

MAUZO 8; KUWA MKIMYA NA MSIKILIZAJI.

Karibu kwenye somo jingine la mauzo kwenye mfululizo wa masomo yetu ya mauzo ambayo yanatupa mbinu na mikakati ya kuweza kuongeza mauzo zaidi na ya uhakika kwenye biashara zetu.

Msisitizo wetu ni kwamba mauzo ndiyo moyo wa biashara, kwani ndiyo yanayosukuma fedha, ambayo ndiyo damu ya biashara. Kwa mauzo kuwa vizuri, biashara inakuwa na fursa ya kukua zaidi.

Lakini pia mauzo siyo tukio bali ni mchakato. Mauzo siyo kitu unachofanya mara moja kwa mteja na kikaishia hapo. Bali ni zoezi endelevu ambalo unalifanya kwa mteja kwa muda mrefu. Unanza na mteja kabla hajanunua, mpaka kununua na hata baada ya kununua. Lengo la masomo haya ya mauzo ni kutuwezesha kujenga mchakato huo ambao tutaufanyia kazi kwa uhakika katika kukuza biashara zetu.

Kwenye somo hili tunakwenda kujifunza kitu muhimu na chenye nguvu sana kwenye mauzo ambacho ni kuwa mkimya na msikilizaji. Karibu ujifunze, uweke kwenye matendo kwa msimamo na upate matokeo mazuri kwenye biashara yako.

Una mdomo mmoja na masikio mawili.

Sifa kuu ya watu wa mauzo huwa imekuwa ni kuongea sana na kutokumpa mteja nafasi ya kuongea. Huwa wanadhani kwa kuongea sana ndiyo wanakuwa na ushawishi kwa wateja, kwa sababu wanawaeleza mambo mengi kuhusu kile wanachouza.

Lakini huo siyo ukweli, kwenye mazungumzo yoyote yale, yule anayeongea sana ndiye huwa anaishia kushindwa. Kadhalika kwenye mauzo, kama mtu wa mauzo ataongea sana, nafasi yake ya kumshawishi mteja anunue inakuwa ndogo.



Tunachoweza kusema kwa uhakika kwenye mauzo ni kwamba kadiri unavyoongea sana ndivyo inavyokuwa vigumu kwako kuuza.

Ili kukumbuka hili mara zote, uangalie mwili wako, hasa kichwa chako ambacho ndiyo kinakuongoza. Una vifaa vingapi vya kuongea na vingapi vya kusikiliza? Unajionea mwenyewe kwamba una mdomo mmoja na masikio mawili. Hiyo ina maana kwamba, unapaswa kusikiliza zaidi kuliko kuongea. Kwa hakika, unapaswa usikilize mara mbili ya unavyoongea.

Haikuwa bahati mbaya sisi binadamu kuwa na masikio mawili na mdomo mmoja. Kila kiungo ulichonacho kwenye mwili wako kipo kwa sababu maalumu. Na unapona kiungo kipo kwa wingi kuliko kingine, umuhimu wake pia ni mkubwa. Kwa masikio yako mawili unapaswa kusikiliza mara mbili ya unavyoongea kwa mdomo wako mmoja.

Unapooonea, hakuna kipya unachojifunza, kwani unatoa kile ambacho tayari kipo ndani yako. Lakini unaposikiliza, utajifunza mengi mapya ambayo hukuwa unayajua kuhusu kitu au mtu.

Hivyo basi, mara zote unapokuwa na watu wengine, iwe ni kwenye mauzo au mazungumzo mengine yoyote, sikiliza zaidi ya kuongea, utajifunza mengi ambayo utaweza kuyatumia kwa manufaa ya wote.

Nguvu ya ukimya.

Watu wengi huchukulia ukimya kama udhaifu au kuonekana kutokujua. Lakini hakuna kitu chenye nguvu kama ukimya, hasa unapotumika vizuri. Hapa nakwenda kukushirikisha nguvu kubwa mbili za ukimya ambazo ukizitumia utanufaika sana.

Nguvu ya kwanza ya ukimya ni kutokuweka wazi mambo yako. Huwa kuna kauli inasema hata mpumbavu akikaa kimya atadhaniwa ni mtu mwenye hekima.

Hakuna kitu kinachowaanika watu kama kuongea sana. Unapokuwa mkimya watu wanashindwa kukuelewa na hivyo wanakuheshimu zaidi. Lakini unapokuwa mwongeeaji sana, watu wanakuzoea na kukudharau, maana tayari wanajua kila kitu kuhusu wewe. Moja ya kanuni za madaraka ambazo Robert Green ameandika kwenye kitabu chake cha 48 Laws Of Power inasema; always say less than necessary, akimaanisha mara zote ongea kidogo kuliko inavyohitajika. Anaendelea kuelezea sheria hiyo akisema kadiri unavyoongea zaidi, ndivyo unavyoonekana wa kawaida na kudharaulika.

Nguvu ya pili ya ukimya ni kumsukuma mtu kuongea bila ya kumwonyesha moja kwa moja. Hakuna kitu ambacho watu hawakipendi kama ukimya. Hivyo unapokuwa unazungumza na watu halafu ukakaa kimya, watu hao hawatafurahia hali hiyo ya ukimya, hivyo watalazimika kuongea zaidi kujaza ombwe linalokuwepo. Unapokaa kimya, unakuwa unawafanya wengine walazimike kuongea, tena wengine wakikazana kufanya hivyo ili kukushawishi na wewe uongee. Ni katika kuongea kwao ndiyo utayajua mengi kuhusu wao na kuweza kuwashawishi.

Nguvu ya kusikiliza kwa makini.

Watu wengi huwa wanajinadi ni wasikilizaji, lakini wanachofanya ni kukaa kimya wakati wengine wanaongea, lakini wakati huo wamekaa kimya wanakuwa wanafikiria watawajibu nini wale wanaoongea. Yaani kwa kifupi, watu siyo wasikilizaji, bali wanakuwa wanasubiri zamu yao ya kuongea.

Wewe unapaswa kuwa tofauti, unapaswa kuwa msikilizaji makini, usikilize kwa makini sana pale mtu mwingine anapoongea. Unapaswa kuweka umakini wako kwenye kusikiliza kiasi ambacho yule anayeongea anaona unajali sana kuhusu kile anachokueleza. Kwa yeye kuona unajali, anafunguka kukueleza zaidi na zaidi.



Atakuwa tayari kukueleza hata mambo ambayo amekuwa anayaficha kwa sababu tu umeonyesha umakini.

Nguvu nyingine ya kusikiliza kwa makini ni kuweza kumwelewa mtu kwa undani na kujua yale yaliyo muhimu zaidi kwake ambayo utaweza kuyatumia kwenye kumshawishi. Kwa kusikiliza kwa makini na kuelewa, utaweza kumuuliza mtu maswali ambayo yatamfanya atoe ufafanuzi zaidi, kitu ambacho kitakupa fursa ya kumwelewa kwa undani zaidi.

Nguvu nyingine ya kusikiliza kwa makini ni kumpa mtu nafasi ya kucheua yale yaliyo ndani yake. Watu wengi wanatembea na mambo mengi yaliyojaa ndani yao ambayo yanawapa msongo mkubwa. Hawapati mtu yeyote wa kuwasikiliza, hivyo yanazidi kujazana ndani yao. Kwa kusikiliza kwa makini, watu wanajikuta wakitoa yale yaliyowajaa ndani yao kitu kinachowafanya wajisikie vizuri baada ya kuwa wameongea na wewe. Ni katika hali hiyo ya kujisikia vizuri ndiyo wanakuwa rahisi kushawishika na wewe.

Ukisikiliza kwa makini, utaweza kujua mengi kuhusu watu, kwa sababu huwa wanajieleza kwa kina pale wanaposikiliza.

Kusikiliza siyo kwa masikio pekee.

Wanasaikolojia huwa wanasema hakuna binadamu anayeweza kuficha siri yoyote. Anaweza kufunga mdomo wake lakini macho yake yakadhihirisha kila kitu. Au hata akifumba macho yake, basi mikono yake na hali ya mwili vitaweka mambo wazi.

Hiyo ina maana kwamba ili uweze kumwelewa mtu, usisikilize kwa masikio pekee, bali tumia milango yako mingine ya fahamu kumwelewa mtu. Macho ndiyo kiungo cha kwanza unachoweza kukitumia kusikiliza pia. Kwa kuangalia macho ya mtu, jinsi anavyotumia mikono yake, hali aliyonayo wakati anazungumza

utaelewa mengi zaidi. Lakini pia kwa kuangalia mavazi yake, unadhifu wake, vitu alivyonavyo kote kunakupa taarifa nyingi kumhusu mtu.

Hivyo unapomsikiliza mtu, weka umakini wako wote kwake, masikio yasikie kile anachosema na macho yaangalie kila kinachoendelea kwake. Unaweza pia kutumia mikono yako kugusa, pua zako kunusa na hata mdomo wako kuonja. Tumia kila mlango wa fahamu unaohitajika ili uweze kumwelewa mtu kwa undani.

Kwa maana hiyo basi, unapokuwa na mazungumzo na mtu hakikisha unaondoa usumbufu wowote unaoweza kuingilia umakini wako. Na usumbufu mkubwa ni simu ya mkononi. Usitumie simu yako ya mkononi wakati mtu mwingine anaongea, hata kama unaitumia kuchukua notisi, hilo litapunguza umakini wako na kuna mengi utayakosa.

Watu wanapenda kujiongelea.

Watu huwa wanapenda sana kujiongelea wao wenyewe. Lakini wamekuwa hawapati fursa hiyo, kwa sababu hakuna watu wa kuwasikiliza. Hivyo watu wanakuwa na kiu kubwa ya kueleza mambo yanayoendelea kwenye maisha yao.

Wape watu nafasi ya kujiongelea wao wenyewe, waulize kuhusu maisha yao, kuhusu mambo waliyopitia, kuhusu mafanikio waliyopata na watafurahi sana kukueleza kila kitu kwa kina. Na pale unapokuwa msikilizaji mzuri na kuuliza maswali, ndiyo unazidi kuwafanya watu wajiongelee zaidi.

Kila unachotaka kujua kuhusu watu, unaweza kukijua kama utakuwa tayari kusikiliza. Hata kama mtu anaonekana ni msiri kiasi gani, wewe mpe tu umakini kwenye kusikiliza na muulize maswali ya kawaida, atafunguka na kukueleza mengi kuhusu yeye.

Kila unayekutana naye jua kuna hadithi fulani ya maisha yake ambayo anapenda kuiongelea, wewe kuwa mdadisi na msikilizaji kwa makini na watu watakueleza

hadithi zao kwa kina, kitu kitakachokupa fursa ya kuwajua kwa undani na kuweza kuwashawishi.

Watu siyo wasikilizaji wazuri.

Umewahi kuwa unaongea na mtu, unajieleza kwa makini kabisa anaonekana kukusikiliza na pale unapomaliza kuongea anakuuliza swali ambalo jibu lake lipo kwenye kile ambacho umemaliza kuongea?

Najua hiyo imewahi kukukuta mara nyingi. Huenda ulipatwa na hasira, huyu mtu vipi, si ndivyo nilikuwa nakueleza hapa muda wote? Unaweza kujikuta ukitaka kumwambia hivyo kwa hasira.

Lakini tambua hilo siyo kosa lake, ndivyo binadamu tulivyo, kwa asili sisi binadamu siyo wasikilizaji wazuri. Na hili linatokana na jinsi ubongo wetu ulivyoumbwa. Kwa wastani mtu anaweza kuongea maneno 100 mpaka 150 kwa dakika, wakati anaweza kufikiria maneno 400 mpaka 450 kwa dakika. Hiyo ina maana kwamba wakati wewe unamwambia mtu maneno 150 kwa dakika, ana ombwe la maneno 300 kwenye akili yake, hivyo analijaza na fikra zake nyingine. Hilo ndiyo linapunguza umakini wa mtu na hivyo kushindwa kusikiliza vizuri.

Hivyo kama unataka mtu aelewe kitu, kutumia maelezo mengi hakutamsaidia, badala yake mpe maelezo mafupi kisha muulize maswali ili aongee yeye zaidi. Mtu anapokuwa anaongea anaweka umakini wake wote kwenye kile anachoongea. Hawezi kuongea kitu hiki huku akisikiliza kitu kingine.

Wasaidie watu waweze kukuelewa, siyo kwa kuwapa maneno mengi zaidi, bali kwa kuwafanya waongee zaidi.

Kosa la kuepuka wakati wa kusikiliza.

Unaweza kuwa msikilizaji mzuri lakini bado usiwe na ushawishi kama utakuwa unafanya kosa moja ambalo wengi hulifanya. Kosa hilo ni kuwakatisha watu wanapokuwa wanaongea ili na wewe uongee au uwakosoe kwenye kile wanachoongea.

Hakuna mtu anayependa kuonekana ni mjinga au kukatishwa wakati anaongea. Hivyo jizuie kuwa mwongeeaji sana na kamwe usiwakatishe watu wakiwa wanaongea. Wape umakini wako kwenye kuwasikiliza, utajua mengi kuhusu wao na watakubaliana na wewe kwa namna umewathamini.

Hata kama mtu anakosea, usikimbilie kumwambia anakosea au hajui, msikilize kwa umakini mkubwa, kisha tumia njia ya maswali kumfanya yeye mwenyewe aone wapi anakosea. Kwa njia hiyo atakuwa tayari kubadilika bila ya kuona amelazimishwa kufanya hivyo.

Kumwuliza mtu maswali yatakayompelekea ajieleze mwenyewe na aone anakosea kuna nguvu kuliko kumwambia moja kwa moja kwamba anakosea. Hivyo unaposikiliza kwa makini, usijifanye kama mwalimu wa kumwambia mtu kipi sahihi au siyo sahihi, badala yake msaidie yeye mwenyewe aweze kuona kipi sahihi na kipi siyo sahihi.

Kusikiliza ni sanaa iliyosahaulika.

Maandiko yanasema hakuna kitu kipya chini ya jua, yote yanayokuja yalishakuwepo kwa namna fulani. Kumekuwa kunakuja mbinu mbalimbali mpya za ushawishi, hasa kutokana na maendeleo ya teknolojia ambapo simu janja na mitandao ya kijamii vimekuwa na ushawishi kwa watu.

Lakini teknolojia zote hizo hazijaweza kushinda sanaa kuu ya ushawishi ambayo imekuwepo tangu enzi na enzi. Sanaa hiyo ni kusikiliza kwa makini. Ukisoma



AMKA
CONSULTANTS
Your Partner In Success

vitabu vyote vya historia na hata falsafa za kale, utaona jinsi ambavyo waliokuwa wakuu na kuweza kufanya makubwa hawakuwa watu wa kuongea sana, bali walikuwa watu wa kusikiliza.

Frank Bettger kwenye kitabu chake cha HOW I RAISED MYSELF FROM FAILURE TO SUCCESS IN SELLING anatushirikisha moja ya kanuni muhimu alizokuwa anatumia kwenye mauzo na zikapeleka apate mafanikio makubwa. Kanuni hiyo inasema; **KUWA MSIKILIZAJI MZURI NA MWONYESHE MWINGINE KUJALI NA KUTHAMINI KILE ANACHOSEMA KWA KUMPA UMAKINI MKUBWA.**

Kusikiliza kwa makini ni sanaa iliyosahaulika lakini yenye nguvu kubwa sana ya ushawishi. Watu wengi huwa ni waongejaji sana kitu kinachowazuia wasiweze kuwajua wengine na kuwashawishi. Kwa wewe kuwa kinyume na wengi na kuchagua kuwa msikilizaji badala ya mwongejaji, utaweza kuwa na ushawishi mkubwa kwa watu.

Kusikiliza kwa makini ni sanaa ambayo ina nguvu siyo tu kwenye mauzo, bali kwenye mahusiano yote ya watu. Haijalishi unajieleza vizuri kiasi gani, watu huwa hawaweki umakini wao kwenye kusikiliza unachoongea, ndiyo maana unaweza kumaliza kuongea lakini watu wakawa hawajakuelewa. Lakini unapowapa watu nafasi ya kuongea na wewe ukasikiliza kwa makini, watajieleza kwa kina, utawaelewa vizuri na watashawishika zaidi na wewe.

Mpe mtu nafasi ya kuongea kwanza, ajieleze kwa kina huku ukimsikiliza kwa makini. Nafasi yako ya kuongea inapofika unakuwa umeshajua yale muhimu zaidi kwake na kwa maneno machache utaweza kumshawishi akubaliane na kile unachomwambia.

Hatua za kuchukua.

1. Soma somo hili kwa kina na kwa kurudia kisha andika notisi za yale uliyojifunza kwenye kijitabu chako.
2. Je umekuwa unatumia UKIMYA NA KUSIKILIZA KWA MAKINI kuwashawishi wateja kununua? Ni matokeo yapi ya tofauti umekuwa unayapata kwa kutumia hisia?
3. a) Ni kwa namna gani umekuwa unawapa watu nafasi ya kuongea zaidi ili kuwajua kwa undani na kuweza kuwashawishi kununua?
3. b) Umekuwa unahakikishaje umakini wako unakuwa kwa mtu anayezungumza ili uweze kumwelewa?
4. Tengeneza mkakati wako wa mauzo wa **KUWA MKIMYA NA KUSIKILIZA KWA MAKINI** na eleza jinsi utatumia mkakati huo kuongeza mauzo.
5. Tuma majibu ya maswali haya kwenye kundi la **TELEGRAM** la **Billionaires In Training**.

Kocha Dr. Makirita Amani.