



## Основи на ръководството



**Ръководство означава с помощта на други хора да постигнеш нещо и да подтикнеш отделни консултанти и екипи да дадат най-доброто от себе си.**

**Целта на ръководството е**  
**Постигане на резултати.**



**Истинското ръководно качество е  
способността да накараш хората да правят  
доброволно нещо, което всъщност изобщо  
не искат да правят**

**Ранди Гейдж**



# Най-важните ръководни задачи

together on the top

4

**1. Да можеш  
да  
ръководиш  
себе си и да  
бъдеш  
добър  
пример**

**2.  
Форму-  
лиране на  
ясни цели**

**3. Плани-  
ране и  
делеги-  
ране на  
задачи**

**5.  
Насочване и  
стимули-  
ране на  
консул-  
тантите**

**4.  
Съзна-  
телно  
комуники-  
ране**





Първата личност, която  
трябва да ръководите, сте  
Вие самия!





- **Най-важната задача в мрежовия маркетинг е дублицирането**
- **За тази цел ръководителите трябва да са преди всичко добър пример**
- **Консултантите се идентифицират с нас, те искат да бъдат като нас**
- **Хората се учат чрез идентификация – нашите консултанти се учат чрез нас**
- **Те се идентифицират с всички наши страни – и с добрите, и с лошите**

## Вие ли решавате дали сте добър или лош пример?



## Прозорец на Йохари

<b>Какво знам аз и какво знаят другите за мен (моето публично)</b>	<b>Какво знам аз, но другите не знаят за мен (моето лично)</b>
<b>Какво не знам аз, но и другите не знаят за мен (моето неосъзнавано)</b>	<b>Какво не знам аз, но другите знаят за мен (моето сляпо петно)</b>







- Направете неосъзнаваното осъзнато
- Разпознавайте своите слепи петна
- Осъзнайте собствените си поведенчески модели
- Осъзнайте личните си потребности и ги отстоявайте
- Открийте личните си силни и слаби страни
- Научете се да разпознавате и контролирате собствените си емоции
- Променете това, което искате да промените

**Създайте една зряла, автентична личност с харизма, излъчване и естествен авторитет**





# Как можем да се развиваме ние персонално?

together on the top

9



- **Саморефлексия**
  - Да приемаме себе си, каквито сме, с всички силни и слаби страни
  - Да си задаваме въпроси
  - Да отразяваме нашия ефект върху другите хора,
  - Да наблюдаваме какво предизвиква у другите нашето поведение
- Да търсим и да приемаме обратна връзка от другите
  - Семейство, приятели, колеги и също и консултанти
- Да искаме коучинг от нашите ръководители
- При нужда да потърсим психотерапевтична помощ
- Да влагаме принципна готовност за промяна

## Персоналното развитие е постоянна работа!



**Даването на обратна връзка означава да съобщаваш наблюдаваното поведение, без да го оценяваш**

<p><b><u>Даване на обратна връзка</u></b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обратна връзка „сандвич“ <ul style="list-style-type: none"> <li>- първо положителното</li> <li>- формулиране на критиката като желание</li> <li>- накрая положителна перспектива</li> </ul> </li> <li>2. Честно, без оценки и диференцирано</li> <li>3. Аз-послания</li> </ol>
<p><b><u>Получаване на обратна връзка</u></b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Без оправдания</li> <li>2. „Благодаря“</li> <li>3. Рефлектиране и при нужда промяна</li> </ol>

**Обратната връзка е най-важният инструмент на ръководителя**



## 2. Постановяне на ясни цели

together on the top

11

**„Ако не знаеш накъде си тръгнал,  
ще стигнеш някъде другаде!„**

*Marc Twain*



**Поставете си ясни цели и по този начин  
създайте мотивация и енергия за върхови  
постижения.**





## Откриване на целта

Какво искам, какво мога, какво трябва да направя?



## Писмено формулиране на целите

Създаване на яснота, проверка на изпълнимостта, да може да се отметне, когато е изпълнена



## Разделяне на целите на подцели

Какво до кога искам да постигна?

Способност да се радваме на частичните успехи



## Обвързване на целите със срокове

Какво кога трябва да се изпълни?



- S** = специфични (съвсем конкретни)
- M** = измерими (обективно проверяеми)
- A** = изпълними (реалистични, но и предизвикателство)
- R** = релевантни (винаги връзка с дългосрочните цели)
- T** = терминизирани (ясни времеви интервали)

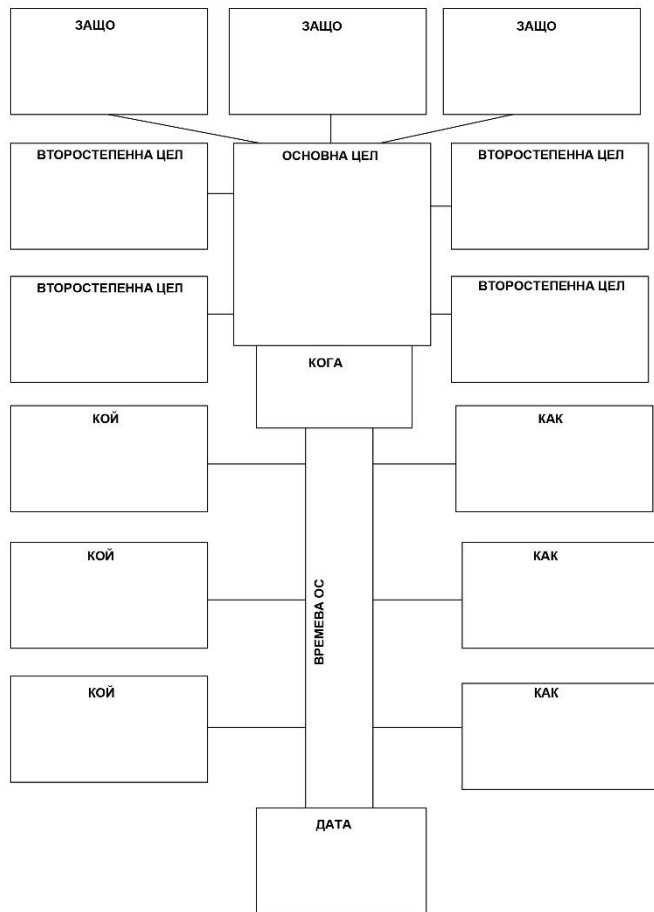


# Карта на целите – Goalmapping (Брайан Мейн)

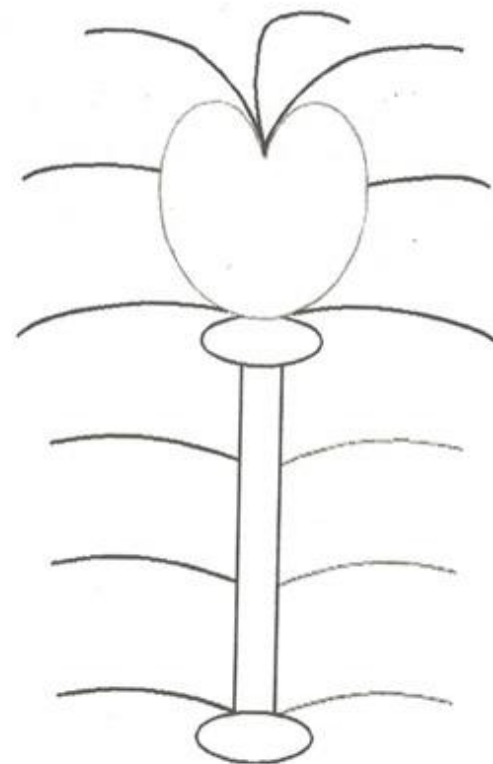
together on the top

14

Модел на карта на целите за лявата мозъчна половина



Модел на карта на целите за дясната мозъчна половина



## 3. Планиране и делегиране

together on the top

15



- Планирайте с вашите консултантите първите стъпки за успех
- Изгответе седмични, месечни, годишни планове
- Определете отговорности и срокове
- Контролирайте редовно изпълнението на целите

**Не вършете работата на вашите консултанти, а ги научете да се дублицират.**





## защо делегирането се избягва често

together on the top

16

- Делегирането е рисковано – стават твърде много грешки
- Моите консултанти са прекалено глупави
- Моите консултанти никога не го правят точно така, както на мен ми се иска
- Доставя повече удоволствие да свършиш работата сам
- Аз мога по-добре – аз съм експерт
- Става по-бързо, когато го правя сам
- Синдром на помагача – помагам на консултантите, защото те са претоварени
- Несигурност – страх от загуба на авторитет
- Да се незаменим – без мен нищо не върви



## 4. Съзнателно комуникиране

together on the top

17



- На първо място ръководството означава работа с и върху хората
- Затова ръководителите се нуждаят от висока степен на социална, персонална и комуникативна компетенция
- Само който може да ръководи сам себе си, може да ръководи и другите.

**Затова искаме да Ви стимулираме:**  
**Работете върху развитието на собствената си личност и комуникативност!**





## Който комуникира, упражнява влияние

- Върху събеседника
- Върху хода на разговора
- Върху взаимодействието

**Затова нека винаги първо мислим какво искаме да постигнем с определения разговор?**

**Да се подготвяме добре за всеки разговор!**

**Ръководителите и продавачите трябва да умеят да ръководят добре и при комуникацията!**



## Изпращаваме комуникация чрез

- речта (вербално)
- чрез езика на тялото (невербално)

## Приемаме комуникация чрез

- нашето възприятие
- нашите чувства





Хората могат да слушат внимателно само около 2 минути, после тяхното внимание отслабва.

Последиците са недоразумения в комуникацията.

Не се обръща внимание на важни подробности.

**Затова винаги следете за диалога, като задавате много въпроси, това е сигнал и за Вашия интерес към събеседника.**







- Парафразиране: повтаряне със свои думи
- Вербализиране: обобщаване на чувствата на другите
- Постоянно обобщаване на съдържанието и общите решения

**Активното слушане създава увереност, че двамата събеседници имат предвид едно и също**



# Еднаква вербална и невербална комуникация

together on the top

22



- Двете нива на съдържанието трябва да си съответстват, само така се създава доверие
- Негативният език на тялото не позволява провеждане на разговор
- Позитивният език на тялото може да окаже положително влияние върху един негативен разговор
- Здравата опорна точка създава увереност и доверие и у събеседника

**Езикът на тялото никога не лъже, защото той е аналогичен – аналогичен на нашите вътрешни чувства.**








- И двете означават ситуитивно адаптиране на собствения език на тялото към този на събеседника, при симпатични хора това става автоматично
- Намираме се на еднаква дължина на вълната
- Разбира се, не трябва да се преиграва
- Уважавайте поставените от Вашия събеседник граници



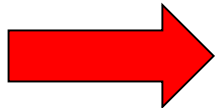
Комуникацията винаги се състои от

- **Ниво на съдържанието**      **10 % значение**  
(обмяна на съдържанието на разговора = смисъл) и
- **Ниво на отношенията**      **90 % значение**  
(отношение на комуникиращия към темата и  
събеседника = възприемане на чувства и тяло)



 **Нивото на отношенията определя как  
партньорът ще възприеме съдържанието на  
разговора!**





**Затова успешната комуникация предполага да организираме позитивно най-вече нивото на отношенията.**

Чрез нивото на отношенията изпращачът показва нагласата към своя събеседник, но също и нагласата към самия себе си (самочувствие).

Позитивната нагласа към самия себе си влияе положително върху комуникацията.



# С по-добра комуникация по-голям успех с клиенти и консултанти

together on the top

26



- Добра подготовка за всеки разговор
- Ясно поставена цел на разговора за себе си
- Диалог, а не монолог
- Прости, ясни изречения, адаптирани към езика на събеседника, без използване на чуждици
- Гарантиране, че моят събеседник ме разбира, чрез задаване на въпроси
- Отворена позиция на тялото, вербалната и невербалната комуникация трябва да казват едно и също
- Активно слушане
- Адаптиране и отразяване на събеседника
- Създаване и поддържане на добро ниво на отношенията
- Следене на микросигналите на комуникацията



## 5. Грижете се за Вашите консултанти

together on the top

27



- **Интензивна помощ за новите консултанти**
- **Бъдете винаги на разположение и помагайте, когато консултантите се нуждаят**
- **Обсъждайте задачите и показвайте конкретни пътища за решение**
- **Обучавайте Вашите консултанти**
- **Водете редовни разговори с консултантите (коучинг)**
- **Проверявайте постигането на целите и определяйте нови цели**

**Успехът на Вашите консултанти е ВАШИЯТ успех!**



- **Ежеседмична среща на екипа**
- **Ежеседмично обучение в структурата (групов тренинг, трансфер на знания и практически обучения)**
- **Ежедневен коучинг разговор (индивидуално обучение)**

