

1

Недостающий ингредиент

Мы расскажем о 26 непреложных правилах, которые помогут вам выстроить прочные (или SUPER) отношения. Это профессиональное и межличностное взаимодействие, основанное на доверии, преданности, уважении и великодушии. Такие отношения позволяют вам добиться успеха в карьере и получить глубокое личное удовлетворение.

Наши правила построения прочных отношений действуют без всяких исключений. Они проверены на практике и прошли тест на здравый смысл. Если вы решите их отвергнуть, то тем самым будете действовать себе во вред.

Мы разработали эти правила, основываясь на обширных исследованиях. Мы провели тысячи бесед с руководителями компаний и другими людьми о том, что составляет прочные профессиональные отношения. У нас было бесчисленное множество встреч с успешными бизнесменами и сотрудниками некоммерческих организаций. Правила, о которых мы будем говорить в этой книге, так или иначе упоминаются в 25 книгах, написанных нами в предыдущие 30 лет.

Эти принципы позволяют вам общаться с людьми таким образом, о каком вы раньше и подумать не могли. Вы будете заводить прочную дружбу. Добиваться успеха на

работе и в своей профессиональной области. Вы сможете устанавливать новые контакты. Вы узнаете новые правила. Примените их к себе. Будете следовать им. Результаты вас удивят.

Позвольте нам представить первое правило установления прочных отношений. Это рассказ о нашем знакомом Билле Дженкинсе. Однажды он получил сигнал, который изменил его жизнь.

Билл является партнером престижной компании. Он умен, интересен, у него два диплома ведущих университетов. В прошлом отношения с клиентами у него были не самыми лучшими. Как говорил нам Билл, даже посредственными. Но что-то изменилось. За два года Билл поднялся до самых высоких позиций в компании. И это преобразование произошло потому, что он смог отбросить старые представления о том, как строить взаимодействие с клиентами. Он воспользовался новыми *правилами отношений*.

— У меня был один клиент из Нью-Йорка, — рассказывает Билл. — Он являлся генеральным директором крупной международной корпорации. Мне приходилось встречаться с ним около трех раз в год. Однажды, когда я выходил из его кабинета, его помощница Дебора отвела меня в сторону. В одной руке у меня был портфель, а в другой бумаги для презентации в PowerPoint. «Знаете, — начала Дебора, — мой шеф так любит с вами общаться. Вам следует приходить к нам почаще». — «Я рад, что он доволен нашими встречами. Я посещаю вас довольно регулярно. И мы серьезно готовимся к таким встречам», — ответил я Деборе, кивком указав на толстую пачку бумаг в руке. Дебора оглянулась по сторонам, чтобы убедиться, что нас никто не услышит. «Ваши конкуренты приходят

к нам чаще», — произнесла она тихим голосом. «Спасибо за информацию, — поблагодарил я ее. — Но мне действительно кажется, что у нас неплохие отношения. И я предоставляю ему первоклассный аналитический материал». — Я снова кивнул на документы в руке. Тогда она приблизилась ко мне и шепотом поделилась со мной величайшим секретом: «Должна вам сказать, что все эти ваши слайд-презентации он считает только платой за *хороший разговор* с вами!» Я был ошарашен и начал думать о слайдах, которые я притащил своему клиенту.

— Что же было дальше? — спросили мы Билла.

— Я долго размышлял о том визите. И начал менять форму общения с этим генеральным директором и его сотрудниками. Я стал приходить к нему чаще. Наши встречи теперь были менее официальными и приобрели более личный характер: иногда мы виделись за обедом, иногда по утрам вместе пили кофе.

Я начал глубже понимать его цели и задачи, в том числе и личные. Благодаря более частым встречам я в курсе его повседневных дел и могу помочь ему в решении текущих проблем.

Я по-прежнему готовлюсь к нашим встречам, но сейчас уже не всегда приношу слайды для презентации. Я предлагаю ему идеи для решения общих проблем компании, в том числе такие, которые могут способствовать ее развитию. По мере того как я знакомлюсь со все большим числом задач, стоящих перед его компанией, я могу привлекать к их решению своих коллег и тем самым расширять нашу сферу деятельности. Этот генеральный директор начал относиться к сотрудникам моей фирмы и ко мне как к людям, которые способствуют развитию его

компании, а не просто как к финансовым аналитикам. Наши беседы касаются целого ряда тем. Нам обоим нравится общение друг с другом. За два года, — продолжает свой рассказ Билл, — эта компания стала для моей фирмы одним из главных источников дохода. Поэтому я перестал практиковать старый метод работы, заключающийся в презентации цифр и фактов. Никогда. Цифры и факты могут быть важной составляющей вашей работы, но построить с их помощью прочные отношения не удастся.

Мы задали Биллу следующий вопрос:

— Какой же ваш самый главный вывод?

— Вот к чему я пришел в тот день: *прочные отношения строятся во время взаимоприятного общения. Такие отношения не создаются, когда один человек демонстрирует другому свои знания.* Некоторые мои взгляды по поводу того, что интересно и нужно клиентам, оказались неверными.

Рассказ Билла подтвердил то, что мы наблюдали уже много лет. Выводы, касающиеся построения прочных отношений, способны серьезным образом изменить ваше поведение. И некоторые из таких умозаключений могут быть ошибочными. Следуйте нужным правилам, и вы создадите прочные отношения с людьми — клиентами, коллегами, теми, от кого зависят решения, семьей и друзьями. Вы сформируете прочные отношения со всеми ними. Так сделал Билл Дженкинс, и так же можете сделать вы. Билл сформулировал первое правило прочных отношений в этой книге: *«Прочные отношения строятся во время взаимоприятного общения. Такие отношения не создаются, когда один человек демонстрирует другому свои знания».*