

דבר אל הלקוחות בשפה שלהם

יום חמישי אחר הצהריים במשרדי חברת ציוד העפר "הכוח". לחדר נכנס עלם חמודות צעיר, לבוש חליפה מחויטת, משקפי מעצב ידוע על עיניו, ותיק יוקרתי תחת זרועו השמאלית. הוא ניגש אל קדמת החדר ופונה אל הנוכחים בלי להתבלבל: "רבותי", הוא פותח ואומר, "גבירותי ורבותי, ברשותכם, הבה ונתחיל". הרעש גובר במקצת, ו-23 עובדי "הכוח" לא ממש מקשיבים; אבל אז מצטרף אליו בועז מהוועד וצועק: "שקט!!!" בבת-אחת משתרר שקט, והאורח המחויט ממשיך: "נתכנסנו כאן כדי לדבר עמכם על תוכנית הפנסיה, כפי שהיא משתקפת על רקע הרפורמה במס. אומנם, אודה ולא אכחיש...". ושוב רעש, והציבור אינו מאפשר לאיש להמשיך ולדבר; אבל האורח אינו נכנע להמון ומגביר את קולו: "יתרונות לצד חסרונות, חוזקות מול חולשות... וללא ספק האטרקטיביות של התוכנית טובה לעין ערוך מהתוכניות האחרות, תהיינה אשר...". הישיבה המיוחדת בדבר תוכניות הפנסיה, שתוכננה במשך זמן כה ארוך, מתנפצת בשניות אלו ממש, ובעז מזדרז אל המיקרופון: "חבר'ה, אני מבקש... עשר דקות לקפה וסיגריה – ואנחנו כולנו חוזרים הנה". הוא לוקח את האורח לצד ומסביר את שמסביר לו, ובינתיים חוזרים עובדי החברה לאולם.

הפעם מופיע הבחור לפנייהם ללא משקפי השמש וללא החלק העליון של חליפתו. הוא פונה אל הנוכחים ופותח בדברים:
"אז אני מתחיל מההתחלה. שמי דוד, ואני מחברת 'פתרונות בגובה העיניים'. הוזמנתי הנה על-מנת לדבר אתכם 'תכל'ס' על קרנות הפנסיה ותוכניות החיסכון שלכם".
כעת הקהל המשולהב סקרן ושקט, ועל-כן הוא ממשיך: "אני יכול להבין אתכם ואת המצב הרגיש לאחר השינויים שקרו במדינה בשנה האחרונה, אבל אל דאגה! אני כאן כדי לענות על השאלות שלכם, על כולן. אם לא אדע לתת תשובה במקום, אדאג להעביר את התשובה הבדוקה לנציג שלכם, והוא יעביר אליכם את התשובה".
בזה אחר זה הועלו שאלות, והאורח המאושש שמח לענות על כולן אחת לאחת. אף לא היה צורך לבדוק ולחזור אליהם בשנית.

לאחר שיצא מחברת "הכוח" הבין דוד לראשונה מאז החל לעבוד בחברה, מדוע בחרו בעלי החברה לקרוא לה "פתרונות בגובה העיניים".

ויש גם מסקנות

בכל מקום שיש להעביר מסר, חייב מעביר המסר להיות ער ורגיש לנקודות הבאות:

על המסר להיות קל וברור לכול. מסר גבוה מדי או נמוך מדי פשוט לא יעבור לצד השני, ואף עשוי לגרום לתוצאה הפוכה.

כדי להעביר מסר "בגובה הנכון" ("בגובה העיניים"), למד מי הקהל העומד מולך, ואמוד את רמת הקשב, ההבנה והצרכים האמיתיים שלו.

על מעביר המסר לשדר למקבלי המסר "אני אתכם" – ולא "אני יודע על מה אני מדבר".

חליפה – יפה ככל שתהיה – בעת מפגש עם אנשים אינה ערובה כי תקבלו הערכה גבוהה יותר, ולעתים אף עשויה ליצור ריחוק. עם מי תעדיפו אתם לדבר: עם מישהו שמזכיר לכם את עצמכם – או שנראה "מעליכם"?

מדבר לפני קהל? הצטייד בנייר, ועליו כתובות מילות המפתח שאתן תפנה לקהל זה. בחר אותן על-פי סוג הקהל ומשלח ידו.

היה אנושי. אם אינך יודע – אמור: "איני יודע"; אם ברצונך לבדוק – אמור: "אבדוק ואחזור עם תשובה".