

Prodej roku (#1 - Juliet)

Když se za Tamarou zavřely dveře, zůstala ještě chvíli stát na chodbě. V uších jí pulzoval splašený tep vlastního srdce, v tlačenci svých myšlenek se nedokázala zorientovat. Tak radši vytáhla z kabelky telefon a lehce roztřesenou rukou si na večer napsala poznámku: zavolat mámě.

Dnešní téma: telefonická příprava.

Obchodujete-li s firmami, nepodceňujte telefonickou přípravu. Když se vám podaří domluvit osobní schůzku s tím správným člověkem, máte půl práce za sebou a to prosím pěkně bez toho, abyste opustili kancelář. Na telefonickou přípravu si vyhrad'te půl dne, na druhou půli si plánujte schůzky. Osobně doporučuji dopoledne telefonovat a odpoledne chodit do terénu. Ale můžete samozřejmě zvolit i opačné pořadí, pokud vám to tak bude vyhovovat lépe.

Tamara každé slovo třikrát přežvýkala a pak lačně polkla. A ještě si stihla dělat poznámky. Přímý prodej pro ní v té době už byl vášní. Nechápala, proč jí jiní lidé tolik pohrdají. Nevytvářela sice přímo hodnoty, ale zato byla neustále na lovu a to jí nesmírně uspokojovalo. Ať už se vyhřívala na větvi, chladila jazyk u napajedla nebo jen tak bloumala džunglí, uši měla stále nastražené a očima kontrolovala každý pohyb v okolí. Nohy byly napjaté, připravené kdykoliv vyrazit, vyskočit, zatnout drápy a prodat.

Máme v podstatě několik typizovaných odmítavých odpovědí, se kterými se v praxi můžeme setkat. Zaprvé je to prosté zavěšení telefonu. Kupodivu si tuto samozřejmou reakci dovolí jen málo lidí. Navíc i váš tah je velmi prostý – zanedlouho zavoláte znovu s tím, že se spojení se nějak přerušilo. To lze aplikovat libovolně dlouho, dokud nenastane jedna z dalších variant.

Zadruhé máme reakci „nemám čas“. V tomto případě samozřejmě nabídneme možnost zavolat později. Zde se ovšem rovnou seznámíme se zlatým pravidlem dvou možností, které je klíčové i pro následné domlouvání schůzek. Jde o to, nabídnout vždy dvě možnosti, z nichž ani jedna není zamítavá. Takže místo „mohu vám zavolat později“, nabídneme: „mohu vám zavolat dnes odpoledne, nebo raději zítra ráno?“

Tamara neměla jasnou specializaci, prodávala, co jí přišlo pod ruku. Za provizi, za bonusy, se ziskem. Nabízela vše od finančních produktů, reklamních časů, přes kosmetiku a slevové klubové karty až po lázeňské poplatky nebo elektrický bublifuk. Přátelům tvrdila, že to není zisk, co jí na její práci fascinuje, ale možnost potkávat tolik zajímavých lidí. I když někde v tmavě zaplivané pasáži její duše se krčila zbitá a špinavá Tamarka, které by stačilo hovořit denně s třetinou lidí. A pro kterou to neustálé nechávání se posílat do prdele bylo něčím podstatně horším, než úžasnou sociologickou sondou.

Třetí, možná nejčastější reakce zní: „Pošlete mi to do mejlu.“ Všichni víme, co to znamená, proto musí následovat formální otázka, zda si přijetí emailu můžeme později potvrdit. Formální je proto, že ať už je odpověď jakákoliv, zavoláme přesně za dva dny.

No a když vás, a to je začtvrté, prostě rovnou pošlou do prdele, necháte je vychladnout a za týden to zkusíte znovu.

Dostat se na osobní schůzku do kanceláře mediálního magnáta Macha bylo vrcholem Tamařiny telefonické vlezlosti. Byla tak nekonečně neodbytná a lstivá, až se jí z toho samotné zatočila hlava. A teď tu seděl naproti ní, vypadal, že myslí na něco úplně jiného a veškeré mluvení nechal na ní. Což nebyl problém. Tamara spustila hned ve dveřích a nepřestávala mluvit ani ve chvíli, kdy usedala na krajíček židle, kterou jí ukázal místo přijetí její podávané ruky. Přerušil ji jen jednou. Lehce zvedl ukazováček, vytáhl telefon a z té strohé věty vyrozuměla, že nejspíš právě vyhodil slečnu pracující na recepci. Tamaře se povedlo nepřipustit si, že by to mohlo být kvůli ní. S nacvičeným úsměvem pokračovala v předkládání neodolatelných nabídek. Měla jich v zásobě

několik přímo na míru panu Machovi. Byla ale rozhodnutá nenechat se vyhodit bez toho, aby mu prodala cokoliv, i kdyby to měla být celoroční In-karta, zdravotní knížka nebo třeba vlastní matka.

„Za kolik?“

Nemohla věřit svým uším. Bylo to snad poprvé za celou schůzku, kdy na ni Mach promluvil a rovnou vyřkl magickou formuli, která znamená, že dnes odpoledne Tamara uzavře skvělý obchod. Rychle převíjela v hlavě svůj pečlivě naučený nenucený proslov, aby zjistila, jakou nabídku předložila jako poslední.

„Víte, ta sbírka středověkých anglických mincí měla vysokou hodnotu již před sto lety, takže...“

„Mě nezajímají staré anglické peníze.“

Mach mrkl a v tom nesmírně pomalém pohybu byla rozvážnost, která vzbuzuje respekt. Víčka udržel zavřená jen o něco déle, než je obvyklé, ale dostatečně dlouho na to, aby se Tamara začala sama sebe ptát, co se za nimi asi odehrává.

„Mě zajímá, za kolik prodáte svoji matku.“

Tamara si na vylekaný obličej rychle nasadila usměvavou škrabošku. Opravdu to řekla nahlas, nebo jí ten had prostě přečetl myšlenky?

„Teď tedy nevím, jestli se ptáte vážně, to bylo samozřejmě jenom takové rčení, úsloví, něco jako...“

„Vážená dámo.“ Desítky let pečlivě budovaná pevnost trpělivosti se zachvěla v základech a na zem dopadly kusy omítky. „Vy vůbec nemáte představu, jakou hodnotu má každá minuta mého času, kterou tady s vámi trávím. Kdybych chtěl žertovat, zajel bych k ministrově financí a ukázal bych mu článek, který o něm zítra vyjde ve všech mých novinách. Já dnes ale žertovat nechci. Chci nakupovat. Nabídka padla a já se ptám na cenu.“

Na konferenčním stolku ležely dvě sklenice vody a mezi nimi obdélníková miska s bramborovými lupínky. Lehce prohnuté, na panenském olivovém oleji osmažené plátky speciálních hranatých brambor přesně zapadaly jeden do druhého a společně i do misky. Mach dvěma prsty uchopil jeden z nich, zlehka jej položil na povystrčený jazyk a rozvážně dopravil do úst. Za sevřenými rty se ozvalo majestátné praskání hroučící se škrobové klenby.

Tamara také nezhálela. Aniž by pohnula horní částí těla, vyměnila složitou soustavou krouživých pohybů polohu svých nohou. Místo pravé špičky se teď dotýkala země levou, pravý kotník lehce odpočíval na levé achilovce. Oba podpatky vyrovnala téměř rovnoběžně a šikmo k zemi, aniž by se jí ovšem dotýkaly.

Jinak toho moc nevymyslela. Nepochybovala o tom, že může říct jakoukoliv částku. A když se rozhlédla kolem, viděla, že ani matka by tu určitě nestrádala. Přesto měla snad poprvé v životě pocit, že je tlačena do obchodu, který by asi neměla uzavřít. Jako by se zbitá Tamara vrávoravým krokem vydala z temné pasáže její duše, aby jí připomněla, že i ona kdysi bývala člověkem. Pak se rozhodla.

„Víte, je to dobrá matka. Vždy mi nechávala volnost, ale zároveň byla k dispozici když jsem potřebovala poradit, nebo jen utěšit. Do školy mi dělala svačiny a mohla jsem se těšit na teplou večeři, i když ji často musela přihřívát. Dělá vynikající sekanou a mramorovou bábovku. Dodnes mi ráda vypere a vyžehlí.“

Mach lehce kývl hlavou.

Tamara vytáhla z kabelky vizitku a propisku. Částku psala pomalu, jakoby se před každou nulou chvíli rozmýšlela. Ukazovákem a prostředníkem vizitku otočila a kolem misky s brambůrkami ji posunula k Machovi.

Když se za Tamarou zavřely dveře, zůstal Mach ještě nějakou chvíli sedět v prázdné kanceláři. Koukal na papírek na stole a myslel na tu dlouhou cestu, která ho přes všechny propasti a překážky dovedla až sem. Stálo to za to. Konečně bude mít matku. Svoji vlastní matku.