam ir ideāli atbilstošs. Viņa uzbrukums var būt tiešs – muļķīgi jautājumi vai aizskarošas piezīmes – vai daudz viltīgāki. Šādas uzvedības cēlonis ir vēlēšanās pazemot citus, lai sajustu savu varu, taisnību un pārkāpumu.*

### Paņēmieni:

- Sarunājoties ar viņu, palieciet pie savas nostājas. Ja ļausiet ar sevi runāt tādā veidā, jūs zaudēsiet viņa uzmanību un respektu.
- Savu viedokli izklāstiet pārlicināti un autoritatīvi.
- Problēmas risināšanā iesaistiet visu auditoriju.
- Neiesaistieties ar viņu vārdu divkaujā un nepazemojiet, jo tā jūs varat pazaudēt visas auditorijas uzticību.
- Koncentrējieties uz sarunas tēmu, nevis uz atsevišķu uzvedību. Piemēram, noklausoties „tankam” uzstāšanās, var teikt: «\_\_\_\_\_ (vārds) izteica diezgan kategorisku apgalvojumu. Paklausīsimies, ko domā citi! Kādi ir jūsu uzskati, secinājumi par šo jautājumu?»
- Pasakiet „tankam” – ja diskusija ievilksies, jūs nepagūsiet pabeigt prezentāciju plānotajā laikā. Piedāvājiet viņam diskusiju turpināt pēc prezentācijas vai pārtraukumā.

## **KONFLIKTU RISINĀŠANA ar klientiem**

1. Jums ir obligāti, nepārtraucot, pilnībā jāuzklausā neapmierinātais pircējs.
2. Runājiet pircēja valodā.
3. Nekādā gadījumā nesakiet – lūdzu, nomierinieties.
4. Nekad nepaceliet balsi, nesakodiet žokļus un tos nekustiniet, neprotestējiet.
5. Atvainojaties firmas vārdā. Nekad nenoņemiet vainu uz citiem. Atbildību uzņematies uz sevi, jo pircējam neinteresē vai šis vai tas pārdevējs ko neizdara tāpēc, ka viņš skatās uz uzņēmumu kopumā.
6. Parādiet, ka izprotat pircēja problēmas būtību, proti, ka Jūs viņu pareizi saprotat. Atstāstiet problēmas būtību vai pareizi esat sapratis.
7. Tūlīt uz vietas piedāvājiet pircējam risinājumu, vai sazvanieties ar atbildīgo personu, lai pircēja nepatika ātrāk izbeigtos.
8. Izsekojiet, lai šī problēma būtu atrisināta gadījumā, ja pats to nerisiniet.
9. Pārlicinieties vai klients ir apmierināts. Iesakām uzņēmumā vārdā uzdāvināt pircējam kādu augļu grozu vai kaut ko, kas būtu noderīgs viņa birojā, vai mājā utml.
10. Nekad nenorādiet klientam, ka viņa pasūtījums ir mazsvarīgs (tas nav būtiski). Ziniet, ka ar maziem pasūtījumiem izaug lieli, vai arī nostrādā rekomendācijas.

### **Statistika.**

- 50% darījumi tiek noslēgti pateicoties draudzīgām labām attiecībām.
- Runājot par Krievijas datiem, šie procenti ir ievērojami lielāki.
- Vienai negatīvai pieredzei vajag likt vietā 12 pozitīvas pieredzes.
- 80% paliks ar Jums lojāli, ja Jūs ātri spēsiet atrisināt viņa problēmu. Pircējam tas patiks.
- Atrast un iegūt jaunu pircēju izmaksā 5-10 reizes vairāk, kā noturēt esošo, ar kuru jau ilgu laiku sadarbojaties.

### **Par Jums uzzinās:**

- |                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| <i>3 cilvēki</i>     | - ja Jūs izdarīsiet savu darbu labi |
| <i>10 cilvēki</i>    | - ja izdarīsiet savu darbu teicami  |
| <i>25 cilvēki</i>    | - ja izdarīsiet savu darbu slikti   |
| <i>50-65 cilvēki</i> | - ja savu darbu izgāzīsiet          |

Neapmierināti klienti 96% nekad nepateiks savas aiziešanas iemeslus.

Kāds klients laikrakstā bija uzrakstījis kādu rakstu, kas man lika par to padomāt. Šis raksts man palīdzēja daudz, daudz vairāk pārdot. Es ceru tāpat kā man, šis raksts liks jums padomāt!

## NEPĀRDOD MAN "LIETAS"

- **Nepārdod man drēbes** – Pārdod man labu izskatu...stilu....valdzinājumu
- **Nepārdod man apavus** – Pārdod man to cik ar tiem ir ērti un patikami staigāt
- **Nepārdodiet man saldumus** – Pārdodiet laimes sajūtu ko sniedz izcila garša
- **Nepārdodiet man mēbeles** – Pārdodiet komfortu, mājīguma un tīrības sajūtu, apmierinātību ar savu māju
- **Nepārdodiet man grāmatas** – Pārdodiet jaukās stundas, un lasot iegūtās zināšanas
- **Nepārdodiet man rotaļlietas** – Pārdodiet spēles, kas padarīs manus bērnus laimīgus, iegūs jaunus draugus, un saņems daudz prieka
- **Nepārdodiet man instrumentus** – Pārdodiet prieku un priekšrocības, izgatavojot labas lietas
- **Nepārdodiet man ledusskapjus** – Pārdodiet veselību un svaigu produktu labo garšu
- **Nepārdodiet man riepas** – Pārdodiet brīvību no pārdzīvojumiem un mazākus izdevumus par katru kilometru, kā arī pilnīgu drošību
- **Nepārdodiet man arklu** – Pārdodiet zaļos laukus, kuros viļņojas labība
- **Nepārdodiet man reklāmu** – Pārdodiet man daudz informētu klientu loku, atdevi, drošību, kā klienti lietos manu pakalpojuma klāstu
- **Nepārdodiet man lietas** – Pārdodiet man idejas... sajūtu.... pašcieņu.... drošību... aizsardzību.... garantiju.... ietaupījumus...mājas dzīvi... apmierinātību... laimi.

**Lūdzu, nepārdodiet man lietas!**

Ar cieņu, jūsu klients!

## Vārdi, kuri nogalina, vārdi kas ienes dzīvību.

Vairāku pētījumu rezultāti rāda, ka daži vārdi un frāzes var ļoti slikti ietekmēt klientus. Negatīvos vārdus un frāzes parasti papildina arī nepareizs nodoms un tonis. Šī iemesla dēļ šo nepiemēroto un negatīvo frazeoloģiju varētu nosaukt „Nāvējošs skūpst”.

Sarunājoties ar klientu **NEKAD** nedrīkst lietot sekojošus vārdus un frāzes. Ja tos lietosiet, jūs gandrīz noteikti iznīcināsiet jebkādas līdz šim ar klientu nodibinātās attiecības.

1. Nē (teikuma sākumā)
2. Es nevaru
3. Es nedarišu
4. Es nezinu
5. Mēs nekad...
6. Tā ir Jūsu problēma
7. Mēs tā darām vienmēr
8. Es par to neatbildu
9. Jums vajadzētu būt...(kauns, saprotošam, pieaugušam,)
10. Ko Jūs sagaidāt, lai es darītu?
11. Tā ir Jūsu vaina
12. Mēs darījām ko spējām
13. Mēs izdarījām visu iespējamo
14. Tas neietilpst manos pienākumos
15. Es pašlaik esmu aizņemts
16. Man nav laika
17. Tas ir neiespējami
18. Ja Jums tikai būtu...
19. Kāpēc Jūs ne...? (novelt vainu uz pašu klientu)
20. Jūs varat aprunāties ar vadītāju, taču viņš teiks to pašu
21. Mūsu kompānijas politikā skaidri teikts...
22. Nomierinieties
23. Man tas nav jāuzklausa
24. Jūs varētu arī nebūt tik rupjš
25. Viņi man pietiekami nemaksā
26. Es vienkārši daru savu darbu
27. Es ceru, ka atstiepsiet kājas
28. Jūs esat (rupjš vārds vai apgānīšana)
29. Ejiet ellē

Iepriekš minēto vārdu un frāžu vietā mēģiniet lietot sekojošus „Dzīvības vārdus”. Šie vārdi un frāzes, kas klientiem patīk.

1. Jā
2. Protams!
3. Tā nav problēma
4. Es saprotu
5. Mums tas rūp
6. Es varu...
7. Es darišu...
8. Kolosāli!
9. Lieliski!
10. Esmu pārliecināts, ka var atrast veidu, kā to izdarīt!
11. Es būtu priecīgs (kaut ko izdarīt)
12. Kā varu Jums pakalpot?
13. Ko varu Jums ieteikt?
14. Paskatīsimies kā varu palīdzēt
15. Ko Jūs sagaidāt?
16. Ko Jūs vēlētos redzēt?
17. Ļaujiet es atradīšu kādu, kas Jums varēs palīdzēt tūlīt
18. Ko vēl es varētu darīt Jūsu labā?
19. Uzskatiet to par padarītu
20. Būsim pagodināti...
21. Lai arī ko tas prasītu
22. Iespējams ir viss!
23. Ja rodas kādi jautājumi šeit būs mans tālruna numuriņš (iedod vizītkarti) droši zvaniet.
24. Paldies, ka ienācāt nāciet vēl, laipni Jūs gaidīsim.
25. *Laipni lūdzam mūsu veikalā mani sauc A.A. esmu pārdevējs, Ja es Jums varu palīdzēt, droši vaicājiet, labprāt (ar prieku) Jums palīdzēšu*

### **Naudas vārdi.**

Nauda, ieguvumi, ietaupīt, peļņa

### **Vērtības vai rezultātu vārdi**

Jauns, viegli, drošība, vērtība, priekšrocības, rezultāti, nodrošinātība, garantija, nozīmīgs, atklāt, laimīgs, jautri, ērtības, labākais, veselība.

### **Uzticības vai attiecību vārdi.**

Pierādīts, patiesība, nopelnījis, mīlestība, saprast, taisnīgs, uzticība, pareizs.

The New York Times  
**bestsellers**

# MILJONĀRA PRĀTS

---

**Dr. phil.**  
**Tomass Dž. Stenlijs**



# *Bagātais tētis,* nabagais tētis

Ko saviem bērniem par naudu māca bagātie  
un nemāca nabagie

*Roberts T. Kijosaki*  
un Šārona L. Lektere