

Libris.RO

Respect pentru oameni și cărți

Cum să-ți (re)lansezi cariera

DALE

CARNEGIE

Traducere din limba engleză
de Manuela Bulat



București
2019

Copyright © 2014 Dale Carnegie and Associates
Drepturi deținute exclusiv de JMW Group Inc.,
jmwgroup@jmwgroup.net

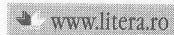


Editura Litera

O.P. 53; C.P. 212, sector 4, București, România
tel. 021 319 63 90; 031 425 16 19; 0752 548 372
e-mail: comenzi@litera.ro

Autorul acestei cărți nu acordă sfaturi medicale și nici nu prescrie utilizarea vreunei tehnici ca formă de tratament al unor probleme fizice, emoționale sau medicale fără sfatul medicului, direct sau indirect. Intenția autorului este doar de a oferi informații de natură generală, pentru a vă ajuta în efortul de a vă găsi starea de bine emoțională și spirituală. În eventualitatea în care folosiți orice informație din această carte pentru dumneavoastră, nici editura, nici autorul nu își asumă nici o responsabilitate pentru acțiunile dumneavoastră.

Ne puteți vizita pe



Cum să-ți (re)lansezi cariera
Dale Carnegie

Copyright © 2019 Grup Media Litera
pentru versiunea în limba română
Toate drepturile rezervate

Editor: Vidrașcu și fiii
Redactori: Ramona Ciortescu, Carmen Vasile
Corector: Sabrina Florescu
Copertă: Ana-Maria Gordin Marinescu
Tehnoredactare și prepress: Ana Vărtosu

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
CARNEGIE, DALE
Cum să-ți (re)lansezi cariera / Dale Carnegie; trad. din
lb. engleză de Manuela Bulat. – București: Litera, 2019
ISBN 978-606-33-3526-6
I. Bulat, Manuela (trad.)
159.9

CUPRINS |

<i>Prefață</i>	7
1. Formarea unei atitudini de profesionist	11
2. Crearea unei imagini personale	33
3. Aptitudinile de management	55
4. Îmbunătățirea procesului de management	73
5. Dezvoltarea capacității de a vorbi în public	101
6. Îmbunătățirea abilității de a scrie	123
7. Promovarea în cadrul companiei	141
8. Piste în căutarea unui serviciu nou	167
9. Pregătirea CV-ului și interviul	191
10. Schimbarea carierei	213
<i>Cuvânt de încheiere</i>	241
<i>Despre autor</i>	245
<i>Despre Dale Carnegie & Associates, Inc.</i>	249
<i>Despre editor</i>	251

Cum să-ți (re)lansezi cariera

- instrumente pentru căutarea unui loc de muncă:
 - completarea și trimiterea CV-urilor;
 - cum să te prezinți la un interviu.
- schimbarea carierei:
 - luarea deciziei;
 - alegerea noii cariere.

Avansarea în carieră poate fi o experiență plină de satisfacții și incitantă. Nu numai că obții beneficii financiare, dar îți crește statutul în cadrul companiei și al comunității. Însă cel mai important este că îți crește satisfacția legată de locul de muncă. Avansarea în carieră nu este o sarcină ușoară, însă, dacă îți dorești cu adevărat să promovezi în domeniul ales și ești dispus să depui eforturile necesare pentru asta, va merita din plin.

CAPITOLUL 1

FORMAREA UNEI ATITUDINI DE PROFESIONIST

Nu mai contează cât de aspru-i drumul,
Ce liste cu pedepse vin mereu,
Eu, azi, al sorții mele sunt stăpânul –
Sunt căpitanul sufletului meu.

WILLIAM E. HENLEY

Parafrazându-l pe Shakespeare, unii oameni sunt născuți pentru succes, alții îl dobândesc, iar unii au noroc. Cei mai mulți dintre noi nici nu suntem născuți pentru a avea succes și nici nu-l obținem pe neașteptate. Îl dobândim printr-o planificare bună, muncă asiduă și, cel mai important, implicându-ne cu totul

Cum să-ți (re)lansezi cariera

pentru a reuși în carieră. Nu ne putem baza pe alții să-l obțină pentru noi. Trebuie să o facem singuri, preluând și păstrând controlul asupra propriei cariere încă din primele etape.

Primul pas în drumul către succes este crearea unei imagini personale care să reflecte angajamentul pentru realizarea în carieră. Imaginea personală este atât mesajul pe care îl transmiți, cât și cel pe care îl primesc alții despre tine. Se reflectă în cuvintele și acțiunile tale. Este modul în care vrei să te evidențiezi și cum dorești să fii ținut minte. Vrei să fii cunoscut drept persoana care rezolvă problemele, un membru al echipei remarcabil și un promotor diplomat al schimbării. Vrei să fii perceput drept rafinat, profesionist și prietenos. O astfel de imagine nu poate fi trucată. Trebuie să fie reală și autentică.

Dezvoltarea încrederii în sine

Ingredientul principal pentru dezvoltarea și menținerea unei imagini personale puternice este încrederea în sine. Câteva dintre elementele încrederii în sine sunt:

Acceptarea de sine

Acceptarea de sine provine din capacitatea de a ne accepta ca ființe umane în vreme ce ne concentrăm asupra aspectelor noastre valoroase – calități, puncte forte și trăsături pozitive – care ne definesc. Când ne concentrăm asupra acestor aspecte, atât încrederea în sine, cât și stima de sine sunt influențate pozitiv. În general, oamenii au tendința de a se concentra asupra slăbiciunilor lor, nu asupra punctelor forte. Dar în acest fel își fac mai mult rău decât bine. Este necesar să ne ajutăm pe noi înșine și să-i ajutăm și pe alții să se concentreze asupra calităților noastre.

Vizualizează și imprimă-ți în minte imaginea ta ca învingător. Menține cu tenacitate această imagine. Nu îngădui

Formarea unei atitudini de profesionist

niciodată să se estompeze. Minte ta va căuta să dezvolte imaginea [...] Nu permite imaginației să construiască obstacole.

NORMAN VINCENT PEALE

Respectul de sine

Cheia dezvoltării respectului de sine este concentrarea asupra succeselor și realizărilor trecute și asupra lucrurilor bune pe care le-am realizat. E mult mai ușor să te gândești la eșecuri. Oricum, alții abia așteaptă să ți le amintească. Perspectiva se schimbă, iar încrederea crește când te gândești la reușite.

Un exercițiu important, pe care ar fi bine să-l faci, este să creezi un inventar al reușitelor, o listă a succeselor și realizărilor de-a lungul vieții. La început, întocmirea unei astfel de liste s-ar putea să fie dificilă, dar, cu perseverență, vom continua să adăugăm lucruri, iar încrederea noastră va spori. Începe chiar astăzi să pui într-un dosar simboluri pozitive și consemnări ale succeselor tale. Acestea ar putea include scrisori de apreciere de la profesori sau angajatori, e-mailuri de mulțumire de la clienți pentru serviciile oferite de tine, scrisori de mulțumire de la organizațiile non-profit pentru timpul petrecut acolo și efortul depus sau alte lucruri similare. În afară de asta, fă-ți un jurnal în care îți poți nota realizările și alte lucruri de care ești deosebit de mândru. Când te simți deprimat sau nemulțumit de o anumită situație, răsfoiește dosarul și jurnalul, amintește-ți că ai făcut lucruri deosebite în trecut și poți face și de-acum încolo.

Monologul interior

Cu toții obișnuim să vorbim cu noi înșine – sunt lucruri pe care ni le tot repetăm despre noi. Dacă adăugăm și elementele menționate mai sus, creăm un monolog interior pozitiv, susținut de dovezi care vor rezista oricărei verificări meticuloase. Cu cât dovezile sunt mai puternice și mai convingătoare, cu atât

mesajul e mai credibil și mai solid. Acest monolog interior pozitiv este un instrument pentru a stăpâni singurul lucru asupra căruia ar trebui să avem controlul suprem: gândirea noastră.

Asumarea de riscuri

Poți, de asemenea, să-ți construiești încrederea în sine fiind dispus să-ți asumi riscuri. Poți aborda noile experiențe ca oportunități de învățare, nu ocazii de câștig sau eșec. Astfel, se ivesc noi posibilități și îți sporești încrederea în sine. Dacă nu faci asta, îți inhibi creșterea personală și îți întărești convingerea că noul reprezintă o posibilitate de eșec.

Prima impresie

Primele impresii sunt cele mai persistente. Deoarece oamenii sunt ființe vizuale, peste jumătate din impresia pe care ne-o facem se bazează pe ceea ce vedem.

Aspectul fizic

Oamenii judecă o carte după copertă. Impresia pe care o lăsam este cel mai probabil influențată de modul în care arătăm. Asta nu înseamnă că trebuie să fii Adonis sau Venus pentru a-i impresiona pe ceilalți, ci este important să fii curat, îngrijit și îmbrăcat adecvat.

Aspectul exterior contează fie că avem o întâlnire pentru prima dată cu persoane din conducere, care ne pot determina viitorul în cadrul companiei, fie că ne ducem la un interviu pentru un nou loc de muncă. Felul în care arătăm ne poate afecta perspectivele în bine sau în rău. Vestimentația, coafura, aspectul îngrijit și ținuta au un impact semnificativ asupra primei impresii.

Iată câteva moduri prin care ne putem asigura că aspectul nostru produce o impresie bună chiar înainte de prima strângere de mână:

Alege piese vestimentare clasice. O regulă simplă de urmat ar fi să fim conservatori în alegerea vestimentației. Hainele neobișnuite distrag atenția de la cel care le poartă și trebuie evitate. Asigură-te că ținuta ta este de actualitate. Nu uita, părul aranjat, pantofii lustruiți, machiajul discret și alte indicii vizibile ale unui aspect îngrijit vor fi imediat remarcate (conștient sau inconștient) de cei cu care ne întâlnim.

Evită aspectul neîngrijit. Unghiile murdare, petele de la subraț, cămașa uzată, părul ciufulit, barba neîngrijită și pantofii tociți denotă nepăsare și o judecată slabă.

Adoptă o ținută business. O proaspătă absolventă de facultate a purtat sandale cu călcâiul decupat la un interviu pentru o slujbă de cercetător-asistent în laboratorul unui spital. Cea care ar fi urmat să-i fie șefă a respins-o, iar când persoana care a recomandat-o pe absolventă a întrebat de ce, i-a răspuns că s-a temut că fata nu-și va lua slujba suficient de în serios din moment ce venise la interviu în șlapi.

Evaluează-te. O autoevaluare critică poate corecta sau preveni gafele. Ar trebui să te examinezi cu atenție înainte de o primă întâlnire cu cineva. De asemenea, ai putea cere părerea despre aspectul tău unor persoane de succes. Mulți sunt dornici să-ți ofere sfaturi referitoare la modul în care ți-ai putea îmbunătăți aspectul și cum ai putea alege o vestimentație potrivită pentru tipul de persoană cu care te vei întâlni sau în funcție de compania unde mergi.

Observă stilul vestimentar al persoanelor de succes din companie. Hainele și coafura adecvate variază în funcție de domeniul de activitate. De exemplu, cei din industria modei trebuie să cunoască foarte bine ultimele tendințe și să le includă în ținuta lor. Ne așteptăm ca persoanele din industria divertismentului să se îmbrace lejer și să aibă coafuri sau tunsori moderne. De pildă, dacă un grafician vine la o întâlnire de afaceri

îmbrăcat în haine sport, nu va deranja pe nimeni, dar, dacă un bancher se îmbracă lejer la o întâlnire de afaceri, vestimentația va fi considerată neadecvată.

Fii deschis

Când intri într-o încăpere plină de directori, clienți sau asociați, involuntar te întrebi dacă ceilalți te percep ca fiind o persoană abordabilă. Dacă răspunsul este „da“, discuțiile pe care le vei purta vor fi degajate și relaxate. Îți vei face noi prieteni și îți vei crea relații. Însă dacă răspunsul e „nu“, conversațiile nu vor avea substanță. Drept urmare, vei rata ocazia de a stabili legături și de a-ți crea o rețea de contacte.

Imaginează-ți că fiecare persoană pe care o întâlnești poartă la gât un semn pe care scrie: „Fă-mă să mă simt importantă“. Astfel, vei avea succes nu doar în vânzări, ci și în viață.

MARY KAY ASH,
FONDATEOAREA MARY KAY COSMETICS

Prima impresie la telefon

Adesea, primul contact cu o persoană este cel telefonic. Ar putea fi un client, un potențial angajator, cineva care solicită un post în departamentul sau echipa noastră, ori un membru al unei agenții guvernamentale. Impresia pe care o lăsăm în urma acelei convorbiri telefonice poate influența modul în care acea persoană ne va percepe atât pe noi, cât și compania pe care o reprezentăm.

Jennifer era supărată. Mașina de spălat pe care o cumpărase cu doar o lună în urmă se stricase. A telefonat la magazin și a cerut să stea de vorbă cu managerul. După ce telefonul a sunat de șase ori, cineva a răspuns: „Electrocasnice Jones, vă rog să așteptați“. I s-a părut că așteptarea a durat o eternitate. Tocmai când era pe cale să închidă și să formeze din nou, operatorul a revenit:

- Electrocasnice Jones, cu ce vă pot ajuta?
- Aș dori să vorbesc cu managerul, vă rog.
- De ce?
- Luna trecută, am cumpărat o mașină de spălat și s-a defectat.
- Nu cu managerul trebuie să vorbiți. Vă fac legătura la service.

După altă așteptare îndelungă, în cele din urmă a răspuns cineva de la service. Jennifer s-a apucat să-i explice, dar omul a întrerupt-o:

- Îmi pare rău, dar nu vă putem ajuta. Trebuie să vă adresați producătorului. Găsiți adresa pe certificatul de garanție.

Apoi, fără a aștepta vreun răspuns, a închis. Este foarte probabil ca Jennifer să nu mai cumpere niciodată un produs de la acel magazin.

Pentru a face o bună impresie celor care sună, fii prompt. Dacă lucrezi într-un departament de relații cu clienții și știi că persoana va trebui să aștepte un timp pe durata apelului, cel mai bine e să setezi telefonul pentru a-i comunica apelantului că încă ești pe fir și să-i oferi posibilitatea fie de a continua să aștepte, fie de a fi contactat ulterior. Când discuți cu apelantul, lasă-l să-ți explice până la capăt ce are de spus. Dacă nu-l poți ajuta, oferă-i neapărat suficiente informații pentru a putea obține din altă parte ajutorul dorit. Înainte de a încheia convorbirea, întreabă-l dacă are toate informațiile necesare sau dacă îi mai poți fi de folos. Înainte de a închide, nu uita să-i mulțumești.

Și corespondența creează o primă impresie

Când a participat la un seminar despre gestionarea timpului, Warren a aflat că timpul petrecut redactând scrisori oficiale ar putea fi scurtat semnificativ dacă autorul ar scrie răspunsul direct pe scrisoarea primită și ar trimite-o înapoi expeditorului.

Warren a pus imediat ideea în practică. Într-adevăr, a economisit timp, dar imaginea companiei a avut de suferit. După ce a oferit un astfel de răspuns în legătură cu o vânzare, a aflat că potențialul client a decis să nu mai facă afaceri cu firma lui Warren deoarece a considerat răspunsul la întrebările lui total neprofesionist.

Correspondența ne reprezintă în societate. Antetul trebuie conceput astfel încât să reprezinte imaginea pe care dorim s-o transmitem. Greșelile ortografice și gramaticale pot indica nepăsare și nepricepere. Cititorii inteligenți detectează rapid greșelile gramaticale și o alegere neinspirată a cuvintelor. Rețineți înainte de a expedia și asigură-te că nu există greșeli. Nu te baza pe corectorul de text pentru a-ți verifica ortografia, deoarece nu folosește întotdeauna sensul corect (de exemplu, „creț“ în loc de „preț“). Verifică întotdeauna scrisoarea înainte de a o semna și expedia.

Încearcă să-ți personalizezi stilul de scris.

O primă impresie nu tocmai bună este greu de schimbat. Dacă se creează de la început o impresie negativă sau nedorită, este posibil să afecteze relațiile cu acea persoană o perioadă mai îndelungată. E nevoie doar de un efort minim pentru a stabili bazele formării unei impresii bune și merită din plin.

Astăzi, datorită mediului high-tech, primul contact se face adesea prin e-mail, prin intermediul unei rețele de socializare, prin pagina web a companiei sau chiar a paginii personale. Vom mai discuta despre folosirea tehnologiei în avantajul nostru într-un alt capitol.

Imaginea personală

Când facem cunoștință cu cineva, unul dintre primele lucruri pe care cei mai mulți ne întreabă este: „Cu ce te ocupi?“ Aceasta este ocazia noastră de a ne promova imaginea.

Imaginea personală ne expune abilitățile și calitățile în combinație cu interesele personale, stabilindu-ne astfel valoarea pentru cei care ne ascultă, fie ei clienți, angajați, colegi, potențiali

angajatori sau alte persoane importante. Pentru a-ți forma o imagine personală, trebuie să îți pui următoarele întrebări:

- Ce calități sau caracteristici am, care mă diferențiază de cei din același domeniu?
- Care este punctul meu forte, văzut prin prisma colegilor sau a clienților?
- Ce anume din ceea ce fac eu poate spori remarcabil, semnificativ și distinctiv valoarea altor persoane și organizații?

Indiferent de vârstă, de funcția ocupată, de domeniul în care lucrăm, trebuie să înțelegem cu toții importanța promovării. Suntem propriii noștri directori în propria noastră companie, Eu Inc. Pentru a te menține în afaceri, cea mai importantă misiune pe care o ai este să promovezi cât mai bine produsul care ești Tu.

TOM PETERS

Dezvoltarea relațiilor

Scopul conversațiilor este să spargi gheața și să crezi o apropiere. Fără apropiere nu există o bază pentru dezvoltarea unei relații. Fă-ți un scop din a-ți petrece 80% din timp ascultând și 20% vorbind. După cum scria Dale Carnegie: „Fii cu adevărat interesat de cealaltă persoană. Fii un bun ascultător și încurajează-i pe ceilalți să vorbească despre ei“.

Iată câteva sfaturi pentru a începe cu bine o discuție cu un nou asociat:

Strânge-i mâna

Când faci cunoștință cu cineva este firesc să dai mâna cu el. O strângere de mână fermă, dar nu exagerată, face o impresie bună. Zâmbește. Privește persoana în ochi, repetă-i numele și arată un interes real față de ceea ce spune.

Fă observații pozitive

Pune-i întrebări despre evenimentul la care participăți sau despre ceea ce se întâmplă în jur. „Nu-i așa că oratorul a spus lucruri interesante?” sau „Cum ți s-a părut că a decurs ședința de azi?”

Găsește o caracteristică comună

Întreabă: „Ce te-a adus aici?” Adesea, cealaltă persoană a venit la eveniment din același motiv ca tine.

Pune-i întrebări despre profesia sa

Dacă nu știi cu ce se ocupă persoana respectivă, întreab-o. Arată un interes real și pune-i întrebări despre aspectele care te interesează.

Prezintă-te

După un pic de conversație, spune-i cine ești și cu ce te ocupi. Cu această ocazie, te-ai putea autopromova, dar vom discuta despre asta detaliat pe parcursul acestei cărți.

Faceți schimb de cărți de vizită

La finalul conversației, faceți schimb de cărți de vizită și, dacă ți se pare potrivit, invită persoana pe rețeaua de socializare a companiei.

Cărțile de vizită pot fi o parte importantă din promovare. Chiar și dacă folosești o carte de vizită clasică, poți adăuga o notă personală pentru a fi reținut mai ușor. Totuși, exceptând cazul în care lucrezi în publicitate sau într-un domeniu conexe, evită cărțile de vizită ieșite din comun.

Când oferi cartea de vizită:

- trebuie să fii pregătit, să ai o rezervă la îndemână;
- ofer-o astfel încât să sugerezi că este vorba despre ceva important;

- adaugă un detaliu personal, cum ar fi un număr de telefon personal, porecla etc.;
- înmânează-o cu fața în sus și îndreptată către persoana respectivă.

Când ți se oferă o carte de vizită:

- citește ce scrie pe ea;
- reține funcția persoanei și fă un comentariu legat de ea;
- remarcă designul dacă este deosebit sau creativ în vreun fel;
- pune o întrebare care să denote interes;
- verifică dacă există un număr de mobil, iar dacă nu, solicită-l;
- verifică dacă există o adresă de e-mail, iar dacă nu, fă rost de ea;
- pe spatele cărții de vizită, notează ulterior data, locul unde v-ați cunoscut și câteva cuvinte despre persoana respectivă;
- introdu informațiile în agendă;
- ia legătura cu persoana respectivă și include-o în agenda ta de contacte.

Retrage-te elegant

Pentru a încheia elegant o conversație, spune pur și simplu: „Mi-a făcut plăcere să te cunosc, (rostește numele persoanei), și m-aș bucura să ne vedem cât de curând” sau „Mă bucur tare mult că ne-am cunoscut (numele persoanei); te voi contacta mâine pentru a ne conecta pe rețeaua de socializare a companiei”.

Menținerea unor relații bune

Crearea unei prime impresii bune este doar începutul în dezvoltarea unei atitudini profesionale ce va determina modul în care suntem percepuți de ceilalți. Trebuie să fim permanent atenți la cum arătăm, cum acționăm și cum relaționăm cu ceilalți. În plus, trebuie să observăm și să înțelegem ce intenții au ceilalți în relația cu noi.