

„Boothman este Dale Carnegie al acestui mileniu  
al vitezei.“

– John Tierney, *The New York Times*

# cum să Construiești relații de afaceri

*în 90 de secunde... sau mai puțin*

## Nicholas Boothman

autorul cărții

*Cum să construiești relații  
personale în 90 de secunde...  
sau mai puțin*



EDITURA AMALTEA

	<b>Introducere</b>	
	<i>Cele 90 de secunde cruciale</i>	11
	<b>Prima parte</b>	
	<i>Noțiuni de bază</i>	17
CAPITOLUL 1	<i>Regulile lui Muldoon: Nu există eșecuri, ci doar schimb de reacții</i>	19
	<b>A doua parte</b>	
	<i>Noile reguli: Conectarea cu natura umană</i>	39
CAPITOLUL 2	<i>Neutralizați reacția de tip luptă sau fugi</i>	41
CAPITOLUL 3	<i>Modelați-vă cele trei imperative: atitudinea, limbajul trupului și congruența</i>	55
CAPITOLUL 4	<i>Vorbiți limbajul creierului</i>	75
CAPITOLUL 5	<i>Conectarea cu simțurile</i>	83
	<b>A treia parte</b>	
	<i>Conectarea cu personalitatea semenilor noștri</i>	91
CAPITOLUL 6	<i>Alimentați personalitatea</i>	93
CAPITOLUL 7	<i>Învățați să vă cunoașteți natura afacerii</i>	105
CAPITOLUL 8	<i>Descoperiți-vă stilul personal</i>	117
	<b>A patra parte</b>	
	<i>Stabilirea relațiilor</i>	133
CAPITOLUL 9	<i>Deschideți liniile de comunicare</i>	135
CAPITOLUL 10	<i>Faceți-i să vorbească!</i>	147
CAPITOLUL 11	<i>Descoperiți abordarea corespunzătoare</i>	161
CAPITOLUL 12	<i>Nu uitați: Cântărețul contează, nu cântecul!</i>	179
	<b>Postfață</b>	
	<i>Spre ce ne îndreptăm?</i>	193

# Cele 90 de secunde cruciale

Această carte nu vă prezintă o altă teorie de afaceri; menirea ei este de a vă ajuta să obțineți succesul în afaceri învățând cum să stabiliți relații cu clienții, colegii, șefii, angajații și chiar cu persoane complet străine în 90 de secunde... sau mai puțin.

Cele 90 de secunde ale unei întâlniri nu au o importanță covârșitoare doar pentru a crea o primă impresie extraordinară. În primele câteva minute ale unei întâlniri, intrăm în legătură cu instinctele unei persoane și cu natura ei umană – dar și cu reacțiile ei aferente. În aceste prime secunde, instinctele noastre de supraviețuire, adânc înrădăcinate în subconștient, își fac imediat apariția, iar mintea și trupul nostru stabilesc dacă este cazul să fugim, să luptăm sau să interacționăm; dacă persoana respectivă ne oferă o oportunitate sau reprezintă o amenințare; dacă este un prieten sau un dușman. Vom vorbi în această carte despre concluziile pripite pe care le iau oamenii în primele momente ale întâlnirii, dar și despre metodele prin care le puteți întoarce în favoarea voastră. Odată ce ați trecut de aceste obstacole și ați clădit podul încrederii, puteți demara procesul de stabilire a relațiilor interumane. Vă voi dezvălui tehnicile cu ajutorul cărora



veți înțelege cu ce persoană sau situație vă confrunțați, metodele prin care puteți stabili o relație cu aceasta, dar și modul în care vă puteți impulsiona și influența semenii.

Interacțiunea cu cei din jur presupune un proces complicat. În primul rând, trebuie să le câștigați încrederea, pornind de la instinctele primare, apoi trebuie să stabiliți *rapportul\** la nivelul personalității. Așa ia naștere o relație și fiecare relație ascunde posibilități nelimitate. De unde știu toate acestea? Din experiență. Destinația la care am ajuns astăzi se află la mii de kilometri distanță de locul în care mi-am început călătoria, dar și de așteptările ce m-au însoțit pe parcursul acestei călătorii. Și trebuie să mărturisesc faptul că succesul de care mă bucur astăzi se datorează în mare măsură talentului de a stabili relații cu semenii mei.

Am petrecut un sfert de secol din viață luptându-mă să-i fac pe oameni să arate cât mai bine cu putință. Am lucrat timp de 25 de ani ca fotograf în domeniul modei și publicității și această meserie mi-a dezvăluit multe secrete prin care îi poți face pe oameni să arate „răvășitor“. Nu mă refer doar la tehnicile de fotografiere a manechinelor profesionale. Oameni de afaceri, muzicieni, piloți de avioane sau fermieri – cu toții au trecut prin fața aparatului meu de fotografiat, ajutându-i nu doar să arate foarte bine, ci și să exprime – prin întreaga lor ființă – încredere și carismă, ca și când acestea ar fi fost apanajele lor dintotdeauna.

Orice individ care se află în fața unui aparat de fotografiat este înzestrat cu un chip, un trup și o atitudine – dar și cu un mesaj pe care trebuie să ni-l transmită. Misiunea mea era de a da viața acestui mesaj, influențându-mi subiecții prin intermediul chipului, trupului, atitudinii și vocii mele. Veți descoperi în cartea de față cum să folosiți toate aceste instrumente – chipul, trupul, atitudinea și vocea – pentru a crea o impresie bună și pentru a *vă* transmite mesajul în mai puțin de 90 de secunde.

Nu am de gând să vă fac o fotografie, dar vreau să vă schimb imaginea pe care o aveți despre voi și să vă arăt cum puteți stabili relații cu cei din jur – într-un mod rapid, ușor și simplu. Indiferent

---

\* (n. red: pentru documentare în privința Programării Neuro-Lingvistice consultați lucrarea *NLP – Calea succesului* apărută la Editura Amaltea)

care este cariera sau profesia pe care o urmați, cel mai important lucru îl constituie faptul că activați într-un domeniu ce presupune interacțiunea cu alți oameni – și aceștia sunt cei care decid într-un timp record (exact atât cât îți trebuie să faci o fotografie) dacă vor stabili sau nu relații cu voi.

La începutul carierei mele de fotograf, în timp ce m-am plimbat între studiourile și clienții mei din Londra, Lisabona, Madrid, New York, Cape Town și Toronto, am observat că anumiți indivizi se pot înțelege de minune cu orice persoană chiar din clipa în care se întâlnesc. Și datorită acestei capacități extraordinare pot să stabilească relații imediate, să-și perfecționeze afacerile și să urce rapid pe culmile succesului. Dar am întâlnit și foarte mulți oameni care nu puteau să încheie relații armonioase cu cei din jur. Mi se părea că – în timp ce unii oameni erau întotdeauna deschiși în fața afacerilor și oportunităților vieții, alții păreau complet „ferecați“ – sau, cel puțin, aceasta era impresia pe care mi-o creau atunci când ne întâlneam. Dar când am ajuns să-i cunosc mai bine pe acești oameni „ferecați“, am înțeles că primele impresii pot fi înșelătoare. Acești oameni, care păreau atât de retrași, nu erau deloc așa.

Clienți, președinți de companii, manechine, hair și make-up stilști, directori de publicitate, contabili, factori de decizie, piloți de avioane, fermieri sau muzicieni – oameni care nu s-au cunoscut niciodată – vin cu toții să facă fotografii. Cei care erau capabili să stabilească – ușor și rapid – relații cu cei din jur se dezvoltau și cunoșteau succesul cât ai bate din palme, în timp ce indivizii „ferecați“ și retrași în cochilia lor ratau marile oportunități ale vieții, rămânând mereu în urmă. Spre marea mea surpriză, inteligența, frumusețea și talentul nu păreau să aibă nici o legătură cu acest aspect.

Tehnicile de observare, influențare și portretizare a comportamentului și stărilor sufletești ale oamenilor constituie niște instrumente extrem de eficiente ale fotografilor din domeniul modei, iar după un timp am început să recunosc tipare comportamentale care le permiteau

*Anumiți oameni par să fie înzestrați cu un har nativ de a stabili relații armonioase cu semenii lor în mod spontan.*

început să recunosc tipare comportamentale care le permiteau

oamenilor să se înțeleagă – sau nu – cu semenii lor. Unii indivizi manifestă tipare comportamentale care îi ajută să stabilească relații armonioase cu cei din jur; alții sunt înlănțuiți în tipare negative ce lucrează în defavoarea lor.

În această perioadă, am avut ocazia să descopăr munca de cercetare depusă de doctorii Richard Bandler și John Grinder. Ei au dezvoltat o tehnică destinată studierii și înțelegerii structurii ce se ascunde în spatele comportamentului uman, cât și o modalitate prin care putem folosi limbajul pentru a ne programa pe noi înșine, dar și pe cei din jur. Așa a luat naștere metoda unanim cunoscută sub numele de Programare Neuro-Lingvistică sau – pe scurt – NLP Programarea Neuro-Lingvistică ne ajută să descoperim ce se ascunde în spatele comportamentului nostru și să înțelegem impactul pe care îl exercită cuvintele noastre asupra comportamentului nostru și al semenilor noștri. M-am trezit în scurt timp studiind acest fenomen alături de doctorul Bandler la Londra și New York, ajungând expert în NLP.

Ulterior, a devenit extrem de ușor pentru mine să observ tiparele comportamentale ale persoanelor pe care le întâlneam în fiecare zi și să-i identific cu multă precizie pe cei înzestrați cu talente și atitudini pozitive, care reușesc să stabilească relații armonioase cu semenii lor. Odată cu trecerea timpului, pentru că începusem să urc treptele succesului, eram adesea invitat la colegi și în cluburi private, unde țineam discursuri despre modă și despre importanța fotografiei în domeniul publicității. La scurt timp însă am ajuns să vorbesc doar 5 minute despre arta fotografică și 55 de minute despre secretele prin care putem stabili relații cu persoana din fața aparatului de fotografiat și prin intermediul cărora o puteam convinge să coopereze cu noi. Am fost invitat în scurt timp să țin aceleași discursuri – fără însă cele 5 minute destinate artei fotografice – în fața unui public ales: personalul companiilor aeriene, studenți și profesori universitari, cadre medicale și angajați în diverse organizații și asociații de prestigiu. Acest lucru mi-a oferit apoi contracte cu marile corporații din lume.

Pentru că eram implicat din ce în ce mai mult în lumea afacerilor, pentru că mă întâlneam și aveam contact cu mii de oameni,

am înțeles că relațiile de afaceri sunt diferite de cele personale. În viața personală, îți alegi singur prietenii, dar la serviciu nu poți fugi de relațiile cu angajații, colegii, superiorii și clienții fără să renunți – în primul rând – la slujbă. Ești obligat, așadar, să clădești și să menții aceste relații în fiecare zi. Veți descoperi în paginile acestei cărți tot ceea ce trebuie să știți despre procesul de *stabilire a relațiilor* cu semenii voștri.

Experții susțin că 15% din succesul vostru financiar se datorează talentului și cunoștințelor voastre, în timp ce 85% se datorează capacității voastre de a stabili relații armonioase cu cei din jur, de a le câștiga încrederea și respectul. Astăzi, indiferent dacă dați un interviu pentru ocuparea unui post, dacă vă străduiți să încheiați un contract de vânzare sau dacă încercați să vă convingeți șeful să vă acorde o mărire salarială, cu cât stăpâniți mai bine arta interacțiunii umane, cu atât aveți mai multe șanse de succes. Și trebuie să stăpâniți această artă *cât mai repede cu putință*. Oamenii își spun în sine a lor: „Îmi place/Nu-mi place”, „Da/Nu” – în mai puțin de 90 de secunde. Secretele prin care puteți „să mânuiți” aceste 90 de secunde constituie subiectul acestei cărți.

*Vă puteți alege prietenii, dar nu vă puteți alege colegii de muncă.*

Vom parcurge toate aspectele importante ale acestui proces: de la impactul non-verbal la personalitatea voastră; de la capacitatea de a purta o conversație față în față cu un individ la talentul de a stabili relații și de a influența grupuri de indivizi. Vă voi prezenta situații din viața reală, care vă vor arăta cum să transformați relațiile noi sau pe cele deja existente într-un atu, cât și un set de tehnici și strategii care vă vor ajuta să stabiliți relațiile pe care le doriți în așa fel încât să vă puteți perfecționa la locul de muncă sau în domeniul pe care vi l-ați ales, doborând orice competiție.

Una dintre plăcerile pe care ți le oferă cariera de fotograf în lumea modei este faptul că reușești să-i faci pe oameni să arate mai bine decât și-au imaginat vreodată. Este extraordinar să înțelegi că poți să arăți, să pari și să te simți mai important, mai hotărât și mai „răvășitor” decât ai îndrăznit vreodată să visezi, păstrându-ți în același timp credința față de structura ta lăuntrică.

Menirea acestei cărți nu este de a vă învăța să fiți fățarnici sau de a acționa în dezacord cu principiile voastre; menirea ei este de a crea o legătură favorabilă între structura voastră interioară, caracterizată prin convingerile și valorile ce vă conduc viața, și lumea exterioară, unde lucrați.

Această carte seamănă cu una dintre fotografiile mele. Vă va schimba pentru totdeauna imaginea pe care o aveți despre voi înșivă. Vă oferă un instrument competitiv și semnificativ cu ajutorul căruia veți putea să profitați din plin de trupul, mintea, vocea și – mai ales – de imaginea voastră pentru a exploata potențialul fiecărei relații pe care o aveți – pe plan profesional, personal sau social.



# Noțiuni de bază

Calitatea managementului, puterea poziției pe piață, calitatea serviciilor, puterea corporațiilor, nivelul satisfacției clientului și calitatea comunicării cu investitorii – sunt factori non-financiari, care pot însă să determine în viitor performanțele financiare din lumea afacerilor.

Vi se pare complicat? Nu este deloc așa. Termenul „non-financiar“ se referă la oameni.

Fundația acestor aspecte corelate cu lumea afacerilor depinde de două lucruri: de oameni și de capacitatea voastră de a stabili relații cu ei. Această capacitate presupune stăpânirea câtorva noțiuni de bază, care sunt atât de simple încât vi le-ați putea însuși în timpul unei plimbări cu taxiul.



# Regulile lui Muldoon: Nu există eșecuri, ci doar schimb de reacții

**P**rima mea slujbă a fost ca asistent personal al lui Francis Xavier Muldoon. Muldoon era director de publicitate la revista *Woman*, una dintre cele mai cunoscute publicații săptămânale din Anglia. Ne aflam cam pe la mijlocul anilor '60 în Anglia, iar noul meu șef pornise practic de la zero și ajunsese – în doar trei ani – pe culmile succesului într-un domeniu extrem de competitiv. Francis Xavier Muldoon era un talent în domeniul comunicării.

Acest talent dăduse naștere „Evangheliei după Muldoon“.

„Evanghelia după Muldoon“ începea după cum urmează: „Primele impresii pavează drumul spre succes mai mult decât o fac recomandările, clasa socială, educația sau o masă la restaurant oferită unei persoane sus puse.“ De fapt, stabilim chiar de la primele secunde ale unei întâlniri modul în care îi vom răspunde persoanei respective. Dar nu vă împăunați prea tare, pentru că și viceversa este valabilă! În același timp, individul cu care ne întâlnim hotărâște la rândul lui modul în care ne va răspunde. (Dacă vă întrebați ce se întâmplă în următoarele 88 de secunde, atunci trebuie să vă spun că – din acest moment – ele sunt destinate consolidării relației și stabilirii modului de comunicare.)



Observațiile lui Muldoon sunt extraordinar de simple: „Când oamenii vă plac, ei văd numai calitățile cu care sunteți înzestrați. Când nu vă agreează, văd numai defectele voastre. Este logic. Dacă un client te place, va interpreta agitația ta ca pe o manifestare de entuziasm. Dacă însă nu te agreează, va considera că zbuciumul tău de a-l convinge să cumpere ceva este doar o manifestare a incompetenței tale.“

Avea dreptate. În timpul unui interviu pentru ocuparea unui post vacant, cel care organizează interviul – dacă te agreează din primele clipe – poate considera că firea ta blândă este o dovadă de respect, în timp ce un alt interlocutor, care nu te place, te poate eticheta ca fiind o persoană slabă, neconvingătoare. Un director care te place va considera încrederea pe care o emani ca fiind o trăsătură pozitivă; un alt director te poate considera arogant.

Geniul unei persoane poate părea prostie în ochii altui individ. Totul depinde de modul în care ești perceput de imaginația interlocutorului. „Captează-i imaginația și îi vei câștiga și inima!“ – este un alt imperativ din „Evanghelia lui Muldoon“. „Căci – ne explică el – viața, indiferent din ce unghi ai privi-o, este plămădită din comportament. Imaginația generează emoții, emoțiile generează atitudinea, iar atitudinea generează comportamentul.“

Nu mai cunoscusem pe nimeni ca Francis Xavier Muldoon. Mă mutasem la Londra din nordul Angliei, pentru că doream să mă aflu în „toiul evenimentelor importante“ – deși n-am încetat niciodată să mă întreb ce însemna asta decât în momentul în care am ajuns în mijlocul lor. Am descoperit în curând că eram fascinat de oamenii de acțiune, care dădeau viață evenimentelor. Cu toate acestea, una dintre problemele cu care m-am confruntat mult timp a fost Muldoon însuși – pentru că nu știam cum să-l etichetez: drept un geniu sau un nebun.

Muldoon era un geniu, dar mi-a trebuit ceva timp ca să-mi dau seama cărui fapt i se datora eficiența. De fapt, una dintre primele sarcini pe care mi le-a dat părea complet illogică. Trebuia să lipesc și să scriu o adresă pe 2.467 de plicuri, pe care le-am îndesat apoi

într-un sac de pânză. A doua zi, l-am însoțit pe maestru pe strada Oxford într-o vizită de lucru la biroul unui director al unei companii care primea comenzi prin poștă. Muldoon arăta extraordinar – bine îmbrăcat, încrezător și fericit – în timp ce eu, cu sacul în spate, păream un jefuitor de morminte, ce căra un cadavru.

Am fost invitați în biroul directorului. Francis Xavier Muldoon și-a salutat potențialul client ca și când erau vechi prieteni – poate chiar frați. M-a prezentat ca fiind asistentul lui, iar gazda noastră ne-a făcut semn să se așezăm pe scaune.

Ne-am ocupat locurile în fața biroului său uriaș – o adevărată capodoperă a genului. Aproape imediat, Francis Xavier zâmbi și spuse:

- Cu permisiunea dumneavoastră, vreau să vă prezint ceva.
- Vă rog, spuse directorul, dând anemic din cap.
- Nick vă va prezenta oferta noastră, spuse Muldoon.

Acesta era semnalul pentru mine. Fără să pierd nici un indiciu regizoral și echipat cu masca unui angajat ascultător, am întins pe podea o cuvertură verde și am vărsat conținutul sacului pe ea. Erau atât de multe plicuri încât s-au împrăștiat pe podea și pe scaune.

În timp ce directorul privea fără grai maldărul de plicuri, Muldoon – cu vocea sa blândă, dar hotărâtă – spuse:

– Aceasta este reacția la care trebuie să vă așteptați dacă veți accepta să facem reclamă produselor dumneavoastră în revista *Woman*.

Făcu o pauză destul de lungă pentru a capta atenția directorului; apoi, privindu-l în ochi, spuse:

– 2.467 de plicuri au ajuns pe biroul unei firme concurente în urma publicității făcute de noi. Putem face același lucru și pentru compania dumneavoastră.

În cât timp credeți că s-a derulat totul? În 90 de secunde.

În taxiul care ne ducea la sediul firmei noastre, având în servietă un contract de publicitate semnat pentru 26 de săptămâni și toate cele 2.467 de plicuri îndesate în sacul lor, Muldoon hotărî

că era timpul să mai învăț câte ceva din „Evanghelia după F.X. Muldoon“.

- Ce crezi că s-a întâmplat în biroul directorului? mă întrebă el.
- Nu l-ai cunoscut niciodată, nu-i așa? l-am întrebat eu.
- Nu, nu l-am cunoscut.
- Dar păreați prieteni de când lumea.
- Așa ți s-a părut, nu? spuse Muldoon zâmbind și întorcându-se

spre mine. Știi de ce?

*Cel mai eficient  
mod, dar și cel mai  
ieftin prin care poți  
stabili relații cu cei  
din jur este să-i  
priviți în ochi.*

– Poate că a auzit de tine.

– N-aș paria pe asta. Așază-te pe scaunul pliant din fața mea și îți voi explica ce s-a întâmplat acolo!

Taxiurile londoneze par niște cutii negre pe roți, dar sunt spațioase și confortabile pentru oameni și bagaje. În spate se află bancheta principală, iar

de scaunele șoferului și persoanei din stânga sunt prinse două scaune pliante, pe care te poți așeza pentru a sta față în față cu persoanele de pe banchetă. Am tras scaunul pliant din fața lui Muldoon și m-am așezat pe el. Sunt un tip destul de înalt, așa că mi-am sprijinit coatele de genunchi, ținându-mi mâinile împreunate. Chipul îmi trăda – fără îndoială – mirarea și curiozitatea care nu-mi dădeau pace.

Muldoon privea pe fereastră burnița ce îi uda nemiloasă pe trecătorii care ieșeau din stația de metrou Marble Arch. Se întoarse spre mine și se așeză pe banchetă astfel încât să fim față în față, apoi zâmbi plin de entuziasm și mă privi fix în ochi.

– Regula Numărul Unu a lui Muldoon – spuse el, ridicând un deget – este următoarea: *Când întâlnești pe cineva, uită-te în ochii lui/ei și zâmbește-i!*

Dădu din cap și așteptă o reacție din partea mea. L-am aprobat, dând – la rândul meu – din cap.

– Regula Numărul Doi a lui Muldoon – spuse el, ridicând un alt deget: *Dacă vrei să-i creezi unui individ impresia că îl cunoști deja, adoptă comportamentul unui cameleon!*

Eu m-am încruntat. El a surprins expresia feței mele și mi-a făcut semn cu mâna să aștept, apoi a mai ridicat un deget și a spus:

– Regula Numărul Trei a lui Muldoon: *Captează imaginația unei persoane și îi vei câștiga inima!*

M-am sprijinit de scaunul șoferului. Eram sigur că lecția nu se încheiase încă. El se rezemă de banchetă.

– De câte ori pe zi îți se întâmplă să întâlnești persoane care nu sunt conștiente de prezența ta – care nu se uită la tine?

– De foarte multe ori, probabil, i-am răspuns eu.

– Și asta înseamnă nenumărate oportunități irosite în van. Cel mai ieftin, cel mai ușor și cel mai eficient mod prin care îți poți consolida relațiile cu cei din jur – clienți, colegi, secretara care ne-a primit adineauri sau poate chiar acest șofer de taxi – este să te uiți în ochii lor și să le zâmbești. Și știi de ce?

– Pentru că le dai de înțeles că ești sincer și că te interesează persoana lor, am spus eu, convins fiind însă că explicația mea nu era suficientă.

– Da, așa e, foarte bine. Dar lucrurile nu se limitează doar la atât. Ce încredere ai mai avea în prezentatorul tău preferat de știri dacă îți le-ar prezenta citindu-le de pe o hârtie, cu capul în jos, sau uitându-se pe fereastră?

– Nu cred că l-aș mai asculta cu aceeași atenție.

Acest lucru era evident.

– Ce s-ar întâmpla cu mesajul lui?

– Mi-aș pierde complet interesul pentru un mesaj transmis în acest fel.

– Mesajul depinde de voce, iar vocea depinde de ochi, pentru că privirea îți accentuează mesajul. Cum te simți atunci când întâlnești un individ care nu stabilește contactul vizual cu tine? Cum te simți atunci când stabilești împreună acest contact? Cum te simți atunci când vorbești cu cineva, iar persoana respectivă stabilește contactul vizual cu altcineva?

Contactul vizual este unul dintre cele mai importante canale non-verbale ale procesului de comunicare. Am auzit cu toții expresia „ochii sunt oglinda sufletului“, dar ochii ne oferă în același timp

răspunsuri la întrebări vitale, pe care ni le punem atunci când încercăm să stabilim contactul cu interlocutorul nostru: Este atent la ce îi spun eu? Individul ăsta mă consideră o persoană atrăgătoare? Mă agreează oare? La serviciu sau în societate, diferențele subtile pe care le creează contactul vizual pot să joace un rol covârșitor. De exemplu, când un individ își ține ochii întredeschiși, iar capul aplecat într-o parte, dar menține în continuare contactul vizual, acest lucru poate fi o invitație ca să discutați despre un subiect foarte intim. Ochii pot trăda sentimentul de superioritate (atunci când persoana își ține capul ridicat) sau pot transmite ostilitate (atunci când privirea este pătrunzătoare și insistentă). O privire șovăitoare, care îți evită ochii, trădează slăbiciune și tendința de a evita comunicarea. Așadar, atunci când discutați despre un subiect important, fiți atenți la „povestea“ pe care o spun ochii voștri interlocutorilor care vă ascultă!



## EXERCIȚII

### CULOAREA OCHILOR

Încercați o zi întregă să observați culoarea ochilor tuturor persoanelor pe care le întâlniți! Nu trebuie să vă amintiți culorile, ci doar să le observați. Este un lucru cât se poate de ușor. Dar acest exercițiu simplu va consolida încrederea în sine, contactul vizual și rapportul, fără să apelați la intimidare. O variantă amuzantă a acestui exercițiu destinat stabilirii rapportului cu clienții voștri este să spuneți personalului că doriți să efectuați un sondaj ca să aflați dacă aveți mai mulți clienți cu ochi albaștri sau mai mulți clienți cu ochi căprui.

Urmăriți-i apoi pe membrii personalului trecând la treabă și observând cu mai multă atenție ochii clienților! Această metodă face minuni în restaurante, bănci și hoteluri.

Există o variantă și pentru copii. Trebuie să apelați la tehnica „mituirii“ – scuzați-mă! – la tehnica răsplatei. Spuneți-le copiilor voștri că le veți da doi dolari sau le veți oferi o oră în plus la piscină, sau o călătorie la Paris, sau orice altceva, dacă a doua zi se vor întoarce de la școală și vă vor spune ce culoare au ochii tuturor profesorilor pe care îi au!

Muldoon mă privi în ochi și îmi spuse pe un ton blajin și moale:  
– Ochii trădează autoritate, conferă direcție, atenție și sens mesajului tău.

M-a privit cu insistență. Eu i-am evitat privirea.

– Ai înțeles? mă întrebă el.

– Da, am spus eu, dând din cap cu tărie.

– Atunci zâmbește! spuse el.

Eu am schițat un zâmbet fals.

– Ce e asta? întrebă el.

– Nu pot să zâmbesc la comandă, am răspuns eu.

– Ai o problemă de vanitate, nu? Ți-e teamă să nu pari un prost, corect?

– Mai degrabă, idiot, am spus eu.

– Mai ai de învățat, spuse el. Ochii nu sunt singurul indiciu al procesului de comunicare pe care trebuie să-l oferim. Cea mai rapidă modalitate prin care poți reda chipului o expresie atrăgătoare o constituie zâmbetul. Zâmbește, iar lumea îți va zâmbi la rândul ei! Un zâmbet fermecător le spune oamenilor: „Sunt ușor de abordat“, „Sunt fericit“ și „Sunt încrezător“. Nu poți să permiți vanității să stea în calea succesului tău.

Îl cunoșteam doar de trei zile, dar în acele trei zile l-am văzut pe Francis Xavier Muldoon impulsționând o echipă de vânzări, elaborând planuri strategice cu personalul editorial și realizând o vânzare în 90 de secunde. Dar acum, în timp ce ne întorceam la birou cu taxiul, mi se părea că îl cunoșteam de-o viață. Motivul: Regula Numărul Doi a lui Muldoon.

– Cum te simți? întrebă el.

– Bine, am răspuns eu, iar el ridică întrebător din sprâncene. Nu, mă simt extraordinar.

– Știi, spuse el, apoi continuă. Poți să-mi spui cum am știut?

– Din atitudinea mea. Zâmbesc, te aprob și învăț lucruri extraordinare. Este evident.

– Așa este, dar nu trebuie să ne limităm doar la atât. Sunt mai multe aspecte pe care trebuie să le luăm în considerare. De exemplu, poziția în care stai.





## EXERCIȚII

**CUM SĂ ZÂMBIM**

*Cea mai rapidă modalitate prin care poți reda chipului o expresie atrăgătoare o constituie zâmbetul. Zâmbetul trădează fericire, încredere și un caracter ușor abordabil. Manechinele profesioniste apelează la diverse trucuri ca să zâmbească și să emane bucurie prin toată ființa lor. Iată unul dintre ele! Stați în fața unei oglinzi cam la o distanță de 45 de centimetri!*

*Priviți-vă fix în ochi și roștiți cuvântul „minunat” în cele mai diverse modalități: tare, încet, cu mânie, cu pasiune sau în maniera lui Jerry Lewis... Nu vă opriți! În final, veți izbucni în râs. Repetați exercițiul o dată pe zi timp de trei zile! Data viitoare când veți întâlni pe cineva, roștiți de trei ori în șoaptă cuvântul „minunat” și veți începe să zâmbiți!*

Am început să mă analizez. Mă sprijineam de geamul taxiului cu umărul drept, îmi țineam brațele împreunate, iar bărbia aproape că îmi atingea clavicula stângă.

– Acum uită-te la poziția mea!

Nu observasem asta înainte, dar în acel moment – pentru că îmi atrăsese atenția – am văzut că stătea în aceeași poziție ca mine. Părea că mă află în fața unei oglinzi.

– Știi ce fac oamenii când se înțeleg bine – din punct de vedere comportamental?

Am clătinat din cap în semn că nu. El m-a imitat, clătinând la rândul lui din cap.

– Se imită. Au tendința de a sta în aceeași poziție și de a aborda aceeași tonalitate a vocii. Astăzi, în biroul directorului, când clientul a clătinat din cap, am clătinat și eu. Când a dat semne de nervozitate, i-am răspuns și eu în același fel. Când s-a relaxat, m-am relaxat și eu. Mi-am schimbat comportamentul, atitudinea și expresia feței ca să mă adaptez la situația respectivă.

– Ca un cameleon?

– Și aplic această stratagemă chiar în acest moment – cu tine de față, iar tu n-ai observat niciodată. Atitudinea mea îți conferă senzația de confort și relaxare.