

Wywiad z Panem [REDACTED]

Data: 15.12.2011, godzina 17.30 : 18.08

Miejsce: Poznań, ul. Wagi

Badacz: Dzień dobry. Na początku... Proszę aby się Pan przedstawił.

Osoba badana: Witam. Przedstawić się tak?

B: Tak jest, proszę powiedzieć w jakiej firmie Pan pracuje.

O: Nazywam się [REDACTED]*. Pracuję w *. Jest to branża związana z reklamą.

B: Z reklamą czego konkretnie?

O: Dokładnie z reklamą w książkach telefonicznych, mediach internetowych.

B: Ile lat Pan pracuje w tym zawodzie?

O: Z 7 lat.

B: 7 lat to długo Pana zdaniem?

O: Tak! Jeśli chodzi o tą branżę to długo..

B: A czy cały czas pracuje Pan na tym samym stanowisku?

O: Yyyy... Tak. Cały czas na stanowisku specjalisty do spraw obsługi klientów kluczowych. Tak to się u nas nazywa fachowo.

B: Jeśli Pan pozwoli porozmawiamy teraz na temat samej specyfiki zawodu handlowca. Proszę mi powiedzieć czy na pierwszy rzut oka można poznać przedstawiciela handlowego? Czy od razu widzimy, że dana osoba jest przedstawicielem handlowym?

O: Nie, absolutnie nie.

B: Dlaczego tak Pan myśli?

O: Mhm... Jest wielu bardzo dobrych przedstawicieli handlowych, którzy na pierwszy rzut oka nie wyglądają zupełnie na przedstawiciela handlowego.

B: Rozumiem.. Jakiego słownictwa Pana zdaniem używają przedstawiciele handlowi?

O: Starają się mówić prostym, otwartym językiem, zrozumiałym dla klienta.

B: Dobrze... A proszę powiedzieć mi co ze strojem, wyglądem przedstawiciela? Czy po wyglądzie zewnętrznym możemy stwierdzić, że dana osoba jest sprzedawcą?

O: Hm... I tak i nie. Wydaje mi się, że dobrzy sprzedawcy potrafią dostosować ubiór do klienta. Nie do każdego klienta wypada się elegancko ubierać. Istnieje stereotyp, czyli garnitur, krawat.. Ale taki stereotyp sprzedawcy niekoniecznie działa. Dobry sprzedawca potrafi to wyczuć.. Chyba lepiej jest ubierać się troszeczkę luźniej.

B: A czym wyróżnia się zawód przedstawiciela handlowego od innych zawodów?

O: Niczym chyba szczególnym.

B: Panie [REDAKTOR] Do jakiego innego zawodu można przyrównać przedstawiciela handlowego? Czy są zawody do których w ogóle możemy porównać przedstawiciela handlowego?

O: Hm.. Pewnie do wielu zawodów. Właściwie od lekarza po prawnika. Wszyscy sprzedają usługi. Tak więc i lekarz powinien być przedstawicielem handlowym... I prawnik... Także... (długa pauza)

B: Dobrze... Kolejne moje pytanie: Jakie wymagania są stawiane handlowcom przez pracodawców?

O: Przede wszystkim otwartość. Otwartość... Hmm... Umiejętność kontaktu z ludźmi, rozmowy z ludźmi. Umiejętność przekazywania jakby swojej wiedzy, przekonywania do swoich argumentów. To są chyba takie najważniejsze.

B: Na czym Pana zdaniem polega praca w tym zawodzie?

O: Polega na przekonywaniu klientów, do skorzystania z usług, w przypadku mojej firmy do skorzystania z usług *.

B: Teraz zapytam po prostu kim są przedstawiciele handlowi?

O: Ojj, to bardzo różni ludzie.

B: Pod jakim względem różni?

O: Różni? Tak jak ludzie na ulicy. Potrafią być różni wyglądem, różni charakterem. Myślę, że u sprzedawców jest podobnie. Spotykamy spokojne charaktery, spotykamy czasami nadpobudliwe... Różnie to bywa.

B: Panie [REDAKTOR] jaka płć dominuje w tym zawodzie?

O: Zdecydowanie męska płć.

B: Jakie znaczenie ma płć w przypadku przedstawicieli handlowych? Czy płć w tym zawodzie ma jakieś znaczenie?

O: Niekoniecznie ma. Jest to po prostu ciężka fizycznie praca, oprócz tego całego spektrum marketingowego, ciężka praca. I jak to w fizycznej pracy, lepiej wytrzymują mężczyźni.

B: Fizyczna praca? Pana zdaniem?

O: Tak! Fizyczna, częste wyjazdy samochodem, często po parę dobrych godzin w samochodzie, nie dla każdej kobiety jest to wygodne.

B: Dobrze... W jakich branżach przeważają kobiety w tym zawodzie, a w jakich mężczyźni?

O: Hm... Chyba myślę, że w branżach medycznych przeważają kobiety... W pozostałych branżach przeważają jednak mężczyźni.

B: W jakim wieku zazwyczaj są przyjmowani ludzie na stanowisko sprzedawcy, przedstawiciela handlowego?

O: W jak najmłodszym wieku.

B: A czy starsze osoby też są zatrudniane?

O: Naturalnie, ale jednak to praca chyba głównie dla młodych ludzi.

B: A gdyby miał Pan określić dolną i górną granicę wieku dopuszczaną w tym zawodzie?

O: No to od 20 lat do 55.

B: Teraz zapytam Pana o zwyczajny dzień z Pana pracy. Jak przedstawiciel handlowy rozpoczyna swój dzień?

O: Przedstawiciel.. Od umawiania wizyt handlowych. Od tego rozpoczyna dzień.

B: A jak wyglądają poszczególne etapy pracy przedstawiciela handlowego? Jest umawianie wizyt i co się dzieje dalej?

O: Umawianie wizyt... Potem... Mhm... Potem jest czas właśnie na odbycie tych wizyt, czyli powiedzmy cztery, pięć godzin dziennie na trzy, cztery wizyty. I... Kolejnym etapem jest jakby przyjazd do biura, rozliczenie kontraktów, zamówień. Tak wygląda dzień.

B: Ile czasu wolnego należy się handlowcom w czasie pracy?

O: Ile czasu wolnego? To jest system zadaniowy... (Pauza) Jeśli uda się szybko podpisać dwa, trzy zamówienia, no to handlowiec sam zarządza swoim czasem.

B: Panie [REDAKTOR] a czy każdy dzień handlowca wygląda tak samo?

O: Nie, nie ma dwóch takich samych dni.

B: Rozumiem. A czy przedstawiciele handlowi działają według ściśle określonego planu?

O: Nie do końca. Ja wstaję rano i może się wszystko wydarzyć. Nigdy dzień do końca nie jest poukładany.

B: A kiedy przedstawiciel handlowy kończy pracę?

O: Kiedy kończy pracę? Mhm... Chodzi o określony dzień, tak?

B: Tak. Kiedy powiedzmy jest Pan w pracy i nadchodzi moment, w którym przestaje Pan pracować. Czy ten czas wyznacza godzina? Powiedzmy 16.00 i dziękuję, wychodzę, do widzenia? Czy zależy to od tego, czy wykona Pan wszystkie swoje zadania?

O: No jest to system zadaniowy jak mówiłem. Jeśli uda się wcześniej skutecznie zakończyć spotkania to kończę wcześniej, jeśli nie uda się, to może to być nawet do późnych godzin wieczornych.

B: Poruszę teraz temat prestiżu zawodu. Czy Pana zdaniem zawód przedstawiciela handlowego cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: Cieszy się... Ale nie. To nie jest zawód prestiżowy.

B: A czy dużo ludzi pracuje w tym zawodzie?

O: Bardzo dużo.

B: Czy sprzedawcy bez problemu opowiadają innym o swojej pracy? Czy raczej wstydzą się swojej profesji?

O: Bez problemu opowiadamy.

B: Jak długo Pana zdaniem można pracować w tej roli? W tej profesji?

O: Ojj... Całe życie można pracować, ale mówi się, że dwa lata to jest taka graniczna...

B: Czyli można powiedzieć, że Pan tą granicę przekracza...

O: Przeszło trzykrotnie... No tak.

B: No dobrze. A czy pracujący w tym zawodzie szukają jednocześnie innej pracy?

O: Bardzo często tak się zdarza.

B: Pan tak robi?

O: Zdarza mi się. Ale nie było to do tej pory przypieczętowane zmianą pracy.

B: Czy według Pana zawód przedstawiciela handlowego jest jedną z centralnych ról odgrywanych w gospodarce?

O: Centralną może nie, ale jedną z bardzo ważnych, na pewno.

B: A co z szacunkiem? Czy klienci okazują szacunek sprzedawcom?

O: To zależy. Zdarzają się tacy, którzy okazują. Zdarzają się tacy, którzy nie okazują. W większości jednak są przyjaźnie nastawieni.

B: Dobrze, a czy ludzie, dokładniej mówiąc, klienci, chcą słuchać handlowców?

O: Tak... Myślę, że tak.

B: Myśli Pan, że zawód przedstawiciela handlowego jest równoważny z zawodem akwizytora? Czy to jest to samo?

O: Hm.. Nie jest to, to samo.

B: Dlaczego?

O: Zależy co rozumiemy pod słowem akwizytor...

B: A co Pan rozumie przez to słowo?

O: Akwizytor... Ktoś kto bez zapowiedzi puka do moich drzwi i oferuje mi jakiś towar.

B: Tak...

O: No, uznało się, że przedstawiciele czasem są zmuszeni tak robić, jest to bardzo rzadki przypadek ale często tak bywa. Mhm... Jednak nie są to takie same zawody. Nie są to równoznaczne zawody.

B: A lepszym zawodem Pana zdaniem...

O: Zdecydowanie przedstawiciel handlowy. Lepszym zawodem jest przedstawiciel handlowy.

B: Zapytam również o obowiązki przedstawiciela handlowego. Proszę mi powiedzieć, jakie konkretne zadania musi Pan wypełniać każdego dnia?

O: Konkretne zadania? Umówienie spotkań, umieszczenie tych spotkań w systemie, tak żeby były widoczne dla kierownictwa... Mmm... Następnie jazda na te spotkania, odbycie tych spotkań... No... skuteczne odbycie, to znaczy, zakończone kontraktem, zamówieniem.

B: Tak...

O: Następnie... Hm... Trzeba potem przyjechać do biura, rozliczyć te kontrakty... No i tak to wygląda.

B: Czy przedstawiciel handlowy robi każdego dnia dokładnie to samo?

O: No nie. Bardzo często jest tak, że do biura już nie ma czasu żeby przyjechać, bo jest późno i te kontrakty rozlicza się na następny dzień o poranku.

B: ...bądź w domu? Czy w domu raczej nie?

O: Bądź w domu, tak!

B: Dobrze. Panie [REDACTED] czy w każdej branży sprzedażowej handlowcy mają takie same zadania do wykonania?

O: Myślę, że bardzo podobne.

B: W porządku... Z czego rozliczani są handlowcy?

O: Hmm... Głównie z wyników, z planów, które im firma wytyczyła. Tak naprawdę procent realizacji planu ma wpływ na to, czy dalej będziemy tymi przedstawicielami czy nie.

B: Jaki powinien być idealny przedstawiciel handlowy Pana zdaniem? Powinien być taki jak Pan?

O: Myślę, że mógłby być podobny do mnie. No przede wszystkim tak jak w każdej pracy, trzeba być pracowitym. Trzeba być otwartym dla ludzi. Trzeba łatwo nawiązywać kontakty z ludźmi, z innymi, szybko się uczyć. To są chyba takie główne, główne argumenty, które przemawiają za tym, że handlowiec jest albo dobry, albo zły. Ten wymarzony taki mniej więcej powinien być.

B: Jakich negatywnych cech powinni się pozbywać sprzedawcy?

O: Nachalność i jakby... Nieumiejętność w nawiązywaniu kontaktów z klientem. To jest taka główna wada.

B: Dobrze. Panie [REDACTED] na jakie niebezpieczeństwa może być narażony przedstawiciel handlowy?

O: Nie ma żadnych niebezpieczeństw. Chyba, że mówimy o wypadku samochodowym. Przedstawiciele dużo jeżdżą.

B: Innych nie ma tak? Niebezpieczeństw?

O: Yyy... Na pewno stres też. Stres...

B: W takim razie koniec o niebezpieczeństwach w pracy przedstawiciela handlowego. Zapytam Pana teraz, jakich przedmiotów potrzebuje Pan w pracy jako handlowiec? Co Panu jest niezbędne?

O: Niezbędny jest mi samochód, telefon komórkowy... Komputer.

B: Tylko te trzy rzeczy, tak?

O: Tak. Tylko te.

B: A czy niekompletne wyposażenie handlowca odbija się na jego nieefektywnej pracy? Gdyby nie miał Pan którejs z wymienionych przed chwilą rzeczy, pracowałby Pan gorzej?

O: Tak! Pracowałbym mniej efektywnie, na pewno.

B: A gdyby miał Pan spośród tych trzech przedmiotów wybrać tylko jeden...

O: Samochód... (uśmiech)

B: A ta najmniej potrzebna rzecz?

O: Komputer.

B: Dobrze... Czy każdy pracodawca zapewnia niezbędne przedmioty do pracy w profesji przedstawiciela handlowego?

O: W większości przypadków tak. Zdarzają się oczywiście pracodawcy, których chyba po prostu nie stać na zakupienie choćby samochodu, ale... Raczej starają się wyposażać w takie rzeczy, niezbędne środki do pracy. To tyle.

B: A czy sprzedawca powinien walczyć o dobra jego zdaniem niezbędne, których nie otrzymał od swojego pracodawcy?

O: (Cisza)

B: Gdyby nie wiem... Gdyby nie dostałby Pan od razu komputera, walczyłby Pan o niego?

O: Tak. Absolutnie. To jest narzędzie dzięki któremu będzie mi na pewno łatwiej sprzedać. No i zwiększy moją efektywność, co się przełoży również na pensję handlowca.

B: Kiedy oczekiwania przedstawicieli handlowych w stosunku do otrzymanych dóbr mogą wzrastać? Czy one mogą w ogóle wzrastać?

O: Mogą wzrastać, absolutnie. Kiedy? No kiedy... Udaje się realizować plany... I kiedy pewne narzędzia mogą być niezbędne do pracy... W moim przypadku te trzy rzeczy wystarczają, być może w innych branżach handlowcy potrzebują jednak czegoś więcej... Handlowcy powinni o to walczyć.

B: Panie ████████ co wpływa na motywację przedstawicieli handlowych?

O: Pieniądze.

B: Tylko?

O: Satysfakcja... Głównym czynnikiem są jednak pieniądze.

B: Czy dodatkowe nagrody mają wpływ na Pana zaangażowanie w wykonywaną pracę?

O: Tak, absolutnie. Mają...

B: Czy oprócz miesięcznej pensji przedstawicielom handlowym należą się jeszcze jakieś inne dodatki?

O: Należą się. Większość w zasadzie pracuje na tak zwanej prowizji. Czyli to jest może de facto może nie nagroda, ale jakby ciężiej pracując można pracować na lepszą prowizję, a co za tym idzie, większe pieniądze, większe wypłaty.

B: Dobrze, a wykluczając na chwilę prowizję, czy może Pan wyróżnić inne dodatki, które mogą Pana zachęcić do pracy? Mam na myśli inne dodatki niż pieniądze...

O: Yhym... No mnie na przykład motywuje dodatek mieszkaniowy, który otrzymuję od firmy. I jestem przekonany, że wielu innych również.

B: A czy każdy przedstawiciel handlowy może się o taki dodatek mieszkaniowy ubiegać?

O: Ojj... Niestety nie każdy.

B: Czym to jest uwarunkowane?

O: Przede wszystkim miejscem mojego zamieszkania, zameldowania jakby. No i tym, że wydaję się być dobrym handlowcem, mojej firmie zależy na tym.

B: Jak Pan uważa? Czy przykładowo... Dodatkowe pakiety medyczne dla pracowników i ich rodzin oraz karnety do wykorzystania w klubach sportowych i miejscach rozrywki są równie atrakcyjne dla handlowców jak koperta z dodatkowymi pieniędzmi?

O: Nie są atrakcyjne aż tak... W zasadzie otrzymujemy nawet teraz takie karnety u mnie w firmie.. Ale nikt z tego nie korzysta.

B: Brak czasu?

O: Brak czasu, tak! Brak chęci...

B: Następne moje pytanie dotyczy relacji między przedstawicielami handlowymi a ich klientami. Jak wyglądają Pana relacje z klientami?

O: To znaczy o co chodzi? O to czy są przyjazne, czy...?

B: Dokładnie...

O: Staram się żeby te relacje były przyjazne, żeby klient „polubił mnie”, zaufał mi... Wtedy łatwiej mi go przekonać jakby do swojej oferty.

B: A jak zwracają się handlowcy do swoich klientów?

O: Chodzi o to żeby ta komunikacja z klientem weszła na jak najlepszy poziom. Wtedy jest o wiele łatwiej go przekonać. Kontakt powinien być oficjalny, kulturalny.

B: Panie [REDAKTOR] czy handlowcom czasami puszczają nerwy?

O: Oczywiście... I to często. (uśmiech)

B: A w jakich sytuacjach?

O: Najczęściej wtedy kiedy to klientom puszczają nerwy. (uśmiech)

B: Hm... Czy przedstawiciele handlowi mogą spoufalać się z klientami?

O: Nie powinni, aczkolwiek są przypadki, że się spoufalają. Ja tego nie robię.

B: Dobrze. A jak należy się zachowywać, aby relacje z klientem były w jak najlepszej formie?

O: Trzeba być uczciwym wobec klienta. On chyba wyczuwa to podświadomie czy jesteśmy wobec niego uczciwi czy nie.

B: Powiedział Pan przed chwilą, że trzeba przede wszystkim zdobyć sobie zaufanie klienta, niech Pan mi powie jak takie zaufanie najłatwiej zdobyć?

O: U każdego klienta to zaufanie zdobywa się w troszeczkę inny sposób. Czasami wystarczy pogłaskać jego psa i się zdobywa w ten sposób zaufanie. (uśmiech)

B: A jeżeli klient nie ma psa?

O: Ja powiem tak... No czasami trzeba ten kontrakt „wychodzić”... Pojechać na jedno spotkanie, drugie, trzecie... Trzeba wypić z klientem ileś kaw...

B: Kwestia pierwszego wrażenia? Czy pierwsze wrażenie ma wpływ na dalsze relacje z klientami?

O: Pierwsze wrażenie jest ważne, ale jest ono chyba mocno przecenione.

B: A czego handlowiec nie powinien robić w obecności klienta?

O: Właściwie wszystko jest dopuszczalne o ile wszystko zmierza ku temu, że klient nam zaufa i podpisze z nami kontrakt. No... My spotykamy się z ludźmi, każdy człowiek jest inny i każdego człowieka trzeba podejść inaczej. Wiadomo... Nie powinno się pić alkoholu z klientem, palić papierosów... Ale... bywa i tak, że trzeba z klientem zapalić. (uśmiech)

B: Dobrze. Czy po dłuższej znajomości z klientem wypada zaproponować luźniejsze warunki rozmowy i przejście z klientem na „Ty”?

O: Nie, to klient musi na to wyrazić zgodę, zaproponować to.

B: Mówiliśmy teraz o relacjach przedstawicieli handlowych z klientami, zajmiemy się teraz przez moment relacjami jakie zachodzą między przedstawicielami handlowymi a pracodawcą... Zatem czy pracodawca pomaga swoim podwładnym?

O: Yyy... Tak. Stara się pomagać. Tak naprawdę przedstawiciele handlowi są filarem firmy. To oni przynoszą w cudzysłowie pieniądze dla firmy... I wiadomo, jeśli będą w miarę dobrze opłacani to opłaci się to również firmie.

B: Proszę Pana, jakie stosunki można zaobserwować w relacji przedstawiciel handlowy a pracodawca?

O: Hmm... Partnerskie? Czasami nawet prawie koleżeńskie.

B: Czy pracodawca zawsze działa na korzyść swoich pracowników?

O: Oczywiście, że nie. Pracodawca zawsze działa na swoją korzyść.

B: Czy pracodawcy obdarowują chętnie pracowników dodatkowymi nagrodami?

O: Tak... Jest taki zwyczaj, że część jakby zarobków handlowca jest zakamuflowana, przemycana, w różnego rodzaju nagrodach.

B: W jakich nagrodach na przykład?

O: Pieniężnych. Głównie pieniędzy i nie tylko... Można wygrać wycieczkę, można wygrać komputer, telefon. Ale bardziej ceniona jest jednak gotówka.

B: No dobrze, a jak handlowcy określają swoich pracodawców?

O: Hmm... Jak określają? Myślę, że mocno narzekają na pracodawców z jednej strony, no ale z drugiej strony... Hm... Pracodawca daje nam pracę i wymaga od nas pewnych rzeczy. A człowiek ma w sobie taką naturę, że chciałby wszystko jakby otrzymać najmniejszym kosztem. Myślę, że handlowcy nie żyją jak pies z kotem z pracodawcami.

B: Czy handlowiec mówi o wszystkim swojemu pracodawcy?

O: Tak, otwarcie, bezpośrednio.

B: A czy Pan może zaufać swojemu pracodawcy?

O: Myślę, że tak. Po tylu latach pracy, ja mogę akurat.

B: Następna kwestia... Co się dzieje kiedy przedstawiciel handlowy wraca do domu? I tu kieruję pytanie, co się dzieje w głowie przedstawiciela handlowego podczas powrotu do domu?

O: Podczas powrotu do domu? Jeśli był to dzień udany, dzień w którym udało mu się podpisać zamówienie, to chyba już nie myśli o pracy. Myśli o miłym wieczorze w domu. Jeśli natomiast dzień był nieudany, to myśli... Myśli co mógłby zrobić żeby następnego dnia wszystko poszło lepiej.

B: Czy myśli handlowca wciąż zaprzętają rozważania o pracy?

O: Bardzo często. Tą pracę się jednak przynosi do domu, w głowie... Ona jest w człowieku nie tylko w dni pracujące, również w weekendy. Ciężko się oderwać od niej.

B: Kiedy planowany jest następny dzień pracy?

O: Bardzo często wieczorem, kiedy idziemy spać.

B: A czy przedstawiciele handlowi opowiadają chętnie członkom rodziny o swojej pracy?

O: Tak, jasne. Zazwyczaj są to ciekawe opowieści.

B: A czy szuka Pan porady wśród rodziny, swojej partnerki w związku z pracą?

O: Nie... Raczej nie...

B: Czy po pracy powinno się mówić o pracy?

O: Nie powinno się mówić o pracy, po pracy – ale niestety się mówi.

B: Czy profesja handlowca, zabiera Panu sen z powiek?

O: Hmm... Już nie, kiedyś tak. Może z wiekiem człowiek do tego się przyzwyczaja, ma większy dystans. Już nie...

B: Panie [REDACTED] a co Pan myśli o kobietach pracujących w tym zawodzie? Jakie znaczenie mają kobiety w roli przedstawiciela handlowego?

O: Nie mają jakiegoś wyjątkowego znaczenia... Firma, przynajmniej moja, nie dzieli pracowników na kobiety i mężczyzn... Nie ma to znaczenia.

B: Dobrze... A czy kobiety w roli przedstawiciela handlowego lepiej porozumiewają się z mężczyznami, czy z kobietami?

O: Tu bywa różnie. Chociaż chyba łatwiej jednak jest kobiecie porozumieć się z mężczyzną, niż z kobietą, tak sędzę przynajmniej...

B: Co innego niż mężczyźni kobiety potrafią wnieść w rozmowę z klientem?

O: Moim zdaniem? Hmm... Może... Szybciej potrafią wzbudzić zaufanie u klienta.

B: Od czego mogą zależeć sukcesy kobiet w tej pracy?

O: Od chyba naturalnej odporności na stres. Są bardziej odporne na stres niż mężczyźni.

B: Czy kobiety chcą być lepsze od mężczyzn w tej profesji? Jak Pan sądzi?

O: Nie uważam tak... Nie zauważyłem nigdy takiego zjawiska.

B: Którą płęć klienci obdarzają większym szacunkiem?

O: To nie ma chyba znaczenia czy to jest kobieta czy to jest mężczyzna. Nie ma znaczenia.

B: A czy kobiety i mężczyźni według Pana – inaczej wykonują ten zawód?

O: Myślę, że bardzo podobnie. Może czasem kobiety potrafią wykorzystać swoje wdzięki... Ale to są... niezbyt częste przypadki, zjawiska. W tym zawodzie bardziej liczy się profesjonalizm, sam w sobie niż... niż... hormony.

B: Czy kobiety mogą spotkać się z jakimiś przejawami niechęci ze strony klientów?

O: Mogą się spotkać. Część ludzi jeszcze do dzisiaj uważa, że interesy powinno się załatwiać z mężczyznami. Zresztą... Niedawno jak wczoraj... Słuchałem audycji radiowej, w której mówiono, że w radach nadzorczych dziesięciu albo stu największych polskich firm tylko 8 % to kobiety. Czyli coś w tym jest...

B: Dobrze. Proszę powiedzieć mi jeszcze, czy zawód przedstawiciela handlowego może być dla kobiety w jakiś sposób niebezpieczny?

O: Nie, nie sędzę.

B: Ciekawa jestem teraz tej Pana odpowiedzi... Czy kobiety lepiej sobie radzą niż mężczyźni w tym zawodzie?

O: No... w mojej firmie akurat najlepszymi handlowcami są kobiety... Mimo, że są mniejszością... Można więc na tej podstawie wysnuć wniosek, że lepiej sobie radzą.

B: Dlaczego kobiety lepiej sobie radzą?

O: W mojej firmie jest kilka takich czynników... Chociaż nie sędzę, aby to płeć była czynnikiem głównym... Musielibyśmy zagłębiać się bardziej w sprawy mojej firmy. Może mają lepiej wydany materiał, lepszych klientów...

B: No dobrze, a jakich cech osobowościowych nie powinno zabraknąć u kobiety ubiegającej się o stanowisko przedstawiciela handlowego?

O: Kobieta taka powinna być bezpośrednia, często kobietom tej bezpośredniości brakuje, a wydaje mi się, że to jest ważne oraz pozostałe cechy, o których już mówiłem w przypadku handlowca.

B: Przebojowość, odwaga, pomagają kobietom w tym zawodzie?

O: Te cechy na pewno mogą pomóc kobietom, bardzo...

B: A atuty kobiet wykonujących ten zawód? Wymieni mi Pan kilka?

O: Nie ma szczególnych wyróżników...

B: Panie [REDACTED] a kto lepiej dba o relacje z klientami?

O: Kobiety! Zdecydowanie kobiety. Trzeba przyznać, że kobietom to łatwiej przychodzi.

B: Której z obu płci może być łatwiej na tym stanowisku?

O: Łatwiej będzie jednak mężczyźnie... Mimo wszystko...

B: Dlaczego?

O: Tak jak wcześniej powiedziałem, praca fizyczna, łatwiej jednak jest to znieść mężczyznom.

B: Powoli zbliżamy się do końca... Zapytam jeszcze jak powinna wyglądać kobieta, kobieta - będąca przedstawicielem handlowym?

O: Nie powinna się szczególnie wyróżniać, powinna być zadbana, miła, uśmiechnięta. Nie powinna ubierać się wyzywająco, chociaż znam kilka przedstawicielek handlowych, które ubierają się wyzywająco, przesadnie moim zdaniem... Ale sobie radzą.

B: Czyli jakie znaczenie ma strój w tym zawodzie?

O: Ma duże znaczenie, aczkolwiek dość przecenione. Strój powinien być schludny, czysty, skromny.

B: Pana zdaniem, czy kobiety potrafią zapanować nad swoimi emocjami?

O: Hmm... Ciężiej to chyba im przychodzi niż mężczyznom... (śmiech)

B: Czy kobiety pracujące w tym zawodzie - w pracy zajmują się tylko obowiązkami zawodowymi?

O: Nie, nie, nie. Kobiety mają często sporo obowiązków, a praca przedstawiciela handlowego daje duże możliwości dość elastycznego planowania swojego czasu... Więc kobiety czasami to wykorzystują, aczkolwiek w sposób rozsądny.

B: A czy kobiety potrafią oddzielić myślenie o zakupach, przyjaciołach, dzieciach i skupić się na zadaniach, które powinny w danej chwili wykonywać?

O: Tego nie wiem, ale po wynikach choćby u mnie w firmie, widać, że potrafią.

B: Myśli Pan, że kobiety opowiadają swoim partnerom o tym co się dzieje w pracy?

O: Myślę, że tak...

B: Zapytam jeszcze o stres? Kobiety w tym zawodzie radzą sobie z nim?

O: Na pewno radzą sobie lepiej niż mężczyźni, tak jak już mówiłem wcześniej.

B: A czy kobiety po całym popołudniu zajmowania się sprawami domowymi, już po pracy, mają siłę żeby następnego dnia przeżywać dokładnie to samo? Mieć tyle spraw na głowie?

O: Tak. Mało tego, kobiety przecież rano mają jeszcze czas, żeby się dobrze wypindrować do pracy (uśmiech).

B: Wywiad z Panem zakończę pytaniem: Czy kobiety spełniają się w tym zawodzie i czerpią radość z życia?

O: Tak, spokojnie, potrafią to robić. Można w tej pracy zarządzać swoim czasem, tego czasu kobiety mają wiadomo – mało, ale jeśli go odpowiednio zaplanują – a potrafią planować, to spełniają się po prostu w tym zawodzie.

B: Panie ████████ pozwoli Pan jeszcze, że zapytam Pana o wiek?

O: Mam 38 lat. Skończyłem wczoraj (uśmiech)

B: Zatem wszystkiego dobrego. Bardzo Panu dziękuję za poświęcony czas.

O: Dziękuję.

Wywiad z Panią [REDAKTOWANE]

Data: 06.01.2012, godzina 11.10 : 12.50

Miejsce: Poznań, ul. Wagi

Badacz: Dzień dobry

Osoba badana: Dzień dobry

B: Proszę się przedstawić, powiedziec gdzie Pani pracuje..

O: (uśmiech) Nazywam się [REDAKTOWANE] Obecnie pracuję w jednej z * w Poznaniu i zajmuję się sprzedażą ubezpieczeń, zarówno komunikacyjnych jak i ubezpieczeń życiowych, ubezpieczeń firm, ubezpieczeń mieszkań, mienia.

B: Dobrze... A jest to sprzedaż bezpośrednia?

O: Jest to sprzedaż bezpośrednia, mamy cały czas bezpośredni kontakt z klientem, a także telefoniczna.

B: Aha, a telefonicznie też Pani ubezpiecza?

O: Telefonicznie się umawiamy z klientami, a klient albo do nas przychodzi, albo to my dojeżdżamy do klienta.

B: Rozumiem. A częściej Pani dojeżdża do klientów, czy częściej to oni..

O: Częściej to oni są u nas w biurze, ponieważ nie do końca jesteśmy w stanie dotrzeć do wszystkich klientów.

B: Zajęło by to zbyt wiele czasu, tak?

O: Tak, zdecydowanie.

B: Dobrze, a długo Pani pracuje w tym zawodzie? Można Panią określić jako przedstawiciela handlowego?

O: No jak każda sprzedaż bezpośrednia niezależnie od usług, tak? No tutaj pracuję od roku w tej firmie.

B: Jest to długi okres czasu Pani zdaniem?

O: Myślę, że jest to wystarczający okres czasu, żeby poznać specyfikę pracy.

B: A wcześniej? Czy pracowała Pani w tym zawodzie, czy to jest Pani pierwsza styczność taką pracą?

O: Wcześniej pracowałam również jako przedstawiciel, przedstawiciel handlowy... Ale w branży reklamowej i była to sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia. A również jako przedstawiciel branży medycznej bardziej.. Ale była to krótka przygoda.

B: A może Pani opowiedzieć o tej krótkiej przygodzie? Jak to wyglądało?

O: Wyglądało to w ten sposób, że zajmowałam się sprzedażą pościeli wełnianych, czyli pościeli zdrowotnych, rehabilitacyjnych. Dojeżdżałam do klientów, umawialiśmy spotkania, po czym jechaliśmy do klientów, przedstawialiśmy na czym polega specyfika tego towaru i dalej dokonywaliśmy finalizacji z klientami. Trzeba było, z racji tej, że był to dość drogi towar... No wykorzystać dość dobre argumenty, żeby po prostu sprzedać tą pościel...

B: Pani zdaniem, to była łatwa, prosta sprzedaż? Jak sprzedawały się te pościele?

O: Myślę, że trudno. No trudno, w sumie zależy jak dla kogo. Dla osoby, która czuje się w tym i która używa odpowiednich argumentów, to było to dosyć łatwe. Natomiast, na samym początku trzeba wyczuć klienta, zobaczyć czego on potrzebuje i do jego potrzeb się dopasować, wtedy można sprzedać coś całkiem szybko.

B: A pościele, którymi Pani się zajmowała, za jaką kwotę tak mniej więcej były sprzedawane? Ile klient musiał zapłacić żeby mieć taką najlepszą pościel i z drugiej strony tą może gorszą, ale najtańszą?

O: Taki najtańszy komplet pościeli kosztował około dwóch tysięcy czterystu złotych powiedzmy, a najdroższy, nawet siedem tysięcy, albo i więcej, w zależności od tego jakie to było wykonanie, jaki rodzaj wełny.

B: Czy miała Pani do wykonania jakiś plan sprzedażowy w tej firmie?

O: Jeśli chodzi o plany sprzedażowe, to w każdej firmie są one. Jeżeli chodzi o pościel wełnianą to jak najbardziej zrealizowałam swoje plany sprzedażowe.

B: Czyli radziła Pani sobie w tym zawodzie? Czemu więc tak krótko Pani pracowała w tej firmie?

O: (uśmiech) Kwestia była tego typu, że pracowaliśmy praktycznie 24 godziny na dobę, ponieważ o 8 rano trzeba było wstawić się w biurze, o 12 trzeba było wyjechać z firmy i pojechać na spotkania do klientów. Zdarzało się, że wracaliśmy o godzinie 24 do domu, a na 8 rano znowu musieliśmy pokazać się w firmie. Także, praca ta była praktycznie bardzo męcząca, bardzo mało snu, cały czas za kierownicą, było to naprawdę męczące. No i poza tym umowy były skonstruowane w taki sposób, że pracujemy osiem godzin, a pracowaliśmy zdecydowanie dłużej.

B: Rozumiem... Jeździła Pani tylko po Wielkopolsce, czy też trochę dalej?

O: Mieliśmy trasę do około 150 km, że tak powiem w okolicy Poznania, natomiast bywały trasy, gdzie jeździłam np. w Kujawsko – Pomorskie, co przekraczało, że tak powiem zakres naszej umowy. No i wtedy właśnie były takie powroty... Godzina 24... 1, 2 w nocy. No było ciężko.

B: To jest trochę niezgodne z prawem, prawda? Pracowaliście Państwo dość ponad osiem godzin, a osiem godzin mieliście w umowie. Czy ktoś z Pani firmy próbował prawnie coś z tym zrobić?

O: Raczej nikt z tym nic nie robił. Raczej po prostu ludzie odchodzili..Zresztą nasza firma już nie istnieje, także... (uśmiech) To najlepszy dowód na to, że nie udało im się.

B: A długo już nie istnieje ta firma? Orientuje się Pani?

O: Hmm... Około roku? Rok, albo trochę dłużej.

B: Rozumiem... Zapytam jeszcze o reakcję Pani klientów w tej firmie. Czy klienci chętnie wysłuchiwali co ma Pani do powiedzenia o pościelach, czy raczej ciężko było się choćby umówić na spotkanie?

O: Zdarzało się, że dojeżdżałam na spotkanie, a klienci w ogóle mówili od razu, że nie są zainteresowani, że w ogóle po co ja przyjechałam, i tak dalej i tak dalej... Trzeba było takich klientów przekonać do tego, wejść do ich domu i porozmawiać, ale zdarzały się też takie osoby, że bardzo chętnie nas przyjmowały, zapraszały też na prezentację swoich znajomych i wtedy była to dłuższa rozmowa, było już spotkanie typowo sprzedażowe.

B: A Pani sobie sama wybierała klientów i dzwoniła żeby umówić się na taką prezentację?

O: Tutaj? Nie. Tutaj umawiali nas telemarketerzy, dlatego my nie wiedzieliśmy nigdy do kogo pojedziemy, jaka to jest osoba, bo wcześniej z nią nie rozmawialiśmy. W przypadku sprzedaży reklamy sami dzwoniłiśmy do klientów, sami się umawialiśmy i wiedzieliśmy z kim będziemy mieć do czynienia. Natomiast zdarzały się też sytuacje niebezpieczne, przykładowo, że zostaliśmy umówieni na spotkanie do... Ja przynajmniej miałam taką sytuację, że umówiono mnie do ludzi, gdzie po prostu... Raz – żeby tam dojechać, to chyba trzeba by pojechać traktorem, bo mieszkali gdzieś tam w środku lasu. No i wchodząc do domu zaatakował mnie jakiś człowiek mówiąc, że ja tu muszę z nimi zostać i w ogóle... Sam dom wyglądał strasznie, okna były takie, że nie wiedziałam czy będę mogła nimi jakoś uciec czy nie... (uśmiech) Było to jedyne spotkanie, na które nawet nie wzięłam pościeli. Wzięłam jedynie tylko swoją teczkę i przygotowana byłam na wszystko żeby ze spotkania jak najszybciej wyjść... Tłumaczyłam tam ludziom, że zostawiam im swoją wizytówkę, że w każdej chwili będą mogli zadzwonić gdy będą chcieli i tak dalej... No i w końcu udało mi się wyjść, jednak gospodyni dalej za mną biegła (śmiech) ...więc szybko wsiadłam do samochodu i odjechałam. I było to moje najstraszniejsze spotkanie.

B: Ale dlaczego ta gospodyni za Panią biegła? (uśmiech)

O: Bo ona... Bo do nich nigdy nikt nie przyjeżdżał, ona koniecznie chciała żebyśmy wypili z nimi kawę...

B: Tak...

O: Natomiast było tam tak obskurnie i tak brudno, że szklanki też nie grzeszyły swoją czystością... W związku z czym, nie było przyjemności z tego.

B: Czyli Pani gospodyni raczej nie do końca zdawała sobie sprawę, że było to spotkanie sprzedażowe, prawda?

O: Tak, dokładnie.

B: Można więc powiedzieć choćby po tym przykładzie, że jest to praca niebezpieczna...

O: Zdecydowanie, tym bardziej, że spotkania rozpoczynały się o godzinie... Jeżeli wyjeżdżaliśmy o 12 z Poznania to najwcześniejsze odbywały się np. powiedzmy o godzinie 14, 16... Były to dwie godziny... Więc ostatnie nawet zaczynały się o godzinie 20. No i też nigdy nie wiadomo co i gdzie na nas czeka. Dużo też zależało od tego czy jeździliśmy po wioskach, po miastach... Także... Niebezpiecznie.

B: Mam jeszcze jedno pytanie dotyczące tych pościeli, czy przedstawiając usługę Pani jakby mówiła to, czego nauczyła się o tym produkcie, to co uważała Pani za słuszne, czy też miała Pani informacje przygotowane od pracodawcy i mówiła Pani to co, ktoś inny kazał Pani powiedzieć?

O: Hmm... Mieliliśmy przygotowane prezentacje, których się musieliśmy nauczyć na pamięć. Musieliśmy mówić dokładnie w taki sposób... (uśmiech) To było takie śmieszne... Mieliliśmy szkolenie... Miesięczne... Czy tam dwutygodniowe, nieważne... Gdzie uczyli nas jak mamy przedstawiać pościel z gestykulacją, ze wszystkim. To było straszne, bo to się nie sprawdza. Oni twierdzili cały czas, że jest to najlepszy sposób na sprzedaż, a tak naprawdę najlepszy sposób na to, żeby sprzedać pościel, to jest po prostu rozmowa, rozmowa z ludźmi. Bo jeżeli zrobimy taki pokaz... Przedstawimy pościel i tak dalej... Powiemy ludziom, że roztocza ich zjadają i w ogóle, że muszą mieć tylko pościel wełnianą, bo w wełnianej nie ma roztocza, no to do nich ten fakt jakoś tak nie trafia. Żeby przedstawić taką prezentację, trwa to około godziny, no to później zostaje nam coraz mniej czasu na taką sprzedaż, na rozmowę sprzedażową. Dlatego lepiej jest usiąść z ludźmi, porozmawiać, przedstawić takie najważniejsze rzeczy, które dla nas są ważne, które również nas by przekonały żeby mieć taką pościel. No i tyle, to jest najlepszy sposób.

B: Więc pracodawca kazał Pani mówić, że powiedzmy nie posiadając takiej pościeli wełnianej, ludzie są skazani na sen w pościeli w której znajdują się roztocza, tak?

O: Tak... I, że te robaki po nich chodzą...

B: O Matko...

O: ...że to robaki kiedyś ich zjedzą... I tak dalej... Hm... Co tam jeszcze było? No, że ogólnie spanie pod zwykłą pościelą tradycyjną prowadzi do wielu schorzeń, można się przeziąć. Nie pamiętam jakie tam choroby były jeszcze wymienione... Ale za to... Pościel wełniana jest tak fantastyczna, że możemy spać pod nią cały rok, w ogóle pod nią się nie pocimy, nic nas nie boli... Ani kręgosłup, żadne nogi... Po prostu nie mamy żadnych problemów... Nie mamy osteoporozy... No... Miało to zachęcić, zwłaszcza starszych ludzi do zakupu tej pościeli i przecież przedłużenia ich życia. Nic ich nie będzie bolało, tak jak teraz... Czyli na starość sobie zapewnią tak fantastyczną rzecz.

B: No i właśnie te starsze osoby kupowały od Pani pościel najczęściej? Tak właśnie mi się wydawało jak Pani zaczęła o tym mówić, że osoby starsze mogą być najbardziej podatne na wiarę w ten wyśmienity produkt...

O: Tak, łapali się na to. Brali nawet takie pościel na kredyt. W związku z czym podpisaliśmy z nimi umowy, nie tylko na zakup pościeli, ale też na kredyt w banku.

B: Jak to dokładnie wyglądało?

O: Czyli takie osoby dostawały kredyt w banku, spłacały wszystko w banku, a my... Dostawaliśmy gotówkę za pościel.

B: Z banku?

O: Tak, z banku... Dostawaliśmy tyle, ile kosztowała pościel, natomiast ludzie to spłacali z odsetkami. Czyli taka pościel powiedzmy za 2 500 tysięcy wynosiła ich na pewno ponad trzy tysiące...

B: A ci ludzie zdawali sobie sprawę z tego, że muszą spłacić wszystko z odsetkami? Zostali o wszystkim poinformowani przez Panią?

O: To znaczy... To było w ten sposób, że my zawsze podawaliśmy im ile zapłacą jeśli jednorazowo zapłacą za pościel, a ile będzie wynosiła jedna rata, jeśli decydują się na płatność ratową. Nigdy nie podawaliśmy konkretnej sumy rat, bo inaczej byłaby to zbyt duża przepaść i klient nie wzięłyby w ogóle takiej pościeli.

B: Hmm... Widzę w tym takie lekkie oszustwo... Ci starsi ludzie nie znali całej prawdy. Chciałby Pani kiedyś, żeby ktoś próbujący Pani coś sprzedać, nie powiedział przy tym Pani całej prawdy?

O: Ja myślę, że nie udałoby się to, ponieważ będąc przedstawicielem handlowym nie dałabym sobie wcisnąć jakiegóż niepotrzebnej rzeczy...

(Rozmowę nam przerwał telefon Pani [REDAKCYJNIE] który musiała odebrać)

B: Dobrze Pani [REDAKOWANE] wracamy do rozmowy... Teraz jeszcze zapytam o wcześniejszą Pani pracę... Dotyczącą sprzedaży reklamy. Co Pani konkretnie sprzedawała? Czy to było przed pracą w branży medycznej – jak sama Pani to nazwała?

O: Tak, przed * pracowałam jako specjalista ds. klientów kluczowych w telesprzedaży. Polegało to na telefonicznym kontakcie z klientem i sprzedaży powierzchni reklamowych w książce telefonicznej... Było to o tyle trudniejsze, że nie było możliwości pokazania klientowi jak wygląda reklama, jaka to jest wielkość... w jakim miejscu ta reklama miałaby się znajdować w książce. Większą przewagę miały w sprzedaży osoby pracujące w sprzedaży bezpośredniej, ponieważ jadąc bezpośrednio do klienta miały możliwość pokazania mu jak będzie wyglądała reklama, gdzie będzie ona zamieszczona... Klient też widział obrazowo, za co mniej więcej będzie płacił. Natomiast przez telefon jesteśmy w stanie użyć tylko swojej wyobraźni i przekazać wszystko klientowi, jak to będzie wszystko mniej więcej wyglądało. Wtedy, ewentualnie przekonać klienta do zakupu takiej reklamy... Często na przykład pomagało mi w sprzedaży to, że klienci mówili na przykład „O Boże, Jaki Pani ma miły głos!” No i to było kluczem do sprzedaży i wykonywania planu. No i też odpowiednie argumenty. Wiadomo no, taka praca jest ciężka, aczkolwiek po pewnym czasie bywa też męcząca, na przykład wtedy, kiedy mamy złe stosunki ze swoimi przełożonymi. Wtedy też niezbyt dobrze nam się pracuje. Dlatego za każdym razem, kiedy mi coś nie pasowało, dokonywałam zmiany pracy. Później jeszcze, po pracy w pościelach, pracowałam bezpośrednio przy sprzedaży reklam również do książek telefonicznych, ale to już w innej firmie, niż tam gdzie sprzedawałam przez telefon.

B: Czyli miała Pani do czynienia z inną firmą zajmującą się tym samym?

O: Tak, była to inna firma. Tam sprzedawałam bezpośrednio reklamy, już sama się musiałam umawiać na spotkania, trudniej było się umówić żeby klient znalazł dla mnie ten czas, ponieważ umawialiśmy się nie z Panią sekretarką, ale musieliśmy dotrzeć do samego właściciela firmy. W związku z czym, musieliśmy się dopasować do nich, tak jak im pasowało żeby się spotkać.

B: Tutaj było łatwiej Pani sprzedawać, niż w tamtej firmie przez telefon?

O: Powiedzmy w ten sposób... Bo... Jakby pracując przez telefon i bezpośrednio dostrzega się pewne różnice.

B: Jakie to różnice?

O: Hmm... Przez telefon było o tyle łatwiej, że jeżeli jeden klient nam odmówił, to odkładaliśmy słuchawkę, dzwoniśmy do następnego. W sprzedaży bezpośredniej jest tak, że jeżeli umówimy się już na te spotkania, sprzedajemy wtedy za większe kwoty... To... W

sprzedaży bezpośredniej jest tak, że możemy umówić się na trzy, cztery spotkania w ciągu dnia, a telefonów możemy wykonać trzydzieści, no to jest różnica. Jest mniejsza szansa na sukces...

B: W której sprzedaży jest mniejsza szansa?

O: No w tej bezpośredniej. Jeżeli nie udało się podpisać na pierwszym spotkaniu, to trzeba było się umówić na kolejne i sprzedawać na kolejnym... Miałam kiedyś taką jedną sytuację... (uśmiech) ...że klient, już miał u nas reklamę, to było w sprzedaży bezpośredniej. Ten klient mi powiedział, że on już w tym roku nie chce reklamy, bo nie działały mu słowa klucze w Internecie, i tak dalej... Ja stwierdziłam, że no jak on może nie chcieć tego? Przecież miał tę reklamę przez cały rok, przez cały rok nie zwrócił uwagi, że coś mu nie działało, że po słowach kluczowych się nie wyświetlał tam gdzie chciał. Tylko teraz nagle mu się przypomniało, że on miał tam gdzieś jakąś reklamę...

B: Tak...

O: Zaczęłam z nim rozmawiać, powiedziałam mu, że zrobię mu taką wizytówkę jaką będzie chciał, jaka by miała być na następny rok, a on zobaczy sobie czy mu się ona będzie podobała, wtedy zdecydujemy. Na co klient powiedział: „Dobra. To niech mi Pani zrobi taką wizytówkę, wtedy ja podpiszę z Panią umowę”. No to oczywiście ja... (uśmiech) ...jeździłam do niego trzy razy, bo raz pojechałam, przedstawiłam mu tę wizytówkę, pokazałam, że wszystko mu się wyświetla... On powiedział mi co jeszcze mam zmienić. No to pojechałam znowu, drugi raz, znowu rozmawialiśmy no i potem był trzeci raz. Jechałam już tylko po to żeby to sfinalizować, na co Pan kazał mi poczekać w pokoju i szybko gdzieś wyjechał. Po dłuższej chwili mojego czekania okazało się, że wyjechał z firmy po jakieś części, zostawiając mnie...

B: Czyli klient olał sprawę? (uśmiech)

O: Tak! Za czwartym razem... Pojechałam... Powiedzmy... „Z buta” do niego...

B: „Z buta”? Czyli bez zapowiedzi?

O: Tak, nie umawiając się z nim wcześniej. I powiedziałam: „No wiem Pan, umawialiśmy się, tak? Ja – robię Panu wizytówkę, Pan – podpisuje ze mną reklamę. Umowa to umowa”. Co prawda ustna, bo ustna, no ale umowa. No i klient nie miał innej możliwości, podpisał ze mną tą umowę...

B: Ale chyba nie przyszło mu to łatwo?

O: No nie... (śmiech). Pytał czy może rozłożyć to na 10 rat (śmiech).

B: Czyli była to duża kwota? (uśmiech)

O: No myślę, że dla firmy nie jest to duża kwota, to było jakieś trzy tysiące, także myślę, że dla firmy nie jest to dużo. Tym bardziej, że był to serwis samochodów amerykańskich, myślę, że nie była to duża kwota.

B: Jest Pani dość zawzięta i uparta skoro jeździła Pani tyle razy do jednego klienta?

O: Tak, zgadza się.

B: A często zdarzały się takie sytuacje?

O: Nie, nie często. Aczkolwiek akurat tutaj mi zależało żeby zrobić plan i żeby też pokazać, że potrafię. Poza tym też to kwestia przełożonych. Tu akurat mieliśmy tak, że w jednym momencie zwolnili wszystkie osoby, z którymi ja pracowałam, zostałam sama jedna i poszłam do innej grupy. Tam... nasz szef regionalny stwierdził, że powinnam zajmować niższe stanowisko niż zajmuję. Po czym ja delikatnie uświadomiłam mu, że ja się z jego zdaniem nie zgadzam, ponieważ pracując tak jak pracuję i robiąc dla nich takie obroty powinnam zostać na tym stanowisku na którym jestem, czyli specjalista, natomiast on chciał mnie zrobić sprzedawcą. Na co on pokazywał mi, że sprzedawca przynosi jeden kontrakt dziennie, natomiast ja przynoszę pół kontraktu dziennie, czy tam 0,7 czyli zamiast mieć pięć kontraktów w tygodniu, ja przynoszę cztery... W związku z czym pokazałam mu, że różnica między sprzedawcą a specjalistą jest taka, że sprzedawca ma jeden kontrakt dziennie, ponieważ sprzedaje umowy za 400, 500 zł. Natomiast ja nie mam możliwości sprzedaży poniżej 1 000 zł, w związku z czym przynoszę mu mniej kontaktów, ale większe pieniądze.

B: Przekonało to Pani kierownika?

O: W rezultacie się ze mną zgodzili, aczkolwiek było to już za późno, ponieważ ja już podjęłam decyzję, że skoro w taki sposób podchodzi się do pracownika, no to ja się zwalniam. Poza tym też takie inne sprawdzanie pracownika...

B: To znaczy?

O: No ok, mogą sobie sprawdzać GPSy, ponieważ mieliśmy w samochodach zamontowane GPSy, mieliśmy tego świadomość. W każdym razie praca polegała na tym, że pracowaliśmy od 8 do 17 i mieliśmy godzinną przerwę na lunch. No i akurat po przejściu do nowej grupy, taka sympatyczna koleżanka powiedziała mojemu kierownikowi, że ja pojechałam do domu, ponieważ rozmawiałam z nią chwilę wcześniej... No i sprawdzili mojego GPS'a i miałam później rozmowę z kierownikiem dotyczącą tego, dlaczego ja byłam w domu. Powiedziałam więc, że mam godzinną przerwę na lunch i mogę ją sobie wykorzystać jak chcę. Kierownik natomiast stwierdził, że nie mogę jeździć do domu na obiad...

B: Dlaczego?

O: Też go o to zapytałam... Skoro mam w domu obiad, to dlaczego nie mogę pojechać go zjeść, skoro mam przerwę? Kierownik powiedział, że mam zjeść na mieście, na co ja odpowiedziałam, że jak mi da więcej pieniędzy, codziennie na obiad... To ja nie będę jeździła do domu obiad, ale będę jadła na mieście. Nie rozumiem dlaczego dla nich to było takim problemem.

B: Uzasadniali jakoś te swoje postanowienie?

O: No nie, nie uzasadniali tego. Po prostu nie można być w domu.

B: Pani [REDAKTOR] czyli tak naprawdę, z każdej firmy Pani odchodziła sama?

O: No tak. Gdy już coś mi się konkretnie nie podobało, to dawałam wypowiedzenie.

B: Dobrze... A miała Pani jakąś przerwę pomiędzy pracy we wcześniejszych firmach, a teraźniejszą Pani pracą w ubezpieczeniach?

O: Nie, w ogóle nie miałam przerwy.

B: Pomówmy już teraz o Pani aktualnej pracy w nowej dla Pani branży, lubi ją Pani? Lepiej się Pani pracuje tutaj niż w pozostałych Pani firmach?

O: Trudno jest tak porównać, bo to jest zupełnie coś innego. Reklamę czy wełnianą pościel nie każdy potrzebuje, a ubezpieczenia praktycznie potrzebuje każdy. Tutaj nie możemy narzekać na brak klientów, aczkolwiek zawsze jest nacisk na zdobywanie nowych klientów. Tutaj też dzwoniemy do klientów, ale większa część pojawia się u nas sama. Niektórzy tylko przychodzą do nas na kalkulację, mamy obowiązek zapisania telefonu do tej osoby, a później musimy co jakiś czas dzwonić do tej osoby i zapraszać ją na finalizację konkretnego już ubezpieczenia.

B: Proszę mi przypomnieć to są ubezpieczenia głównie komunikacyjne...

O: Tak, życiowe, nawet ubezpieczenia na podróż.

B: Jakie zdarzają się najczęściej?

O: Komunikacyjne, na życie... No właśnie od niedawna też mieszkaniowe, bo ludzie raczej nie myślą o tym, żeby ubezpieczyć sobie mieszkanie, bo po co mieliby to robić? Przecież nic się nie stanie, tak? Najgorzej jeżeli do naszego mieszkania ktoś się włamie i ukradnie cenne rzeczy...

B: No tak. A ubezpieczenie komunikacyjne musi mieć każdy kto posiada...

O: Każdy kto posiada samochód musi mieć ważne OC.

B: Pani [REDAKTOR] dużo jest takich firm jak Pani w Poznaniu, które proponują podobne usługi?

O: Trudno jest mi powiedzieć ile jest, ale na pewno dużo. Ale takich dużych rozreklamowanych multiagencji jak my, nie ma zbyt wielu chyba. My mamy banery, reklamy

na autobusie, mamy bilbordy, ulotki w wydziale komunikacji, nie kojarzę innej takiej * rozreklamowanej jak moja firma.

B: Powiedziała Pani, że jeździ też Pani do klientów... Woli Pani ubezpieczać na miejscu w firmie, czy docierać do klienta?

O: Zdecydowanie akurat w tej branży wolę żeby klient przyszedł do nas. Pracując dla bardzo wielu towarzystw w sumie, nie jestem w stanie zabrać wszystkich dokumentów z biura ze sobą jadąc do klienta. Musimy więc wcześniej wiedzieć na co klient się decyduje, żeby wiedzieć jaką polisę jemu wystawić.

B: A klient wie jakie towarzystwo da mu najlepszą i oczywiście najtańszą ofertę?

O: Niestety zazwyczaj nie wiedzą... Często nie mają też świadomości co dane ubezpieczenie im daje i trzeba wszystko im po kolei opowiadać jak małemu dziecku.

B: A czy każdą taką wizytę klienta w biurze Pani może sfinalizować od razu?

O: Nie... Czasem jest tak, że klienci po prostu chcą się zorientować czy nie ma jakiejś lepszej oferty niż ta, którą akurat posiadają... No i wychodzą i nie wracają... W sprzedaży reklam nie było też takich zawirowań z dokumentacją, wystarczyła tylko pieczętka i podpis klienta. A tutaj klient musi mieć swoją ostatnią polisę, jakieś zaświadczenia... Jest tego trochę.

B: Super. No to dowiedziałam się trochę o przebiegu Pani doświadczenia (uśmiech). Porozmawiajmy teraz o samej specyfice zawodu przedstawiciela handlowego... Pani zdaniem, czy możemy poznać na pierwszy rzut oka, że dana osoba jest przedstawicielem handlowym?

O: Myślę, że nie da się poznać po wyglądzie czy dana osoba jest przedstawicielem handlowym, bo przedstawiciel handlowy – zależy w jakiej firmie pracuje, to jednak ma z góry strój obowiązkowy. Przykładowo, musi nosić strój elegancki, a są firmy, w których przedstawiciele mogą ubrać ładniejszą koszulę, jeansy i to jest wszystko. Dla mnie na przykład śmieszne było to, że jak pracowałam w pościelach to musieliśmy ubierać się biznesowo, elegancko, a trafialiśmy często do obskurnych domów, gdzie po prostu nie raz, to w tym ciuchach, w które byliśmy ubrani, to aż strach było usiąść... Poza tym jak to wyglądało, sprzedawaliśmy ekskluzywną pościel klientom, którzy nie posiadali pieniędzy. Moim zdaniem powinniśmy się do takich klientów dostosować swoim wyglądem.

B: Tak, ale Pani przecież nie wiedziała do jakiego klienta Pani jedzie. Znała Pani tylko jego nazwisko i adres...

O: Dokładnie. A w sprzedaży reklamy z kolei jednak często kobietom pomagał ich strój. Czyli, jeżeli jechały do mężczyzn to wiadomo... (uśmiech)

B: Niech Pani powie co wiadomo (uśmiech)

O: (śmiej) Trzeba się odpowiednio ubrać, nie wiem, jakieś eleganckie spodnie, bluzka z lekkim dekoltem, a na to żakiecik. Ładnie umalowane oczy, ale niezbyt mocno...

B: Czyli tak trochę wyzywająco...?

O: Tak delikatnie, nie do końca wyzywająco, bo też nie każdy to lubi. Samemu trzeba wiedzieć w czym należy pójść do klienta.

B: A kiedy pracowała Pani jako telesprzedawca? Jak się Pani ubierała?

O: Generalnie jeżeli sprzedaje się coś przez telefon to strój jest mało ważny, najważniejszy jest wtedy głos, o który trzeba bardzo dbać (uśmiej).

B: A co ze słownictwem przedstawicieli handlowych?

O: Hm... raczej wysławiają się oni jak normalni ludzie, nie ma żadnych podstaw do tego żeby wyrażali się jakoś inaczej... Tym bardziej, że przedstawiciel handlowy to tylko pośrednik między producentem a detalistą. Także... Wszyscy jesteśmy ludźmi i jeżeli chodzi o przedstawiciela, to nie potrzebują oni jakiegoś innego zasobu słów, ale trzeba być wygadany. Przedstawiciel handlowy musi potrafić zagadać człowieka na śmierć... Byle by on kupił to co ja mu chcę sprzedać..

B: Pani właśnie taką osobą jest? Potrafi Pani zagadać człowieka na śmierć?(uśmiej)

O: No nie do końca, jeszcze nikt nie umarł (śmiej).

B: Mam się bać? (śmiej)

O: Nie (uśmiej)

B: Dobrze... Pani [REDAKTOWANO] niech Pani mi powie czym się wyróżnia przedstawiciel handlowy od innych zawodów?

O: Hm... No nie można porównać przedstawiciela handlowego na przykład z nauczycielem. No nie, no z nauczycielem można, bo nauczyciel naucza, przedstawiciel handlowy również sprzedaje te swoje produkty, uczy ludzi do czego dany produkt może się przydać. Hm... Ale na przykład z zawodem kolejarza, czy z lekarzem.. No lekarz ewentualnie, to nie, ale przedstawiciel medyczny... Pracodawcy chcą żeby taki przedstawiciel miał ukończone jakieś medyczne studia, to akurat wiem, bo z tym się spotkałam szukając pracy. Natomiast u nas w ubezpieczeniach nie trzeba było mieć żadnego doświadczenia, co jest uważam wielkim błędem. Ja na przykład wiedziałam co to jest OC i AC, polisa... A dużo osób, które do nas przychodzi nie ma o tym zielonego pojęcia. Nie ma pojęcia o sprzedaży, no nic!

B: Pani aktualny pracodawca nie szukał osób z doświadczeniem w sprzedaży?

O: Nie, bo generalnie osoba, która posiada doświadczenie w sprzedaży chciałaby zarabiać o wiele więcej niż oni są w stanie zaproponować...

B: Czyli zamiast płacić więcej doświadczonemu pracownikowi, wolą od podstaw szkolić nowych?

O: Tak, zgadza się.

B: Ok... A jakie wymagania są stawiane przedstawicielom handlowym przez pracodawców?

O: Wymagania? Przede wszystkim miła aparycja (śmiech). No... Przede wszystkim umiejętność nawiązywania kontaktów, umiejętność wysławiania się, dobra organizacja czasu pracy, stawia się też cele sprzedażowe od razu po przyjęciu... Te cele muszą być wykonane, bo jeśli te cele nie będą wykonywane, to takiego pracownika zawsze można się pozbyć i zatrudnić kogoś innego, kto być może będzie lepszy, co się nie zawsze sprawdza. Nie można też poddawać się stresowi, nie ma takiej możliwości, żeby tego stresu nie było w ogóle, każda praca w branży sprzedaży jest stresująca...

B: A gdyby miała Pani powiedzieć na czym polega praca w zawodzie przedstawiciela handlowego?

O: Na czym polega ta praca? No... Generalnie polega przede wszystkim na pozyskiwaniu nowych klientów i utrzymywaniu kontaktów ze stałymi klientami. Łatwiej jest w sumie pozyskać nowego klienta, niż utrzymać kontakt ze stałym także...

B: Dlaczego Pani tak myśli? Dlaczego łatwiej jest zdobyć nowego klienta?

O: Hm... Stały klient jest taki bardziej wymagający, wydaje mu się, że powinien być już traktowany ulgowo, dostawać większy rabat. A nowy klient nie zna oferty, łatwiej jest mu zgodzić się na to co mu przedstawimy, zawsze można mu powiedzieć, że daje się mu specjalną ofertę dla nowego klienta.

B: Czyli w sumie nowy klient nie jest świadomy tego, że mógłby jeszcze negocjować cenę? Dlaczego?

O: No może dlatego nie mówi mu się do końca prawdy, żeby jak najwięcej zarobić. Myślę jednak, że to już nie leży w samej kwestii przedstawiciela handlowego, ale także w kwestii kierownictwa...

B: Dobrze... Pani [REDACTED] Mówimy cały czas o przedstawicielach handlowych. Może Pani mi określić kim jest osoba, zajmująca to stanowisko?

O: Przedstawiciel handlowy? To jest osoba zaradna, zdecydowana i konkretna, która wie czego chce, wie jak zdobyć klienta, wie jak go przekonać do danego produktu, wie przede wszystkim jak zarobić.

B: Porozmawiamy teraz o płci w tym zawodzie. Pani zdaniem to kobiety czy mężczyźni są częściej spotykani na tym stanowisku?

O: Myślę, że jest to trudne do określenia, dlatego, że to zależy od branży, prawda? W branży budowlanej wiadomo będą to mężczyźni, w branży kosmetycznej przeważnie są to kobiety, aczkolwiek znam przedstawicieli handlowych w jednej firmie, gdzie w firmie fryzjersko – kosmetycznej pracują głównie mężczyźni...

B: Od czego to zależy?

O: Hm... Jeżeli firma ma mieć kontakty z mężczyznami, to przedstawicielami handlowymi są kobiety, natomiast na odwrót... Inaczej... W salonach fryzjerskich głównie pracują kobiety, w związku z czym przedstawicielami handlowymi są mężczyźni, ponieważ taką kobietę zawsze będzie łatwiej im zagadać i przekonać do nowych produktów. Dlatego też w branży budowlanej czasami można spotkać kobiety.

B: A w Pani aktualnej branży? W branży ubezpieczeniowej? Częściej można się spotkać z pracującymi kobietami, czy mężczyznami?

O: W branży ubezpieczeń... No to jest akurat dziwne, ponieważ w Poznaniu są to same kobiety, ponieważ mężczyźni, którzy tu pracowali już nie pracują, w związku z czym są to same kobiety. Natomiast w innych miastach, siedzibach mojej firmy jest to mieszana część, a w niektórych miastach jest to przewaga mężczyzn. Myślę, że to zależy od osoby, która rekrutuje, czy woli mężczyznę, czy woli kobietę, po prostu kto spełnia jego kryteria.

B: Rozumiem... A jak Pani sądzi? Czy w przypadku przedstawicieli handlowych płeć ma w ogóle jakieś znaczenie?

O: Myślę, że jeżeli przedstawiciel handlowy jest dobry, to nie ma znaczenia tutaj płeć. Chyba, że firma sprzedaje jakiś bubel i zależy jej tylko na sprzedaży... tak zwanej hormonalnej (uśmiech) wówczas zatrudnia tylko i wyłącznie na przykład przystojnych mężczyzn, piękne kobiety... Wtedy na pierwszym miejscu stawia się wygląd, a dopiero potem to, co ma kto do powiedzenia.

B: Sprzedaż hormonalna? Ma Pani tutaj na myśli przekonywanie klienta głównie swoim urokiem osobistym, tak?

O: Tak, oczywiście (uśmiech).

B: ... przykładowo w sytuacji kobiet. Czy Pani kiedyś sprzedawała w ten sposób?

O: Nie (śmiech). Na szczęście nie musiałam... Chociaż nie wiem... Ja sądzę, że tego nie robiłam, a niektórzy klienci mogli odebrać może moje zachowanie jako flirt czy coś takiego, ale raczej starałam się zawsze sprzedawać tylko biznesowo.

B: Pani [REDAKTOWANE] Następne moje pytanie. W jakim wieku zazwyczaj są przyjmowani ludzie na stanowisko przedstawiciela handlowego?

O: Najczęściej są to ludzie młodzi, tylko generalnie trudno jest mi określić przedział wiekowy, ale zazwyczaj, w tych firmach, w których ja pracowałam byli to ludzie młodzi, ludzie, którzy studiowali, którzy na przykład studiują zaocznie i pracują dziennie. Oczywiście zdarzały się też osoby troszeczkę starsze, gdzieś około trzydziestki, natomiast stawia się tutaj jednak sędę na młodsze osoby...

B: A gdyby miała Pani określić dolną i górną granicę?

O: Myślę, że... Dolna granica 20, a górna... Myślę, że nie ma górnej granicy, ale myślę, że jeżeli mielibyśmy określić młodych... No gdzieś tak do trzydziestu lat. Nie wiem, nie zastanawiałam się nad tym (uśmiech). Takich się najczęściej spotyka.

B: Dobrze. A jak Pani sądzi, w jakim wieku handlowcy pracują najbardziej efektywnie?

O: Ja myślę, że tutaj wiek nie ma znaczenia. Generalnie zależy to od człowieka, nieważne w jakim wieku jest, jeśli się poświęca pracy, to się poświęca pracy. Wiek nie ma tutaj znaczenia. Oczywiście, jeśli ma rodzinę, dzieci, no to jest to kosztem czegoś, tak? A dopóki studiujemy, to może się to odbić na naszych egzaminach, które potem poprawiamy (śmiech)... No ale... w innych przypadkach sędę, że nie.

B: No dobrze. A teraz coś na temat dnia pracy przedstawiciela handlowego. Niech Pani mi powie jak przedstawiciel handlowy rozpoczyna swój dzień?

O: Jak rozpoczyna swój dzień? Chyba tak jak wszyscy, czyli generalnie szykuje się do pracy. Wstaje i się ubiera, je śniadanie i wychodzi. Chyba, że wstanie za późno, wtedy musi inaczej ułożyć już dzień. No i... Musi umówić się na spotkania z klientami...

B: No właśnie o to głównie chciałam zapytać... Miałam na myśli, jak handlowcy rozpoczynają swój dzień pracy?

O: No tak... Natomiast jeżeli chodzi o pracę, to w zależności od tego co to jest, gdzie pracuje. No więc przyjazd do biura, od godziny ósmej do dziesiątej powiedzmy jakieś telefony do klientów, później te spotkania...

B: Czyli nie zawsze jest tak, że danego dnia spotkania są już zaplanowane dzień wcześniej?

O: Nie, nie. Jak ja przykładowo pracowałam jako przedstawiciel handlowy w reklamie, to nieważne czy miałam spotkania umówione czy nie, to o godzinie 11 już mnie nie mogło być w biurze.

B: A jeżeli chodzi o czas wolny w pracy? Czy handlowcom w ciągu dnia należy się jakiś wolny czas? Jakież przerwy?

O: Różnie. Tak jak ja wspominałam, miałam kiedyś godzinną przerwę na lunch, ale nie mogłam jej normalnie wykorzystywać, więc z tymi przerwami to też różnie bywa. Ogólnie z

przerw często się nie korzysta, w dużej mierze są one po prostu przedłużeniem czasu pracy przedstawiciela.

B: Czy każdy dzień w roli sprzedawcy wygląda tak samo?

O: Nie, ponieważ każdego dnia widzimy się z innymi ludźmi, proponujemy im inne rzeczy, nigdy nie wiadomo co nas może spotkać... Codziennie przygotowujemy inne materiały. Także... Każdy dzień wygląda zupełnie inaczej...

B: A czy handlowcy w swojej pracy działają według jakiegoś ściśle określonego planu czy sami sobie organizują dzień?

O: Przedstawiciele mają wytyczone cele, zazwyczaj sprzedażowe. Czyli, ile musi sprzedać, jaką kasę przynieść do firmy żeby być opłacalnym pracownikiem.

B: Kiedy kończy pracę? Sam o tym może zdecydować?

O: Kiedy kończy pracę? Hm... No to też zależy od specyfiki pracy, jeżeli jest to na przykład przedstawiciel farmaceutyczny, czy spożywczy – no to każdy pracuje inaczej. Na przykład branża spożywcza pracuje wtedy kiedy handlowcy mogą zastać w firmie osoby decyzyjne...

B: Czyli nie jest to powiedzmy wyznacznik 8 – 16?

O: To jest praca zadaniowa. Niby jest to osiem godzin, a wygląda to różnie...

B: Na przykład patrząc na Pani pracę w pościelach wełnianych?

O: Oj tak. Zdecydowanie... Teraz też nigdy nie wychodzę z pracy punktualnie, bo ludzie często przychodzą przed końcem pracy i muszę taką osobę przyjąć.

B: Długo Pani zostaje tak po godzinach teraz?

O: Godzina, Półtora... Ale na szczęście mam za to zapłacone.

B: Pomówmy teraz proszę o samym prestiżu tego zawodu. Sądzi Pani, że ten zawód cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: Myślę, że tak... że cieszy się akceptacją społeczeństwa i jest to zawód potrzebny, no bo... Chociaż...? Kto wie? W dobie tego, że na przykład możemy już sami zrobić sobie choćby zakupy przez Internet moglibyśmy powiedzieć, że przedstawiciele handlowi są nam niepotrzebni... Może na przykładzie... Na przykładzie reklamy... Gdyby firma sama miała się zgłosić do wydawnictwa reklamowego po reklamę, to wiadomo, że się nigdy nie zgłosi, bo sami wychodzą z założenia, że ich wszyscy znają i reklama jest im przecież niepotrzebna.. Dobrze więc, że są przedstawiciele handlowi... (uśmiech)

B: Dobrze (uśmiech) Pani [REDACTED] czy dużo ludzi pracuje w tym zawodzie?

O: Bardzo dużo. Na przykład dużo ludzi moim zdaniem pracowało sprzedając pościele wełniane. Gdzie nie poszłam na rozmowę kwalifikacyjną to wszyscy inni mi mówili, że

pracowali w pościelach wełnianych (śmiej). Tam pracowało bardzo dużo ludzi. Pracowało, studiowało jednocześnie...

B: Dobrze. A czy sprzedawcy bez problemu opowiadają innym o swojej pracy? Czy raczej wstydzą się tej profesji?

O: Ja nie mam problemów z tym żeby opowiadać innym o swojej pracy, natomiast jak radzą sobie z tym inni, nie wiem. Generalnie, gdyby pracowali w agencji towarzyskiej to może mogliby się wstydzić, a tak... ? (uśmiech)

B: Rozumiem (uśmiech). Proszę mi powiedzieć czy pracujący w tym zawodzie szukają jednocześnie innej pracy?

O: Myślę, że tak. Jeżeli mają czas.

B: A Pani tak robi?

O: No ja tak robiłam. Zawsze jako przedstawiciel szukałam innej pracy...

B: Ale też jako przedstawiciel?

O: Tak. Ale już w innej firmie (uśmiech). Zawsze ta praca przedstawiciela daje te plusy, że ma się ten samochód służbowy, telefon...

B: Ale wszędzie tak jest?

O: W większości tak.

B: A tu w ubezpieczeniach, ma Pani samochód służbowy?

O: Nie... Tramwaj (śmiej)

B: Służbowy tramwaj? (śmiej)

(po dłuższej chwili śmiechu)

B: Pani [REDACTED] czy zawód ten jest jedną z centralnych ról odgrywanych w gospodarce?

O: Hm... Nie wiem... Możemy ominąć to pytanie?

B: Możemy... Niech mi Pani więc powie, czy zawód przedstawiciela handlowego jest zawodem prestiżowym?

O: To zależy od branży, co takiego uznajemy za prestiżowe. Zależy od tego co sprzedajemy, jakiej jest to marki, od tego zależy prestiż tej pracy w danej branży moim zdaniem.

B: Okey. A czy ludzie chcą słuchać handlowców?

O: No jeżeli mają na to czas, to tak. Ale... No... Wszystko znowu zależy od branży. Wszystko zależy od człowieka. Czasami ma się na przykład tylko pięć minut na sprzedaż.

B: Teraz mam trochę inne pytanie. Czy przedstawiciel handlowy i akwizytor, to to samo?

O: Nie. Zdecydowanie nie, bo akwizytor wciska ludziom niepotrzebne rzeczy, a przedstawiciel handlowy sprzedaje tylko i wyłącznie konkretną markę i coś co ludziom jest potrzebne, tak? Akwizytor może sprzedawać... nie wiem... encyklopedie... Może chodzić po

domach i to wciskać... Kiedyś się spotkałam z tym, że po domach chodzili akwizytorzy i sprzedawali tampony!

B: Gdzie sprzedawali tampony Pani [REDACTED]

O: No normalnie, na przykład zapukali do moich drzwi... Mówili o jakiś tamponach, innych środkach kosmetycznych i higienicznych, ale nie słuchałam ich długo (uśmiech)

B: To była jakaś znana firma? Znana marka?

O: Nie, nie, nie. Nie znałam jej kompletnie, pewnie to była jakaś firma „krzak”. Także... Niektórzy mogą traktować przedstawiciela handlowego jako akwizytora, ale to nie dobrze. Akwizytor zazwyczaj nam się kojarzy z czymś złym, natomiast przedstawiciel sprzedaje, handluje, robi zupełnie co innego i zupełnie inaczej.. Jest to coś cennego, a nie jakiś bubel, który możemy zaraz wyrzucić do kosza.

B: Pani [REDACTED] A pracując w tych pościelach... Była Pani akwizytorem, czy przedstawicielem handlowym?

O: Przedstawicielem handlowym.

B: Ale chyba nie do końca sprzedawała Pani coś co było ludziom potrzebne...

O: Nie... To było ludziom potrzebne, naprawdę. Sama mam taką pościel wełnianą, także...

B: Ale myśli Pani, że tym biednym starszym ludziom, którzy brali kredyt w banku i spłacali odsetki, ta pościel naprawdę była niezbędna do dalszego funkcjonowania? Czy Pani im nie wciskała, jak to Pani mówi jakiegoś przysłowiowego „bubla”?

O: Nie, nie, nie. Nie wciskałam im bubla, ponieważ to była ich decyzja. Ja im przedstawiałam tylko produkt. Poza tym, jeżeli bym była akwizytorem to zapukałabym tylko do drzwi, nie byłabym umówiona na spotkanie, ale zapukała do drzwi i powiedziała „Dzień dobry, ja przyjechałam z pościelą”. Także to była ta różnica. Natomiast ja byłam umówiona na spotkanie, ci ludzie byli wcześniej poinformowani czego ta wizyta dotyczy, z czym to się wiąże, więc to była ich decyzja... Czy chcą być zdrowsi, spać wygodniej... To była ich decyzja.

B: Dobrze, kolejne pytanie do Pani. Z czego rozliczani są handlowcy?

O: No ze swojego planu sprzedażowego.

B: Tylko z tego?

O: No i też... Czas pracy, czasami też z tego jak się komunikują z klientami i jakich słów używają.

B: A jakich negatywnych cech powinni się wyzybywać sprzedawcy?

O: Braku cierpliwości... Kłamstwa... Generalnie powinno się mówić prawdę, nie kłamać. No i czego jeszcze? To chyba wszystko, przede wszystkim muszę mieć w sobie dużo cierpliwości.

B: No dobrze... A czy są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony sprzedawca?

O: Niebezpieczeństwa? No mogą być różne... Sprzedawca nigdy nie wie co go spotka, na przykład może pójść do klienta, który może okazać się zbrodnicem. Bywa naprawdę różnie, nie do końca możemy ufać klientowi i naprawdę trzeba być bardzo ostrożnym.

B: A jakich przedmiotów do pracy potrzebuje przedstawiciel handlowy?

O: Samochód i telefon.

B: Tylko?

O: I baza firm, to są takie trzy najważniejsze... No może komputer, choć ja przenośnego komputera do tej pory nigdy nie otrzymałam. Ale samochód musi mieć, to jest podstawa do przemieszczania się przedstawiciela do klientów.

B: Co wpływa na motywację przedstawicieli handlowych?

O: Na motywację przedstawicieli handlowych przede wszystkim wpływa wynagrodzenie, czyli pensja podstawowa plus prowizja.

B: A jakieś dodatki do pensji inne niż prowizja?

O: O tak, to też! To też są systemy motywacyjne. Pamiętam właśnie w firmie gdzie sprzedawałam reklamy, że zawsze w miesiącu był konkurs na sprzedawcę miesiąca, lub też konkurs na sprzedawcę tygodnia, albo sprzedawcę dnia. Kto sprzedał najwięcej umów w wyznaczonym czasie, dostawał dodatkowe pieniądze To było całkiem dobre.

B: Rozumiem. Teraz może porozmawiamy o relacjach przedstawicieli handlowych z klientami. Proszę mi powiedzieć jak handlowcy powinni się zwracać do swoich klientów?

O: Myślę, że jak do człowieka. Powinni normalnie z nimi rozmawiać. Wiadomo, jeżeli jest przedstawicielem handlowym i już długo się już jeździ do danego klienta, to zbiera się informacje nie tylko o zakładzie pracy, ale wymienia się też prywatne rzeczy. Przykładowo, pytamy jak tam syn, żona.. .

B: A czy przedstawicielom handlowym kiedyś puszczają nerwy?

O: No zdarza się.

B: A Pani puszczają?

O: Zdarzało się... (uśmiech) Ale to jest też kwestia tego, na kogo trafimy, czy dana osoba jest w stanie nas wyprowadzić z równowagi. No w ubezpieczeniach to się zdarza, bo ludzie są naprawdę upierdliwi.... Czasami nie mamy już cierpliwości tłumaczyć dziesiątej osobie z

rzędu na czym polega obowiązkowe ubezpieczenie OC... No i, że klient musi to mieć i tak dalej...

B: W jaki sposób zdobyć zaufanie klienta?

O: Przede wszystkim zdobywamy zaufanie klienta, kiedy go nie oszukujemy, kiedy jesteśmy dla niego mili. Zawsze można wziąć pod uwagę, że jeżeli ktoś ma firmę, to na pewno ma kolegę, który też ma firmę... I zawsze mogą się oni dzwonić i poinformować siebie, że „Słuchaj... Była tu u mnie taka i taka... Z takiej firmy, proponowała mi taką reklamę, za tyle i tyle...” A z kolei u drugiego klienta była jak się okazało też taka i taka, proponowała to samo ale za inną kwotę... Dlaczego więc jednemu z nich zaproponowała coś drożej, a drugiemu taniej? Trzeba po prostu być ostrożnym.

B: Czego handlowiec nie powinien robić w obecności klienta?

O: W obecności klienta? Powinien zachowywać poprawne manieri. Nie powinien na przykład żuć gumy, strzelać sobie palcami, albo... Nie powinien być nerwowym, tupać nogami jak to niektórzy mają w zwyczaju, czyli syndrom niespokojnych nóg...

B: A jeśli chodzi o odpowiednią postawę podczas spotkania z klientem?

O: No jeśli chodzi o postawę, to każdy przedstawiciel handlowy powinien wiedzieć, że nie można przybierać postawy zamkniętej, powinno się mieć otwartą... Czyli nie założone ręce jedna pod drugą, bo to wskazuje na to, że jesteśmy źle, wrogo nastawieni... Ale tego wszystkiego uczą przedstawiciele handlowych, także...

B: A samo przywitanie z klientem jak powinno wyglądać? Kto pierwszy powinien podać rękę na przywitanie, jeśli w ogóle powinien?

O: Nie pamiętam tego. To zależy od tego czy klientem jest facet, czy kobieta.

B: Powiedzmy, że idzie Pani do kobiety...

O: Hm... No wiadomo, że jeżeli ja pierwsza podam rękę, to tamta osoba może mi nie podać ręki i wtedy jestem na przegranej pozycji... W związku z czym, wolę jak to klient podaje pierwszy rękę.

B: Relacje przedstawiciela handlowego z pracodawcą. Czy pracodawca pomaga swoim podwładnym?

O: Tutaj mamy kwestię sporną. Czasami pomaga, czasami przeszkadza.

B: A w Pani aktualnej pracy?

O: Raczej przeszkadza niż pomaga jeżeli chodzi o kierownictwo. Nasz kierownik nie jest w stanie nam pomóc, ponieważ nie jest do końca kompetentny, gdyż pracował w banku, także... Niestety na ubezpieczeniach się nie zna. Dlatego w sytuacji kryzysowej, jeżeli będę potrzebowała pomocy specjalisty, to zapytam o to moją koleżankę, która pracuje u nas ponad

trzy lata, a nie kierowniczkę, która jest tutaj cztery miesiące, czyli krócej ode mnie i nie ma bladego pojęcia o ubezpieczeniach.

B: A czy pracodawca zawsze działa na korzyść swoich pracowników?

O: Myślę, że zawsze działa na korzyść pracownika, ale ze strony pracownika nie zawsze to może tak wyglądać. Pracodawca rzadko jest skłonny do podwyżki i w ogóle do doceniania przedstawiciela, no bo wychodzą oni z założenia, że jeżeli nie ten, no to następny. Nie biorą oni pod uwagę, że ta następna osoba nie będzie już miała takiej wiedzy i będzie ją trzeba wszystkiego uczyć od nowa. Więc to jest ta mała, subtelna różnica.

B: A myśli Pani, że handlowcy mówią o wszystkim swojemu pracodawcy?

O: Zależy o czym mówimy, czy o kwestii prywatnej, czy o kwestii pracy?

B: Mówimy o kwestii pracy.

O: Jeżeli chodzi o kwestię pracy, to nie do końca. Zresztą, gdybyśmy mieli zdać przełożonemu relację z naszego dziewięciogodzinnego dnia pracy, to myślę, że nie starczyłoby na to pół nocy (uśmiech) Zresztą... Przełożonego to mało interesuje, interesują go tylko wyniki.

B: A o czym myśli przedstawiciel handlowy podczas powrotu do domu?

O: Myślę, że w zależności od tego jakie są jego wyniki i jak wygląda jego wytrzymałość psychiczna.

B: A czy członkom rodziny opowiada się o swojej pracy?

O: Hm... To też zależy. Akurat mój tata też był przedstawicielem handlowym w jednej z firm, w której pracowałam, dlatego też z nim miałam wspólne tematy. Opowiadałam mu co się zmieniło, jacy są teraz klienci... On mi opowiadał jak to było kiedyś...

B: A kiedy Pani tata pracował...

O: Dawno... W dziewięćdziesiątym którymś... siódmym, ósmym? Jakoś tak.

B: Dobrze... Kiedy Pani planuje następny dzień pracy? Tego samego dnia kiedy kończy Pani pracę i wraca do domu?

O: Nie... Raczej wtedy myślę o tym co zrobić, żeby następnego dnia nie iść do pracy (śmiech) Myślę, że to już kryzys tej pracy mi się włącza i trzeba to jakoś przetrwać...

B: (uśmiech) A szuka Pani innej pracy, skoro...

O: No biorąc pod uwagę to, że nie mam czasu na szukanie pracy, no to nie szukam (uśmiech) W pracy nie mam czasu na szukanie pracy, ponieważ trzeba być w niej 100 % wydajnym, biorąc też pod uwagę własne przerwy, z których czasem się rezygnuje, bo klient akurat przyszedł lub trzeba zadzwonić, albo pojechać do niego... Także... Nie mam czasu.

B: Zapytam jeszcze o samą specyfikę wykonywania zawodu przedstawiciela handlowego przez kobiety. Jakie znaczenie mają kobiety w tym zawodzie? Czy mają jakieś znaczenie szczególne?

O: Hm... Mają jakieś znaczenie... Hm... Podnoszą sprzedaż... Poza tym kobiety są bardziej elokwentne, niż niektórzy mężczyźni, tak? Wiadomo też... Wykorzystanie niektórych umiejętności sprzedażowych. Niektórych mężczyzn mało obchodzi jakie są techniki sprzedaży i tak dalej i tak dalej... A kobieta jednak się tym interesuje. Poza tym, gdyby przedstawicielami handlowymi byli sami mężczyźni, to byłoby bardzo nudno... (uśmiech)

B: A czy kobiety wykonujące ten zawód lepiej porozumiewają się z innymi kobietami, czy z klientami płci przeciwnej?

O: Myślę, że z klientem płci przeciwnej.

B: Dlaczego?

O: Nie wiem... No mi było łatwiej. Jeśli na przykład prześlę moją pracę w reklamie, to praktycznie moje spotkania były z samymi mężczyznami, bo zazwyczaj właścicielami, prezesami firm są mężczyźni. Dlatego mogę powiedzieć, że łatwiej się dogaduję z mężczyznami.

B: Dobrze... (uśmiech) A co innego niż mężczyzna, kobieta potrafi wnieść w rozmowę z klientem?

O: Nowego? Hm... Kobieta przede wszystkim... No co może wnieść? Hm... Kobiety są bardziej wygadane i też potrafią spojrzeć na klienta i jego biuro inaczej niż mężczyzna. Na przykład wchodząc do biura klienta, powinno się rozglądać po nim, patrzeć czy nie ma w nich jakiś dyplomów, po to żeby można było o to zaraz zagać... Bardzo dobrze radzą sobie z tym kobiety, ale również mężczyźni. Można rozmawiać od razu o rzeczach mało ważnych, o pogodzie, ale na pewno nie od razu o konkretach.

B: Od czego mogą zależeć sukcesy kobiet w tej pracy?

O: Od czego? Od wyników i od tego o czym mówimy od dobrych 15 minut (uśmiech). Generalnie to zależy od wyniku. Jeżeli robimy wynik, to wspinamy się po szczebelkach do góry. Jeżeli nie, no to nie jest już ciekawie, ale mówi się trudno.

B: A czy kobiety chcą być lepsze od mężczyzn w tym zawodzie? Chcą lepiej sprzedawać?

O: Nie zawsze, aczkolwiek wszystko zależy od charakteru, bo są osoby, które niezależnie od płci chcą być najlepsze i muszą być na pierwszym miejscu, a są osoby, które po prostu sprzedają po to, żeby sprzedawać dla siebie.

B: A Pani rywalizowała z mężczyznami w pracy?

O: Tak, w moim otoczeniu byli zawsze mężczyźni.

B: I czuła Pani takie parcie, żeby być lepszą od nich?

O: Nie, nie czułam parcia, żeby być lepszą od nich, ale czułam parcie żeby być najlepsza.
(śmiech)

B: (uśmiech) ...a niech Pani mi jeszcze powie, czy kobiety mogą się spotkać z jakimiś przejawami niechęci ze strony klientów?

O: No tak, może tak się zdarzyć... Ja kiedyś pojechałam do takiego jednego faceta na spotkanie, do którego nie zapowiedziałam się z wizytą bo nie odbierał w ogóle telefonów... Ja się jednak uparłam, że pojedę i facet wyzwał mnie strasznie od najgorszych...

B: Dlatego, że pojechała Pani bez zapowiedzi, tak?

O: Tak, tak dokładnie... I na tym skończyła się nasza przygoda...

B: Ale ten klient wyprosił Panią z firmy?

O: Nie tyle że wyprosił, ale ja po prostu wyszłam, bo widziałam jego pianę na ustach...

B: Ale co konkretnie mówił Pani ten klient?

O: Hm... No może nie będę tego mówić (uśmiech).

B: Dobrze, a tak zmieniając delikatnie temat... Jak powinna wyglądać kobieta w tym zawodzie?

O: Przede wszystkim powinna być kobieca. Powinna się dobrze ubierać, elegancko wyglądać, eleganckie obcasy, eleganckie buty, tak? Jeżeli ma wysokie buty, to nie powinna w nich wyglądać jak pokraka, ale przede wszystkim schludnie, tak? Wiadomo, czasami można się ubrać na luzie, w zależności do jakich firm jedziemy... Czasami podpisywało się jakąś umowę na polu, dlatego należy być odpowiednio ubranym.

B: Ostatni blok tematyczny pytań. Przedstawiciele handlowi a praca domowa. Czy przedstawiciele handlowi zajmują się w pracy tylko obowiązkami zawodowymi, czy na przykład uczą się?

O: No ja akurat zawsze pracowałam, chociaż zdarzały się u nas w firmie takie osoby, które czytały książkę albo uczyły się na studia...

B: A czy kobiety w tym zawodzie radzą sobie ze stresem ?

O: Tak, bo inaczej by nie pracowały. Tak sędzę (uśmiech).

B: Pani [REDAKTOWANE] teraz już ostatnie pytanie... Pani zdaniem, lepszym przedstawicielem handlowym jest kobieta czy mężczyzna?

O: Hm... Kobieta czy mężczyzna? Wrócę tutaj znowu do moich odpowiedzi dotyczących tego, że wszystko zależy od branży. Ja z racji tej, że jestem kobietą mogłabym powiedzieć, że lepszym przedstawicielem jest kobieta, natomiast z punktu widzenia mężczyzn, to mężczyzna jest najlepszym przedstawicielem handlowym... Pracodawcy mogą też tak twierdzić,

ponieważ mężczyzna nie zajdzie w ciążę i nie odejdzie z pracy, prawda? Dlatego też to bywa czasem argumentem przy zatrudnianiu kobiet na to miejsce. Kobieta jest młoda, więc może zawsze zajść w ciążę, a raczej nie szuka się takich kobiet do tej pracy. Także na tej zasadzie. Wszystko ma swoje plusy i minusy, nie da się jednoznacznie stwierdzić, kto jest lepszy.

B: A czy widzi Pani siebie w tym zawodzie za kilkanaście lat?

O: Ja myślę, że zawsze lubiałam kontakt z ludźmi, także myślę, że to jest akurat to, co chcę robić. Natomiast często zdarza się tak, że jeżeli mamy za często kontakt z ludźmi i ci ludzie już nas męczą w pewien sposób... To chcemy odpocząć... Wtedy urlop dwutygodniowy na to nie wystarcza. Ja miałam półtora roku przerwy od takiej pracy. Pracowałam w firmie, gdzie miałam tylko telefoniczny kontakt z klientem i to sporadyczny, ponieważ klient dzwonił tylko wtedy kiedy się mu coś nie zgadzało... Także siedziałam sobie spokojnie, robiłam tabelki....

B: To była jeszcze zupełnie inna praca niż te wcześniej wymienione, tak?

O: To była zupełnie inna praca i to było naprawdę spokojne. Chodziłam sobie do pracy na ósmą, wychodziłam o szesnastej, albo chodziłam na szóstą i wychodziłam o czternastej... Naprawdę spokojna praca...

B: I takiej pracy właśnie Pani życzyć tak?

O: Tak (uśmiech)

B: To życzę Pani właśnie takiej dobrej, spokojnej pracy, dobrze płatnej... I samochodu służbowego najlepiej... (uśmiech)

O: Tak (śmiech)

B: ...z niezliczoną ilością tankowania na koszt firmy (uśmiech) Dziękuję Pani [REDACTED]

O: Dziękuję. (uśmiech)

Wywiad z Panem [REDAKTOWANO]

Data: 18.01.2012, godzina 17.10 : 18.35

Miejsce: Poznań, ul. Żmigrodzka

Badacz: Dobrze, no to proszę się przedstawić Panie [REDAKTOWANO] powiedzieć mi...

Osoba badana: [REDAKTOWANO] Lat 27, rocznikowo 28... Trzeci rok pracy po studiach magisterskich, inżynierskich w różnych branżach, a obecnie zatrudniony od ponad półtora roku w firmie handlowej, w dużej korporacji.

B: Dobrze. A na jakim kierunku Pan studiował?

O: Jestem po studiach magisterskich inżynierskich, politechnika, telekomunikacja i elektronika.

B: Czy Pana aktualna praca jest związana z kierunkiem studiów?

O: Teraz nie. Wcześniej trochę była, w pierwszej pracy. Potem w dwóch kolejnych, jest to stricto handlowe.

B: A ta pierwsza praca? Związana z Pana kierunkiem studiów?

O: To była firma świadcząca usługi... Projekty budowlane, projektowe i instalacyjne dla wszystkich firm telekomunikacyjnych obecnie na rynku polskim. Czyli tam Orange, Plus i obecnie T-mobile. No i to tak w skrócie to. Tak bardziej pod kierunkiem inżynierskim.

B: Dlaczego Pan skończył tam pracować? Długo to trwało?

O: Musiałem... Generalnie to było za porozumieniem stron rozwiązana umowa z dwóch powodów... Ja nie byłem zadowolony z nich, oni nie byli zadowoleni ze mnie, ale głównym powodem było to, że musiałem napisać pracę magisterską. Praca ta nie pozwalała mi poświęcić temu odpowiedniej liczby godzin.

B: I później praca jako handlowiec, tak? Co Pan wtedy wybrał? Dużo było ofert na rynku pracy pozwalającej na pracę w handlu?

O: Hm... Aplikowałem pół roku po obronie do pracy w zawodzie, było bardzo mało takich ofert, a do pracy handlowca było mnóstwo, aczkolwiek mało było odpowiedzi, bo bez doświadczenia nie chcieli przyjmować pracowników. Dlatego zacząłem pracę jako handlowiec w bankowości, tak prymitywnie rozumianej.

B: Czyli?

O: Czyli sprzedawanie dla firmy, która... Firmy świadczącej usługi dla dużego banku. Lokat nie, ale kart kredytowych.

B: Czyli jeździł Pan po firmach? Narzucano Panu klientów?

O: To znaczy nie narzucano, aczkolwiek baza danych na której pracowałem, to była albo książka telefoniczna, albo coś gdzie zbierałem dane kontaktu telefonicznego, pracowałem z osobami, których nie znałem z imienia, ani z nazwiska i umawiałem spotkanie... Potem na takie spotkanie się jeździło i tak się, że tak powiem już pracowało.

B: I to była sprzedaż kart kredytowych?

O: Tak. Dokładnie.

B: Często udawało się Panu namówić kogoś do kupna karty?

O: Hm... Najtrudniej było się umówić na spotkanie, ciężko było skłonić ludzi do tego akurat produktu, ale powiedzmy z przekonaniem, tak może co drugie spotkanie udało mi się namówić osobę do wnioskowania o kartę. To też nie było tak, że osoba, która chciała mieć kartę mogła ją od razu dostać.

B: To była karta kredytowana konkretnego banku?

O: Karta * banku, aczkolwiek było ich parę w ofercie. Jakies lojalnościowe, nie lojalnościowe...

B: Ludzie płacili od razu za tą kartę?

O: Mogli płacić od razu, mogli nie płacić. Mogłem im zaproponować darmową, a jeżeli proponowałem płatną, no to musieli płacić.

B: To była krótka przygoda, czy długo tam Pan pracował?

O: Pół roku.

B: A wspomnienia Pana z tej pracy?

O: W porównaniu do tej mojej aktualnej to nieciekawe. Pod względem i finansowym i możliwości rozwoju. Pozytywne bo... Była różnorodność osób, dużo osób się przewijało... Były to bardzo fajne osoby, nawet mam obecnych znajomych stamtąd jeszcze.

B: Mówi Pan o klientach?

O: Nie, o atmosferze pracy w firmie. Czyli finansowo nie fajnie, możliwości rozwoju były prawie nikłe, ale dużo ludzi się przewijało jeśli chodzi o atmosferę.

B: Czyli duża rotacja pracowników...

O: Duża rotacja, a jeżeli chodzi o klientów to wiadomo, każdy człowiek jest inny.

B: A proszę powiedzieć mi, jakie było podejście Pana pracodawcy do Pana? Pracodawca szanował swoich pracowników, czy tylko oczekiwał wyniku i nic poza tym?

O: Jeśli chodzi o przełożonego, to generalnie musiał wymagać tego, co z kolei jego przełożeni wymagali. Czasami więc był ostry, ale niestety na stanowisku kierownika takim trzeba być. Miał predyspozycje do tego, ale ja niezbyt często czułem presję, może dlatego, że po jakimś tam czasie zaufanie jego zdobyłem w porównaniu do innych. No i finansowo... Niekorzystnie

było, a akurat w obecnej firmie zwolniło się miejsce i z polecenia współlokatora kolegi było łatwiej... A już wcześniej aplikowałem tam z pół roku wcześniej, jak zacząłem z kartami współpracować. Ale bez doświadczenia mnie nie chcieli zatrudnić. Zaproсили mnie na rozmowę kwalifikacyjną, ale zawsze jednak polecenie coś zmienia. Szczególnie z polecenia osoby, której się ufa.

B: A w kartach kredytowych Pan zaczął pracować bez doświadczenia?

O: Tak. W bankowości jest bardzo łatwo bez doświadczenia, czy pośredników do ubezpieczeń, lokat i innych bzdur... Nie wymagane jest doświadczenie, na poziomie podstawowym nawet na praktyki mogą przyjmować.

B: Jak Pan myśli dlaczego tak jest?

O: No dużo ludzi było po studiach, praktycznie oprócz przełożonych nie było osób z doświadczeniem handlowym.

B: Myślę, że może wiele osób z doświadczeniem nie chciało by pójść do takiej pracy.

O: No tak. I druga sprawa, ile tam było do zarobienia...

B: No właśnie... A druga praca? Jak to dokładnie wygląda, czym się różni akurat od tamtej pracy?

O: Nic tu nie robię. Po prostu jestem zatrudniony. (uśmiech)

B: Nic Pan nie robi? Czasem jednak chyba zdarzy się Panu coś zrobić? (uśmiech)

O: No tak. (uśmiech) To polega na tym, że mam jakiś tam swój obszar...

B: Jaka to jest branża?

O: Tam była sprzedaż kart kredytowych, tutaj sprzedaż artykułów biurowych. Jestem osobą, która zapatruje biura od artykułów chemicznych, po tonery.

B: Na terenie województwa?

O: Bardziej zawężone... Ja mam akurat trzy miasta. To jest *, * i *. Na tym terenie pracuję. Nie mam takiego biura, tylko laptop, samochód.

B: Tylko po tym terenie może Pan jeździć?

O: Hm... Oficjalnie tak. (uśmiech) Na tym terenie mogę zdobywać klientów. Mogę zdobyć klienta na innym terenie jedynie za zgodą pracownika, który pracuje w rejonie tamtego obszaru, ale to już skomplikowana bardziej sprawa. Trzeba go bardzo poprosić, albo zrobić tak, żeby tego nie widział. (uśmiech)

B: Czyli takie rzeczy się zdarzają?

O: Tak, ale rzadko. (śmiech) Jeżeli to jest jakiś duży klient, to tamta osoba musi wiedzieć, ale jeżeli jest to jakiś mały klient za 200 zł, to nie warto mówić.

B: A jak wygląda Pana baza klientów? Sam Pan musi ich szukać?

O: Dostałem bazę klientów wraz z historią, czyli wiedziałem co klienci kupowali, potem sporadycznie kupowali, przestali kupować. Bazę musiałem rozwijać, czyli utrzymać klientów, tych którzy sporadycznie kupowali i pozyskiwać nowych.

B: A jak wygląda to pozyskiwanie nowych?

O: Hm... (uśmiech) Ogólnie firma wymagała szesnastu spotkań dziennie...

B: Szesnastu? A to jest możliwe? Ile godzin Pan pracuje?

O: Niby osiem. (śmiech)

B: Proszę mi tu szczerze odpowiedzieć. (uśmiech)

O: Generalnie to była taka ciekawa rzecz, że swojego czasu, chyba z trzy lata temu wymagali dwunastu spotkań.

B: No to ile godzin Pan pracuje? Może zaczniemy od tego?

O: Generalnie to jest tryb pracy zadaniowy. Mam zrobić szesnaście spotkań i tyle wykazać. Mam wykonać i wykazać tyle spotkań.

B: Spotkanie wykazane, czyli?

O: Czyli zaraportowanych. Było swojego czasu coś takiego, że od handlowca wymagano dwunastu spotkań. W momencie jeżeli trzystu handlowców raportuje tyle spotkań, to wiadomo, że jest to możliwe i sukcesywnie zwiększono wszystko do szesnastu. Obecnie szesnastu spotkań nie da się zrealizować, ale nadal te trzystu handlowców raportuje te szesnaście spotkań, więc firma ogólna, szefostwo w *, tego nie zmieni. (uśmiech) Ale najgorszą rzeczą, jest nie zaraportowanie tych spotkań, bo to jest już powód do zwolnienia pracownika, gorsze nawet niż brak wyników. Czyli brak wyników nie skutkuje szybkim zwolnieniem, tylko brak realizowania ilości spotkań dziennie przez pracownika.

B: Robi Pan te szesnaście spotkań dziennie? Szczerze?

O: Szczerze nie, na papierze tak, a nawet i więcej.

B: A jeżeli chodzi o taką rzeczywistą ilość spotkań?

O: Hm... To też zależy. Na początku miesiąca... No w sprzedaży jest tak, że im bliżej końca miesiąca tym większa jest potrzeba wyniku, więc tych spotkań jest sporadycznie więcej, a na początku miesiąca nie robi się tylu spotkań. Więc na początku może to być 6 do 8 spotkań, a w ostatnich dniach miesiąca staram się realizować te szesnaście spotkań rzeczywiście. Jeżeli zrobi się odpowiedni wynik, no to wypłata jest odpowiednio większa.

B: Dobrze... A co Pan pisze w tym raporcie, kiedy ma Pan te osiem spotkań dziennie? A pozostałe spotkania?

O: Pozostałe, to są firmy, które obsługuję, ale nie do końca muszę do nich pojechać, tylko muszę zraportować, że tam byłem. Mogę tam zadzwonić i porozmawiać. Raz tam na przykład zaproponowałem dwa cele, to raz zraportowałem jeden, raz zraportowałem drugi...

B: A nie sprawdzają Państwa? Mam na myśli pracodawcę. Czy pracodawca może sprawdzić, że faktycznie odbył Pan te spotkania?

O: No dzwonięcie odeszło. Kiedyś, ponoć, było coś takiego, obecnie nie. Obecnie jest to system internetowy, który może obserwować ilu klientów i gdzie odwiedziłem w kwartale, w roku. Ale od weryfikacji tego też jest przełożony. Jeżeli przełożony widzi, że jest wynik, to nie wnika w inne szczególne parametry jak liczba spotkań. Jeżeli wyniku nie ma, wtedy jest dość bardziej skrupulatny, jest w stanie rzeczywiście dzień w dzień kogoś sprawdzać, niekoniecznie telefonicznie, ale ma swoje sposoby.

B: Sposoby o których Pan nie wie?

O: Mogę wiedzieć, mogę nie wiedzieć. (uśmiech)

B: Może Pan mi zdradzić?

O: (uśmiech) No... Loguje się na dany dzień na mnie, patrzy na moje raporty i widzi, że na przykład pierwsza moja wizyta była w *, druga w *, a trzecia wizyta w *. Ja nie jestem w stanie tak szybko pojechać. Czyli chociażby lokalizacja.

B: Czyli nie do końca ma Pan czas przy raportowaniu spotkań, żeby pomyśleć jaką firmę na którą godzinę wpisać do raportu?

O: Jestem w stanie zraportować wszystkie spotkania na określonym obszarze, ale po nazwach firm rzeczywiście nie poznaję, że jedna jest oddalona od drugiej za bardzo i nie jestem w stanie tak szybko z jednej do drugiej dojechać. Nie było chyba jeszcze u mnie jakiś problemów z wizytami, jest wynik, więc nikt się mnie nie czepia.

B: Czyli realizuje Pan swój plan sprzedażowy?

O: Na razie tak.

B: A jaki to jest plan mniej więcej?

O: To są nakładane plany sprzedażowe według tego, co było dokładnie rok temu. Na styczeń mam nałożone to samo, co było rok temu w styczniu, plus ewentualnie te, które straciłem...

B: A jeśli chodzi o Pana nowych klientów? Musi Pan zdobyć jakąś konkretną nową liczbę osób?

O: Trzyście w miesiącu.

B: To jest możliwe na takim terenie?

O: Pozyskiwanie klientów u nas wygląda tak, że za każdym razem musi być nowy NIP, nie zarejestrowany przez naszą firmę, lub ten klient nie zrobił zakupów u nas przez pół roku, albo

klient otworzył nowy oddział gdzieś tam w kraju i chce żeby tam dostarczano mu produkty. Jeżeli ktoś pracuje sumiennie, to jest to do zrobienia.

B: Ja się przyznam, że jeden z moich kolegów pracował kiedyś dokładnie w Pana firmie i opowiadał mi kiedyś o zdobywaniu nowych klientów. On akurat nie do końca mógł poradzić sobie ze zdobyciem w każdym miesiącu określonej liczby firm i rozwiązywał to tak, że na przykład rejestrował kilka nowych firm na jednego ze swoich kolegów, którym miał własną działalność gospodarczą...

O: No jest taka możliwość.

B: No ale jak jest taka możliwość?

O: Generalnie wszystko znowu zależy od wyników. U mnie, mój kierownik przymyka na coś takiego oko, bo to, że zamówię sobie zgrzewkę wody na firmę mojego kolegi, no to tak samo ja za to zapłacę, a moja firma nie jest na tym stratna. Ale de facto nowego pozyskanego klienta nie ma. Ilość się zgadza, więc jeśli ktoś robi swój plan, to nikt się jego nie czepia, ale jeśli już ktoś sobie z tym nie radzi, to nikt tego nie przepuści. Kierownik już się wtedy przygląda, czy te niby nowe firmy są rzeczywiście nowo pozyskanymi firmami, czy ponawiają zakupy, czy to było jednorazowe zamówienie, żeby tylko podnieść sobie parametr.

B: No dobrze... Panie ██████████ a lubi Pan tą pracę? Tą aktualną?

O: No nie biorąc pod uwagę tego, że nie jest to praca w dziedzinie, w której zostałem wykształcony to tak, ale biorąc to pod uwagę, to jest to minus. Ale jeśli miałbym wybierać firmę handlową, to myślę, że ta jest jedną z lepszych, bez porównania.

B: A nie myśli Pan na przykład o dalszym szukaniu pracy w kierunku swojego wykształcenia?

O: Myślę... Aczkolwiek na obecną chwilę jest to mało możliwe z uwagi na bardzo niską liczbę ofert pracy i liczbę stanowisk, na które można się dostać.

B: Ale przegląda Pan stale oferty pracy? Gdyby coś ciekawego się trafiło, to byłby Pan w stanie tak z dnia na dzień rzucić aktualną pracę?

O: No... Generalnie parę Cv wysłałem i na dwóch rozmowach byłem. Na jednej nie dostałem propozycji, na drugiej dostałem, ale nie była ona zbyt satysfakcjonująca, także zrezygnować zawsze można.

B: Finansowo nie była zadowolająca?

O: Tam akurat była finansowo i z dojazdami, bo tam było dofinansowanie paliwa i tak dalej, i tak dalej. Tutaj po prostu nie ma wymogów, jeśli chodzi o paliwo. Mogę wydawać dwa tysiące miesięcznie brutto na paliwo i nie ma z tym problemów.

B: Czyli prywatnie też Pan użytkuje ten samochód i nie płaci Pan za to dodatkowo?

O: No oczywiście.

B: Problemów też z tym nie ma?

O: No nie. Jeżeli firma dobrze prosperuje już któryś rok, to nie ma żadnych limitów paliwowych.

B: Dobrze. Jeśli Pan pozwoli, to porozmawiamy teraz o samej specyfice zawodu przedstawiciela handlowego, nie typowo tylko o Pana branży, ale o samej tej profesji. Niech Pan mi powie, czy na pierwszy rzut oka można poznać przedstawiciela handlowego? Czy na pierwszy rzut oka jest on rozpoznawalny?

O: Po tablicy rejestracyjnej. (uśmiech) No jeżeli w Poznaniu widzi się „cliówkę” WI to na 90 % jest to przedstawiciel handlowy, już oprócz oklejenia samochodu.

B: Coś jeszcze? (uśmiech)

O: Także wizualnie po samochodzie...

B: A jeżeli chodzi o wygląd zewnętrzny?

O: Osoby, tak?

B: Tak, przedstawiciela handlowego.

O: Hm... No z reguły jest tak, że w spożywcze nie wymaga się ubioru wizytownego, czyli garnitur i tak dalej. Tu ciężko poznać, bo chodzą oni ubrani jak zwykli ludzie. Im większa firma, tym ten savoir vivre jest bardziej wymagany. Czyli koszula powinna wejść do spodni, nie jeansowe spodnie, tylko chociażby... Na kant...

B: Bardziej eleganckie?

O: Eleganckie. Jakaś teczka, aktówka skórzana. U kobiet to jest ciężiej spotykane. Mogą się ubrać elegancko, ale kobiety często się ubierają elegancko. (uśmiech)

B: A w Pan przypadku? Jak się Pan ubiera do Pracy? Jakież wymogi są?

O: Ja generalnie zakładam koszulę i na to golf. To znaczy pół golf, o tak. Albo sam golf, albo samą koszulę. Z reguły stronię od krawatów i marynarek bo są bardzo niewygodne w trybie wychodzenia i wchodzenia do samochodu. Gdyby to jednak były trzy spotkania dziennie, to wtedy by można było ją powiesić sobie na wieszak do samochodu i pojechać. Wymogów nie ma, aczkolwiek w bluzie nie pojedę.

B: Rozumiem. A proszę mi powiedzieć Panie [REDACTED] jakiego słownictwa używają przedstawiciele handlowi?

O: U klientów czy ogólnie?

B: U klientów. To jest jakiś szczególny język?

O: Są klienci których obsługuję, którzy już na dzień dobry mówią przekleństwami, nie hamują się w ogóle. Jest to generalnie taki typ człowieka, więc trzeba się dostosować i że tak powiem mówić dość bardziej młodzieżowo...

B: Na luzie?

O: Na luzie się wypowiadać, niekoniecznie używając fachowych stwierdzeń... A jeśli to jest klient, którego odwiedzam już dosyć często, mam zbudowane relacje, to język ten jest na zasadzie kolega z kolegą. A jeśli się pojawia jakiś duży klient, to trzeba już być bardziej elokwentnym, fachowym w języku, nie mówić kolokwialnie, ale tak bardziej biznesowo. Aczkolwiek z takim klientem tak się zaczyna, a czasami potem już można przejść bardziej na taki stopień zaufania. To zależy od wielkości.

B: Od wielkości firmy?

O: Tak od wielkości firmy, bo jeżeli to jest mała firemka, to nie będę z klientem rozmawiał pod krawatem, a jeżeli spotkam się w dużej firmie z Prezesem, no to już trzeba.

B: A niech Pan mi powie, czym zawód przedstawiciela handlowego różni się od innych zawodów? Jeśli Pana zdaniem w ogóle się wyróżnia?

O: No jeżeli chodzi akurat o tą moją pracę, to jest duża dobrowolność. Mogę właściwie wstać o której chcę, nie muszę tak jak w Urzędzie być na tą i na tą godzinę. No minus taki, czy tam plus, że de facto ta płaca handlowca może być nieograniczona, każda firma płaci tyle ile dany handlowiec wyrobi zysków dla danej firmy, w większym lub mniejszym stopniu się to przekłada na wypłatę. No i jest ten samochód. Mało która praca, jeśli nie jest to praca handlowca, oferuje pracownikowi użytkowanie samochodu służbowego.

B: A w Pana przypadku jeszcze z nieograniczoną ilością tankowania samochodu.

O: No tankowania czy amortyzacji. Bo na przykład mamy jedną osobę, która dojeżdża do pracy, do Urzędu 5 kilometrów. Wraca następnie do domu, traci kolejne 5 km, jest to łącznie 10 kilometrów. A druga osoba z innej firmy dojeżdża do pracy, gdzie robi 500 kilometrów dziennie, nie ma tego zapewnionego przez firmę, więc jest to duży zastrzyk finansowy. A ja mam bardzo wygodnie.

B: A gdyby miał Pan porównać zawód przedstawiciela handlowego do innego zawodu?

O: Ale jak?

B: Do jakiego innego zawodu handlowiec może być podobny? Do jakiego innego zawodu?

O: (cisza)

B: Możemy to pytanie ominąć...

O: To znaczy, zawód ten wiąże się z pracą z innymi ludźmi. Hm.. Szkoleniowiec – nie.

B: Szkoleniowiec, dlaczego nie?

O: Bo mówi do wszystkich, nie mówi do jednostek. Realizuje swój plan, czasem się tam dostosuje do publiczności, ale że tak powiem, to on przewodzi i jego słuchają. A ja z reguły muszę słuchać klienta, żeby do niego się dostosować moim kolejnym pytaniem, odpowiedzią czy czymkolwiek., czy terminem spotkania... (długa pauza)

B: Dobrze, możemy przejść do kolejnego pytania Panie [REDAKTOR] Proszę mi teraz powiedzieć jakie wymagania są stawiane handlowcom przez pracodawców?

O: Dostosowanie się do każdej praktycznie sytuacji, czyli że handlowiec powinien sobie poradzić i z klientem inteligentnym czy głupim... I z klientem trudnym, i z klientem wygadany. Z klientem, który w handlowcu widzi kolegę, oraz takim, który widzi w nim wroga. Takim, z którym powinno się ukrócić kontakty do minimum ale z maksymalizacją efektywności. Czyli radzenie sobie w każdej sytuacji biznesowej, w której należy zachować się sztywno pod względem mimiki oraz doboru słów. To pierwsza rzecz. Druga rzecz... Niestety ta praca wymaga ogarnięcia się i sumienności, bo jednak to od nas zależy mobilizacja. Jeżeli ja nie mam mobilizacji, to kierownik mi jej nie wbije. Jeżeli mam mobilizację to wyniki same przyjdą, nawet przy minimalnych zdolnościach handlowych, bo można ich nie mieć, ale pracować dwa razy ciężiej niż inni... I przyjdą same wyniki.

B: A te jak Pan powiedział zdolności handlowe rosną jakby z ilością czasu pracującego w tym zawodzie, czy od czegoś innego one zależą?

O: Na pewno praca handlowca pomaga znaleźć w sobie jakiś taki element obycia się. Czyli na początku jeżeli się ktoś stresuje podczas rozmowy z osobą, która jest nie miła, to po pewnym czasie ten ktoś będzie potrafić z taką osobą rozmawiać. Czyli ogólnie taka zdolność do ciężkich rozmów, dostosowania się do takich sytuacji i inne zdolności, wyrabiają się na pewno w trakcie. Należy zdobywać wiedzę.

B: Dobrze... Gdyby miałby mi Pan określić tak krótko kim jest przedstawiciel handlowy? Kto to jest?

O: Hm... (długa pauza)

B: Takie powiedzmy Pana zdanie na ten temat? Kim jest przedstawiciel handlowy?

O: Osoba potrafiąca sprzedać coś czego inni by się bali. O tak.

B: Tak...

O: No nie każdy potrafi sprzedać coś drugiej osobie, nie każdy ma takie zdolności, bo w sumie to nie zawsze będzie potrzebne, a handlowiec musi mimo wszystko, mimo, że nie wierzy w dany produkt przekonać drugą osobę... Dobra, nie wiem, bo się zamotałem. (uśmiech)

B: Jednak Pan odpowiedział. (uśmiech) Jeszcze tak wrócę do tematu tych kart kredytowych. Powiedział Pan, że przedstawiciel handlowy powinien potrafić sprzedać coś, w co inni mogą nie wierzyć. Czy Pan sprzedając karty kredytowe wierzył w dany produkt? Gdyby Panu zaproponowano taką kartę, to kupiłby ją Pan?

O: Ja kupiłem, bo wiedziałem co to jest. Ale osoba, której tłumaczę nawet przez dziesięć minut, nie jest w stanie zrozumieć na czym to polega. Przez dziesięć minut ja muszę jednak zrobić wszystko, żeby ona miała o tym minimalne pojęcie, albo żeby myślała, że je ma.

B: To jest też natłok informacji, czyli ta osoba może Pana słuchać, ale może nie wszystko dociera do niej.

O: No to muszę powiedzieć jedno takie zdanie, żeby było ono przyswajalne, muszę powiedzieć takie, żeby było zrozumiałe, coś co by mogło taką osobę zainteresować.

B: Dobrze. A jaka płęć dominuje Pana zdaniem w tym zawodzie?

O: Jeśli chodzi o naszą firmę to tak pół na pół.

B: A jeśli miałby Pan tak spojrzeć ogólnie na przedstawicieli handlowych?

O: Generalnie w farmacji bardziej kobiety. W spożywczej to też pół na pół. Bankowych... Też pół na pół... Możliwe, że w jakiejś tam globalnej będą większe różnice, ale w branżach biurowych jest to też pół na pół, czy to u nas, czy w konkurencji. W farmacji jest to bardziej nakierunkowane na kobiety, gdyż odbiorcami są lekarze, ale to byś musiała się spytać jakiegoś handlowca z farmacji, bo aż tak dobrze to Ci nie powiem. Tyle co słyszałem.

B: Dobrze. Czy Pana zdaniem płęć ma znaczenie w tym zawodzie?

O: To zależy stricte od klienta, bo ja przejąłem teren po koleżance właściwie... Ona pracowała dwa lata na tym terenie. Przyszedłem ja i pozyskałem klientów, których ona nie mogła. Ale z kolei straciłem tych... I nie jestem w stanie ich odzyskać, z którymi ona tam by pewnie jeszcze popracowała, namówiła by ich do dalszej współpracy. To zależy bardzo od danej osoby i od sposobu podejścia.

B: A Panu się lepiej współpracuje z kobietami czy z mężczyznami?

O: 90 % moich klientów to kobiety. (uśmiech)

B: Dlaczego?

O: Taka osoba decyzyjna, czy to na sekretarce, czy w księgowości. W większości tam pracują kobiety. Na sekretarce nie widziałem nigdy faceta – pierwsza rzecz. A druga, w księgowości też raczej pracują kobiety. Czasem się zdarzy, że jest specyficzny dział, dział zakupów w danej firmie, wtedy to można się spotkać z inną osobą.

B: Ale to też polega na tym, że Panu się lepiej przedstawia swoje usługi kobietom?

O: To znaczy ja nie mam wyboru, bo to nie ja decyduję o moim terenie i tym, kto gdzie zajmuje się zamawianiem. Ja muszę się kierować do tych, których mi firma wydzieliła.

B: No tak, ale tu chciałabym się dowiedzieć czy Pan lepiej czuje się na spotkaniu z kobietą czy z mężczyzną?

O: Z kobietą.

B: Z kobietą... Dlatego, że jest to odmienna płeć? Czy łatwiej jest też może Panu przekonać kobietę do kupna na przykład większej ilości produktów biurowych?

O: No w przypadku kobiety większy jest wachlarz zagrań. (uśmiech) Jeżeli przychodzi się do kobiety, to można zabrać ze sobą bombonierkę i wtedy miło z nią pogadać przy kawie. No i umiejętność rozmowy... Od razu się uśmiechać, powiedzieć czemu Pani jest taka smutna i tak dalej... (uśmiech) I też łatwiej polubić mężczyznę przez kobietę, a faceci są czasami wredni. Dlatego przy facecie trzeba mieć albo super umiejętności handlowe, jakie to by one nie były. Raczej trzeba być konkretnym, ale jeżeli w ciągu miesiąca, przychodzi do takiego klienta dziesięciu konkretnych handlowców, no to niestety nie decyduje to, że się jednego z nich bardziej lubi, decyduje w większości przypadków cena. Trzeba umieć doprowadzić do sytuacji, żeby o tych cenach jak najmniej rozmawiać. Im mniej cen, tym lepiej.

B: Czyli o cenie mówi Pan zawsze dopiero na samym końcu?

O: No tak. Jakby to nie było to, że kobieta mnie polubi za to, że na przykład, jestem cały czas uśmiechnięty, czy też znienawidziła poprzednią handlowczynię, bądź też handlowiec poprzedni był za bardzo poważny... No w każdym razie polubienie to jest większa więź niż powiedzmy porozumienie z facetem, że powiedzmy „daję ci to, to i to...” A on zamawia. Przychodzi inny, daje bardzo podobny produkt i kupuje on u niego, bo tak według niego jest korzystniej. A u kobiety jest tak, że nawet jeśli ktoś da jej coś taniej, to ona kupi u tego, którego bardziej polubiła.

B: A czy jakieś komplementy też wchodzi w grę w przypadku kobiet?

O: No trzeba niestety. (uśmiech)

B: I jakie to są komplementy?

O: Takie bardziej niedosłowne... Bardziej miłe słowo, jakiś żart, niż komplement typu, że „ładnie Pani wygląda”. To już jest trochę mniej profesjonalne.

B: Dobrze. A w jakim wieku są zazwyczaj przyjmowani ludzie na stanowisko przedstawiciela handlowego?

O: W mojej firmie tak?

B: Może być w Pana.

O: U mnie było kiedyś takie coś, że współlokator był przyjmowany w wieku 23 lat i był najmłodszym w grupie, a nawet w kilku grupach. Potem dominowała zasada, że się przyjmuje od 27 roku życia nawet. Woleli przyjąć osobę trochę starszą niż wcześniej, która już miała rodzinę, a często ludzie w tym wieku już ją mają. Była to dla pracodawcy bardziej stabilna osoba, bo na pewno ma jakiś kredyt i będzie jej zależało na tym, żeby dużo pracować, a co za tym idzie, bardzo sumiennie. Osoba posiadająca dzieciaki, bardziej poważnie myśli o pracy, dlatego jestem drugą osobą w tym wieku zatrudnioną na tym stanowisku, bo mam 27 lat. Jest jeszcze osoba, która ma 24 lata.

B: A najstarszy przedstawiciel u Pana?

O: No ma z 37 lat.

B: A dużo ludzi zatrudnia ta Pana firma?

O: To jest jedna z większych korporacji.

B: W Polsce?

O: Na świecie. Można nas spotkać w dwudziestu czterech krajach. A w Polsce zatrudnia się około 700 pracowników. Także na tą branżę jest to największa firma, nie wiem jak z innymi branżami.

B: A myśli Pan, że im dana osoba jest starsza, tym pracuje bardziej efektywnie, czy nie do końca tak jest?

O: Tym większe jest zaufanie przełożonego. Myślę, że takiej osobie się bardziej chce. Bo jeżeli starsza osoba ma kredyt na mieszkanie, wie, że musi utrzymać rodzinę, to nie będzie sobie wymyślała, że jej się nie chce. Podchodzi na pewno bardziej serio do pracy. A druga osoba, młoda, która mieszka z matką, która jej płaci za mieszkanie, dostaje wypłaty powiedzmy 2 500 tysięcy na rękę bez premii, bo sobie powie, że „a po co mi premia, skoro i tak dostanę podstawy 2 500 tysięcy a tyle mi wystarczy.” To taka osoba nie ma parcia na wynik, bo zadowala ją to, co dostaje co miesiąc na konto. Właściwie więc może to wszystko przepić, przebalować. (uśmiech) A matka będzie ją utrzymywała, więc nie musi się o nic martwić.

B: A Pan w wieku 27 lat pracuje efektywnie?

O: Jakbym chciał mógłbym bardziej. To jest coś takiego, że jeżeli nie mam wyniku to jestem w stanie się przyłożyć w miesiąc, nawet dwa, żeby ten wynik pozyskać. Potem jest coś takiego, że jeżeli już pozyskam tych dziesięciu klientów, to oni mi też wpływają na wynik w kolejnych miesiącach. Jeżeli widzę, że tracę klientów, to znowu się zbieram w sobie żeby ich pozyskać. Znowu jest więc chwila spokoju. Tak więc jak jest wynik, to jest spokój. Najpierw jednak trzeba popracować. Jeżeli widzę, że wynik zaczyna się sam kręcić, to jest większy luz,

nie muszę tak się spinać. Oczywiście firma wymaga, że jeżeli pozyskam tych, to muszę kolejnych. To jest tak, że firma zawsze by wymagała dużo. Jeżeli ktoś będzie robił 100 % , to zaraz musi robić 110. Jeżeli zrobi 110 %, to dalej znowu 120.

B: Czyli nigdy do końca nie będą zadowoleni?

O: To znaczy wiadomo, że będą wymagali więcej. Ja mam takie założenie, że jeżeli oni zobaczą, że stać mnie na więcej, to za rok będę musiał to jeszcze bardziej przeskoczyć. A jeżeli dojdę do takiego wyniku, który ich zadawała i mnie, to pozostaję przy tym. I to jest z reguły 100 %. Staram się nie robić nigdy więcej jak 100 %, 101 i wystarczy.

B: Tak żeby ich nie przyzwyczajając za bardzo?

O: Dokładnie. Jak się robi wyniki, to wymagają coraz więcej. W każdej branży tak jest, że jeżeli widzą, że w styczniu się zrobiło 120 %, w lutym jest już tego jeszcze więcej.

B: A czy podczas pracy w ciągu dnia ma Pan jakiś wolny czas, czy to jest cały czas tylko jazda między kolejnymi klientami?

O: Nasza firma przewiduje, że każda firma ma prawo zjedzenia posiłku, także jest możliwość wzięcia jakieś pół godziny w ciągu dnia na jakiś posiłek bez żadnego tłumaczenia. Ewentualnie jeżeli mam jakąś dużą ofertę do zrobienia, na którą nie chcę poświęcać czasu w domu, to też mogę zjechać, aczkolwiek lepiej jest poświęcać więcej czasu klientom, a te wszystkie rzeczy zostawiać sobie do domu.

B: Do domu? Czyli w domu też Pan pracuje?

O: Według firmy kończę pracę po godzinie 16, kiedy to kończę spotkania z klientami. A jeśli o 16 jestem w domu, to robię zamówienia, oferty, wysyłam wszystkie rzeczy mailowo. To jest już po godzinie pracy.

B: A nie może Pan zrobić tego rano?

O: Mogę.

B: Ale mam na myśli to, że robi Pan te wszystkie rzeczy rano, kiedy zaczyna już się Panu liczyć czas pracy?

O: Mogę zrobić, ale wtedy nie zrobię szesnastu spotkań. A jeżeli powiem pracodawcy, że realizuję zamówienia w domu, to mi powie, że mam je realizować u klienta. Mam takie możliwości, tylko, że to jest bardzo czasochłonne. To jest bardziej czasochłonne niż pozostawienie tego do domu. Czasem też u klienta dostęp do komputera, do internetu jest słaby... O wiele dłużej czasu to zajmuje.

B: Ten czas w domu traktuje się jak nadgodziny?

O: To nie są nadgodziny. Powinienem robić to albo u klienta, albo w czasie pracy. Jeżeli takie rzeczy będę robił, to nie zrobię tego, co też muszę zrobić, czyli tych szesnastu spotkań.

B: Pracodawca nie rozumie, że nie jest Pan w stanie zrobić tego wszystkiego jednocześnie?

O: Skoro mamy powiedzieć 350 handlowców, a ja mówię, że się nie wyrabiam ze spotkaniami bo robię zamówienia i oferty, to oni mi pokażą 349 handlowców, którzy raportują wszystkie spotkania i nikt nie narzeka, że musi robić zamówienia.

B: Ale myśli Pan, że cała reszta robi to wszystko w domu tak jak Pan?

O: Tak. Wszyscy tak robią, ale nikt nic z tym nie robi.

B: Teraz porozmawiamy o prestiżu tego zawodu. Czy myśli Pan, że Pana zawód cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: Większość klientów traktuje to tak, że my mamy ciężko. Twierdzą, że musimy przekonywać i przekonywać. Ale myślę, że ludzie pracujący w innych branżach handlowych też chcieliby pracować w mojej firmie.

B: Ale klienci darzą prestiżem Pana zawód?

O: Jest akurat w firmie wiele możliwości awansu, więc akurat jeżeli się awansuje, to ten prestiż też wzrasta w oczach klienta i wtedy już się jest bardziej managerem niż handlowcem. Rozmawia się wtedy z dyrektorami, prezesami i już jest inaczej. A ja na razie tutaj spotykam się z osobą, która ma własną firmę i też to wygląda inaczej.

B: A czy myśli Pan, że przedstawiciele handlowi wstydzą się mówić innym o swojej pracy?

O: Ogólnie tak jest w każdym zawodzie, że jeżeli ktoś jest niezadowolony to narzeka swoim znajomym. A jeżeli jest zadowolony z pracy, to wśród znajomych ją chwala.

B: A Pan jest zadowolony ze swojej pracy?

O: No ktoś tą pracę musi wykonywać...

B: Hm... Panie [REDACTED] a proszę mi powiedzieć, myśli Pan, że zawód przedstawiciela handlowego jest równoważny z zawodem akwizytora?

O: Niektórym głupim klientom się tak wydaje.

B: Wydaje się im, że na siłę chce Pan coś im sprzedać, tak? Ale Pan chyba sprzedaje coś, co firmie jest potrzebne?

O: Tak. Coś, co firma musi kupić. Czy kupi to ode mnie, czy gdzieś indziej, to zależy już to od moich zdolności, albo od mojego szczęścia. Akwizytor? Okey, to i to sprzedaje, ale akwizytor jeździ swoim samochodem, a przedstawiciel jeździ samochodem firmy. Akwizytor nie wiem, ale wydaje mi się, że nie ma podstawowej pensji, a przedstawiciel ma. Akwizytor dostaje procent od sprzedanego towaru, a przedstawiciel już z góry wie ile musi sprzedać, żeby daną kwotę zarobić. A w ogóle to akwizytor nie ma umowy o pracę, a jeżeli już ma, to jest to pewnie jakaś śmieciowa, którą nawet jest wstyd się komuś pochwalić. Ja ze spokojem mogę sobie zapisać w Cv, że pracowałem dwa lata w korporacji. Myślę, że jest to jakoś mile

widziane, nie tylko dla innych firm handlowych, ale nawet na innym stanowisku, że potrafiłam tyle czasu sprostać nałożonym na mnie zadaniom.

B: A zapytam teraz jakie cechy charakterystyczne powinien mieć idealny przedstawiciel handlowy? Co powinien mieć w sobie? Jaki powinien być?

O: Kulturalny... I wygląd fizyczny i na pewno ubranie, bo jest wizytówką handlowca. Niekoniecznie handlowiec powinien być zawsze ubrany pod krawatem, bo to też zależy od tego czy spotykamy się z dyrektorami, czy osobami z mniejszej firmy. Wygadany, do każdej sytuacji się powinien dostosować... Na każde tematy powinien rozmawiać. Czy to polityczne, czy o pogodzie... Nawet jak go nie interesują dzieciaki, to powinien porozmawiać o życiu prywatnym, jeżeli klientka oczywiście chce. Powinien na każdy temat móc porozmawiać, czy to o rodzinie, czy to o dzieciach. Nie może być też impulsywny. Jeśli coś go zdenerwuje to powinien to zatrzymać przy sobie, nie pokazywać tego na zewnątrz, bo to zawsze działa na niekorzyść.

B: A czy są Pana zdaniem jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony przedstawiciel handlowy?

O: Nikt mi nie groził, chociaż nie... Jedna klientka mi groziła, ale ona była głupia. (uśmiech)

B: Klientka Panu groziła?

O: Wiadomo, jak się spotyka czasami jakąś osobę, która jest chamska, to tak samo jest z klientami. Ze wszystkimi można się dogadać, a znajduje się taka czarna owca, z którą nie idzie w ogóle porozmawiać. Ale myślę, że największym zagrożeniem może być jednak samochód, bo jednak jeździmy, czy to prywatnie, czy służbowo. Ja tak z tysiąc kilometrów tygodniowo robię, no może z siedemset. Są handlowcy w innych branżach, którzy mają po trzy, cztery województwa i z reguły mogą się tu zdarzać jakieś wypadki, nie wiem... Pozbawienie się prawa jazdy... Jednak mandaty czekają na każdej drodze.

B: Czyli trzeba uważać...

O: No niestety musimy się bardziej strzec, bo jest prawdopodobieństwo...

B: Prawdopodobieństwo wypadków, tak?

O: Wypadków i mandatów.

B: A co wpływa na Pana motywację?

O: Tak mi się wydaje, że z 80 % to wypłata, bo im lepszy wynik, tym jest ona lepsza. Im więcej pracuję, tym więcej praca się przekłada na wynik. No i chyba ten spokój. Bo jeżeli wiem, że jak trochę popracuję, trochę podziałam, pozyskam klienta, to wtedy mam święty spokój od kierownika, który potrafi mnie nawet przez pół roku nie kontrolować. Ma do mnie

pełne zaufanie. Ale nie ma takich sytuacji, że powiedzmy jestem handlowcem i nie mam stresu i kontroli. To jest to niestety niespotykane.

B: Czyli stres niestety jest?

O: No jeżeli wchodzi się rozmowę z kierownikiem, albo się nie ma wyników.

B: A czy pracodawca powiedzmy pomaga Panu w pracy?

O: No, nie ma problemu. Jeśli o coś go tam poproszę, to nie ma problemu. Jeżeli potrzebuję czegoś dla klienta, to też jest w stanie mi to zorganizować. Nie przypominam sobie właściwie, czego by mi nie załatwił, a o coś go poprosiłem.

B: Czyli Panu akurat dobrze się pracuje z...

O: To akurat każdy u nas, bo mamy takiego kierownika, który jest w stanie pomóc każdemu. Jeżeli widzi, że osoba sobie nie radzi, to jest w stanie jej pomóc. Może finansowo nie, ale na przykład pomaga mu pracy, oddaje część jego terenu do obsługi innemu sprzedawcy, zarządza o jakimś wysłaniu na szkolenie. Ogólnie pomaga. Albo nie wiem, nawet zmniejszanie planu sprzedażowego.

B: A czy Pan skończywszy te swoje raporty w domu myśli Pan jeszcze o pracy, czy już się Pan odłącza od myślenia o pracy?

O: Trochę tak.

B: Pod względem tego, co Pan będzie robił jutro, czy pod jakimś innym względem?

O: Bardziej przeżywam spotkanie, mówię „ale było fajnie”, tu bym to zmienił, tu bym to zmienił. Zapisuję ewentualnie sobie co mam jeszcze do zrobienia, co mi nagle przyjdzie do głowy, o czym mógłbym następnym razem porozmawiać z klientem... No i tak ze znajomymi czasami się wymieniamy doświadczeniem. Jeżeli jeden pracuje jako handlowiec, a drugi jest jakimś projektantem, to zawsze można wymienić jakieś takie doświadczenia. Ale to już nie tak, że handlowiec z handlowcem, ale raczej porozmawianie głównie o pracy.

B: Teraz tak trochę o kobietach w tym zawodzie...

O: Bardzo różne są... (uśmiech)

B: Bardzo różne Pan mówi? (uśmiech) Co może Pan o kobietach w tym zawodzie powiedzieć?

O: Ale o klientkach, czy o...?

B: Nie, nie. Mam na myśli kobiety pracujące w zawodzie przedstawiciela handlowego. Czy one na przykład wykonują ten zawód inaczej niż mężczyźni?

O: Hm... To znaczy tak, raportują... Wprowadzają zamówienia... Może inny mają sposób zachowania przed klientem. Nie wiem... Może bardziej uczuciowo podchodzą, ale docelowo to zmierza do jednego. Do zdobycia zamówienia od klienta. Jak ja na przykład idę do klientki

na spotkanie, to się do niej uśmiecham. A kobieta natomiast do takiej klientki pójdzie i porozmawia sobie z nią o dzieciach. Docelowo, może ona uzyskać ten sam efekt. A czy pracują inaczej? Jeżeli klient jest facetem i idzie do niego coś sprzedać kobieta i mężczyzna, to ciut łatwiej może być tutaj atrakcyjnej kobiecie. Ale nie wszystkie kobiety są atrakcyjne jako handlowcy.

B: A w Pana firmie dużo jest atrakcyjnych kobiet?

O: Hm... (uśmiech) To zależy od odbiorcy. Jednym może się podobać, drugim nie.

B: A Pana zdaniem lepszymi sprzedawcami są kobiety, czy mężczyźni?

O: To znaczy, ja mam na terenie swoim konkurencję, w której nie widziałem faceta. Wszystkie handlowczynie w firmach konkurencyjnych to kobiety. Ale skoro robimy powiedzmy wynik non stop ponad rok, to nie przeszkadza to, że jestem mężczyzną, bo czasami jest tak, że kobieta z drugą osobą też się nie rozumie, a łatwiej jest się pokłócić kobiecie z kobietą, niż kobiecie z mężczyzną. Czyli tu powiedzmy ja mam łatwiej. Jak się klientka pokłóci z kobietą, to już raczej nie chce jej widzieć, a faceta chyba jest trudniej zniechęcić. A z kolei jak klientem jest mężczyzna, to facet będzie chciał porozmawiać z atrakcyjną kobietą, a mi powie „No dobra, pogadamy”. Ale nie ma chyba jakiejś wielkiej różnicy.

B: Czyli jeśli nie ma aż tak wielu różnic, to może chodzi tutaj po prostu o umiejętności sprzedażowe?

O: Bardziej chyba od chęci i zaangażowania, bo jeżeli ja zrobię tyle ile mi się chce... Czyli powiedzmy dziesięć wizyt, a pięć z nich będzie skutecznych, to kobieta robiąc dwadzieścia wizyt, która nie jest atrakcyjna z taką samą skutecznością zrobi dwa razy tyle. A też może się jej zdarzyć, że facet na przykład nie lubi kobiet, jest jakiś arogancki w stosunku do niej.

B: Na przykład arogancki klient? Czyli na jakieś niechęci ze strony klientów kobiety mogą być narażone?

O: Tak samo jak facet. Może ciut częściej.

B: Dlaczego częściej?

O: Na przykład koleżanka mi mówiła, że zdarza się, że faceci się gapią na dekolt, a mi się nie zdarzyło, żeby ktoś patrzył na dekolt.

B: No to może ta kobieta, Pana koleżanka, była za bardzo odsłonięta na tym spotkaniu z klientem?

O: No dobrze, ale z kolei pójdzie na inne spotkanie, gdzie facet też się patrzy na jej dekolt i uda jej się sprzedać... A jakby tego dekoltu nie miała, to nie wiadomo czy by akurat tam sprzedała. (uśmiech) To zależy głównie od podejścia tej drugiej osoby. Tak długo atrakcyjnej

kobiecie będzie łatwo, jak długo jej odbiorcy będą podatni na atrakcyjność. Jeśli będą mniej, no to będzie jej trochę trudniej.

B: Dobrze... A czy Panu w pracy puszczają kiedyś nerwy?

O: Tak.

B: Często?

O: Statystycznie?

B: Tak, statystycznie.

O: No jeśli chodzi o firmę, to raz na dwa miesiące napiszę jakiegoś maila, jeśli chodzi o klientów, no to różnie, ale mało... Raz na pół roku powiedzmy.

B: A o co dokładnie chodzi z tym mailem? Bo nie do końca rozumiem...

O: No na przykład ustala nam się na początku miesiąca plany, no i czasami pojawiają się jakieś dziwne niezgodności z tym co było, z tym co ma być, a z tym co jest... Była mowa o 6% wzrostu planu, a dostajemy 16. No i to mnie wkurza. Wtedy właśnie piszę, że tego nie akceptuję, że to mnie wkurza. Jeśli chodzi o klientów to raz na pół roku zdarzy się klient, który trochę wyprowadzi człowieka z równowagi. Jest wtedy jakaś ostrzejsza wymiana zdań.

B: A czy pamięta Pan swoje najgorsze spotkanie? Tak w skrócie?

O: No powiedzmy wchodzę do klienta i zaczynam od standardowego tekstu. Kim jestem, co my robimy i mówię, że chciałbym porozmawiać z osobą decyzyjną. Nagle jakaś osoba mówi mi, że „Pan jest jakimś akwizytorem, a my akwizytorów nie wpuszczamy”. No to ja mówię, że nie jestem akwizytorem, oni z kolei mówią, że jestem, bo chcę im coś wcisnąć. Na co ja mówię, że nie przyjechałem do nich coś wciskać, ale coś sprzedać, czyli de facto to zupełnie coś innego. Powiedziałem, że jestem magistrem inżynierem. Na co odpowiedzieli mi coś na zasadzie tego, że w takim razie bardzo się cofam, mógłbym robić coś innego i wziąć się za siebie. W końcu powiedziałem, że może jestem magistrem inżynierem, który próbuje coś komuś sprzedać, ale z kolei Pani, bo akurat Pani jakaś się odezwała, Pani jest sekretarką i zarabia nieporównywalnie mniejsze pieniądze ode mnie, także proszę mi oszczędzić takich słów, tematów. Potem wyszła rozmowa na dwadzieścia minut...

B: Czyli jednak dostał się Pan do osoby decyzyjnej i dalej była to już rozmowa sprzedażowa?

O: Nie. To nie była rozmowa sprzedażowa, ale po prostu każdy dogryzał sobie przez dziesięć minut, a następne dziesięć minut próbowaliśmy lekko to załagodzić. No wredni są niektórzy.

B: Rozumiem. A widzi Pan siebie w zawodzie przedstawiciela handlowego za kilkanaście lat, czy raczej myśli Pan o zmianie pracy na taką, która może bardziej pasuje pod Pana wykształcenie?

O: Zmiany są zawsze jak najbardziej potrzebne, ponieważ ciężko jest tak pracować cały czas na jednym stanowisku... Zawsze jest warto spróbować czegoś innego, a potem sprawdzić czy może faktycznie jest to lepsze od tego co było.

B: Czyli czego mogę Panu życzyć za parę dobrych lat? Jakiejś innej, lepszej pracy?

O: Żony, dziecka i dużo pieniędzy. (uśmiech) A w jakiej to będzie firmie? Byleby była ona zadowolająca.

B: A ta aktualna praca...

O: No tak.. Wiadomo, na razie mnie zadowala, ale jak będę miał trzydzieści lat to nigdy nie wiadomo. Jak się już ma rodzinę, to się już ma inne oczekiwania. W każdym momencie życia są inne oczekiwania.

B: A w tym momencie, jakie ma Pan oczekiwania w stosunku do pracy?

O: Nie dążę uparcie do znalezienia czegoś innego, dlatego w tej chwili może być tak, jak jest. Ale w przyszłości, jakaś taka zmiana na pozytywne mogłaby na pewno nastąpić.

B: Dobrze, no to w tym momencie życzę Panu tak jak Pan powiedział, żony, dziecka... (uśmiech)

O: Już koniec? Nie no bez przesady z tą żoną (uśmiech)

B: Poza tym jeszcze lepszej pracy i dziękuję Panu za rozmowę. (uśmiech)

O: Dziękuję.

Wywiad z Panią [REDAKTOWANO]

Data: 23.01.2012, godzina 09.15 : 10.02

Miejsce: Poznań, ul. Jeleniogórska, siedziba firmy *

Badacz: Dzień dobry Pani [REDAKTOWANO]

Osoba badana: Dzień dobry.

B: Bardzo bym prosiła aby na początku powiedziała Pani w jakiej branży Pani pracuje i co konkretnie Pani aktualnie robi?

O: Pracuję w branży poligraficznej... Konkretnie w firmie, która produkuje wykrojniki do produkcji opakowań, czyli matryce, które pozwalają na wycinanie różnego rodzaju kartonów, potrzebnych do opakowania różnego rodzaju produktów.

B: A długo już Pani pracuje w tym zawodzie, w tej branży?

O: Piąty rok.

B: Piąty rok... Ale to jest piąty rok tylko w tej firmie, czy...

O: W tej firmie.

B: A wcześniej Pani też pracowała w zawodzie przedstawiciela handlowego?

O: Nie.

B: Nie... Czyli to jest taka Pani pierwsza przygoda.

O: Pierwsza.

B: A mogę zapytać co się stało, że zaczęła Pani pracować jako przedstawiciel handlowy?

O: Przypadek. Po prostu firma potrzebowała pracownika na takie stanowisko i z ciekawości przyszedłam na rozmowę kwalifikacyjną, na którą zaproszono mnie po wysłaniu Cv... No i okazało się, że jest to coś co może mnie zainteresować. A ponieważ lubię jeździć samochodem, lubię spotykać się z ludźmi, to stwierdziłam, że jest to coś dla mnie.

B: I dobrze się Pani pracuje w tym zawodzie?

O: Bardzo dobrze. Tym bardziej, że branża też mi odpowiada.

B: A nie jest to branża taka bardziej męska?

O: Ja tego nie zauważyłam. Nie zauważyłam też żeby ludzie rozmawiali ze mną niechętnie tylko ze względu na płeć. Spotykają się chętnie, spotykają się bez żadnych problemów, sympatycznie się rozmawia, także ja absolutnie nie zauważyłam żebym była osobą niewłaściwą na tym stanowisku.

B: Rozumiem. A jeżeli chodzi o Pani cykl pracy? Jak to jest? Dzisiaj jest poniedziałek... Jak więc wygląda Pani tydzień pracy?

O: Ja zawsze w poniedziałki jestem w biurze, robię sobie sprawozdania i piszę raporty z tygodnia poprzedniego, z tego co robiłam... I w każdy wtorek wyjeżdżam w trasę.

B: Ta trasa to cała Polska?

O: Ta trasa... Ja mam pół Polski. Mamy trasę z kolegą podzieloną na połowę. Ja mam południe, On ma północ... Także gdzieś tam dekuję się w jakiejś bazie hotelowej i do piątku jestem na danym terenie. Tam objeżdżam wszystkie firmy i spotykam się z naszymi klientami, którzy już z nami współpracują... Szukam też nowych klientów przy okazji, których jeszcze ewentualnie moglibyśmy zdobyć i zaprosić do współpracy z naszą firmą.

B: To jest tak, że Pani na bieżąco do nich telefonuje i zaraz potem...

O: Nie telefonuję. Nie telefonuję, nie umawiam się, rzadko która firma wymaga tego, żeby wcześniej poprzedzić wizytę telefonem. Jeżeli sobie tego życzą, to wtedy tak robię. Ale generalnie jadę i po prostu pukam... I generalnie bywa zawsze tak, że ktoś znajdzie dla mnie pięć, dziesięć minut bez żadnego problemu. Jeżeli nie właściciel firmy, to kierownik produkcji, bądź główny technolog, także nie mam z tym problemu... I nie zauważyłam po tylu latach, żeby koniecznością było wcześniejsze umawianie się.

B: Rozumiem...

O: Być może akurat taka branża, a może w innych branżach byłoby to bardziej stosowne umówić się wcześniej.

B: I od razu na pierwszym spotkaniu udaje się Pani zawrzeć kontrakt? Czy jak to u Pani wygląda?

O: Moja praca nie polega na zawieraniu kontraktów. Żaden handlowiec nie zawiera kontraktów. On jedynie tylko zdobywa klientów. Natomiast kontrakt zawiera firma, czyli ta akurat z którą współpracuję ja.

B: Czyli Pani tylko omawia dane produkty...

O: Dokładnie. Przedstawiam, ewentualnie przesyłam ofertę drogą mailową, czy wstępnie o niej opowiadam na spotkaniu.

B: I każdy klient w tej branży poligraficznej wie o czym Pani mówi?

O: Oni wiedzą. To czasami ja muszę zdobywać od nich wiedzę jeszcze, bo jest to taka branża, gdzie trudno znaleźć wiedzę w podręcznikach i generalnie nabywa się tą wiedzę w praktyce. W związku z tym, czasami na początku bywało tak, że to ja nie wiedziałam o czym do mnie mówi klient i musiałam tą wiedzę zdobywać, dopytywać się jego, bądź przyjeżdżać do mojej firmy i rozszerzać tą wiedzę tutaj, rozmawiając z naszymi technologami, z naszym biurem projektowym, bądź działem produkcyjnym już konkretnie.

B: Rozumiem. A jak wygląda Pani dzień pracy? Pani ma jakąś określoną liczbę spotkań, czy to zależy od dnia?

O: Tak... Ja sobie przygotowuję na dany dzień określoną liczbę firm, do których chciałabym pojechać, no i staram się w tych firmach być. Oczywiście są jakieś sytuacje czy zdarzenia, które mogą czasem zaburzyć ten rytm, jakieś korki, krótki dzień... Na przykład zimą zawsze krócej się pracuje, bo szybciej robi się zmrok, drogi są gorszej jakości, więc ten czas pracy jest też skrócony... Natomiast jeżeli nic nie stoi na przeszkodzie, jeżeli mieszczę się w czasie z godziną do której pracują firmy, konkretnie mam na myśli dział administracyjny, ponieważ ja rozmawiam z ludźmi, którzy pracują jakby na pierwszą zmianę, do godziny piętnastej, bądź szesnastej, a nie na produkcji. Dlatego do tego czasu staram się zmieścić z tymi spotkaniami, no też w zależności jak długo takie spotkanie potrwa. Jeżeli nie zdążę zrobić wszystkiego, co mam na daną trasę lub na dany tydzień przygotowane, to po prostu jest to odłożone i za dwa, trzy miesiące wracam w to samo miejsce i kontynuuję to. Spotykam się z kolejnymi przedstawicielami firm, do których nie pojechałam wcześniej.

B: To są zazwyczaj osoby decyzyjne w firmie? Dyrektorzy, Prezesi?

O: Osoby decyzyjne – to prawda. Natomiast niekoniecznie Prezesi, bo nie w każdej firmie Prezes decyduje o podjęciu decyzji w tym zakresie akurat. Deleguje on takie zadania, ma osoby, które za to odpowiadają i z taki osobami ja też staram się spotykać. Są to albo technologowie, którzy zajmują się właśnie zleceniami, zamówieniami wykrojników... Albo kierownicy produkcji, co jest najczęstsze. Jedynie w bardzo małych firmach, gdzie jest właściciel, no to wtedy jakby w jego gestii leży wszystko i bez jego decyzji nikt nic nie robi, nie podejmie żadnych działań. Wtedy spotykam się z właścicielami firm. Ale w dużych korporacjach, w większych firmach nie są to Prezesi ani Dyrektorzy.

B: Dobrze. Powiedziała Pani wcześniej, że wyjeżdża Pani w poniedziałek rano i jest Pani cały tydzień poza...

O: Dokładnie. Do piątku.

B: I jak Pani godzi życie zawodowe z życiem prywatnym, bo nie ma Pani cały tydzień w domu tak naprawdę?

O: Tak... Ale to jest już sprawa tego rodzaju, że ja nie jestem osobą bardzo młodą, ja już mam dwadzieścia lat małżeństwa za sobą ponad, mam już synów dorosłych, samodzielnych. Tutaj nie mam już jakby wyrzutów sumienia, że zostają na tych kilka dni sami, tym bardziej, że pracują, uczą się, też mają czas zajęty. Nie stanowi to dla mnie żadnego problemu, więc ja mam taką możliwość, że mogę zostawić dom na te kilka dni i mogę wykonywać pracę, którą lubię. Ta praca oprócz tego, że ja lubię jeździć, to sama w sobie sprawia mi wielką

przyjemność. Tak jak mówiłam na początku, lubię spotykać się ludźmi, lubię kontakt bezpośredni z ludźmi... No i lubię poznawać ludzi, a siedząc codziennie w biurze od ósmej do szesnastej, to dla mnie by była bardzo nudna praca. Ja nigdy w swoim życiu takiej pracy nie wykonywałam.

B: A mogę zapytać co Pani robiła wcześniej?

O: Wcześniej pracowałam w branży finansowej, konkretnie w ubezpieczeniach, a jeszcze wcześniej pracowałam na scenie.

B: A co Pani tak pokrótce robiła na scenie?

O: Śpiewałam zawodowo. (uśmiech)

B: O proszę...

O: Ale to są czasy bardzo odległe, do momentu urodzenia drugiego dziecka. Potem już niestety trudno było mi pogodzić rolę matki z rolą artystki i być poza domem po dwa trzy tygodnie, bo to już trasy były długie... Także... Wybrałam. Wybrałam rolę matki i zrezygnowałam ze śpiewania.

B: A gdzie Pani konkretnie śpiewała?

O: Estrada Śląska... Śląska estrada, Wrocław i potem zespół estradowy w Poznaniu. W sumie jedenaście lat.

B: Nie brakuje Pani tego teraz?

O: Już nie, ale był okres, że bardzo brakowało.

B: A teraz Pani gdzieś jeszcze śpiewa? Po pracy...?

O: Nie... Jedyne na biesiadach, towarzyskich spotkaniach... (śmiech) Ale to już nie solo, tylko w grupie. Natomiast rekompensuje mi to fakt, że mój starszy syn jest muzykiem, gra w kilku zespołach, chodzę na Jego koncerty i tam się spełniam duchowo... (Uśmiech)

B: Rozumiem... Czyli syn poszedł w ślady matki?

O: Tak...

B: A te finanse, ubezpieczenia? Pani sprzedawała ubezpieczenia...

O: Tak... I na życie i majątkowe.

B: To było też na zasadzie dojeżdżania do klientów, czy to oni przychodzili?

O: Tak. Tak... No czasami oni przychodzili, a czasami się jeździło, ale generalnie zdecydowaną większość czasu poświęcało się na spotykaniu z klientami, umawianiu z nimi u nich, bądź w firmie, bądź w domu.

B: Lepiej pracuje się Pani teraz? W branży poligraficznej?

O: Zdecydowanie lepiej.

B: A jakie Pani ma wspomnienie z pracy związanej ze sprzedażą ubezpieczeń?

O: Jakie mam wspomnienia?

B: Tak.

O: No... Tamta praca mnie spaliła psychicznie. Ja musiałam zrezygnować dlatego, że była potworna presja, ciągle był bat nad nami. Ja nie mogłam dłużej pracować w takich warunkach. Od nas się ciągle wymagało, wymagało... Była ciągle gonitwa, natomiast nakład pracy jaki się wkładało nie był współmierny do profitów, jakie z tego tytułu mieliśmy. Poza tym jedenaście lat pracy w takich warunkach to jest już długo. Ja straciłam zdrowie właściwie... Mogę tak powiedzieć. Musiałam zrezygnować, musiałam się zresetować, zrobić sobie rok przerwy, doprowadzić swój organizm do stanu dobrego, żeby nie powiedzieć bardzo dobrego... I zająć się czymś innym.

B: To tylko pracodawca wywierał taką presję na Pani, tak?

O: Tak! Korporacje! Firmy ubezpieczeniowe w tej chwili to są potężne korporacje. Rynek bardzo się zmienia, na początku, kiedy ubezpieczenia wchodziły na polski rynek było łatwiej, a niestety później już z każdym rokiem było trudniej... Trudniej zdobywać klientów. Polak jest taką konstrukcją, że jeżeli nie musi czegoś kupować, to nie kupuje. Tamte spotkania nie zawsze były miłe. Tam czasami odbijaliśmy się od drzwi, nawet wtedy, kiedy klient się z nami umówił. Dla mnie to po prostu było nie do zniesienia, taki rytm pracy...

B: To byli klienci indywidualni, czy firmowi?

O: I tak i tak, ale osiemdziesiąt procent można powiedzieć, że to byli klienci indywidualni, a dwadzieścia to były firmy. Ale w tych firmach też ciężko się rozmawiało, bo tam decyzję podejmowało kilka osób, gdzie każda z nich mogła mieć inne zdanie. To była taka mozolna, długofalowa praca zanim doszło się do konsensusu. Natomiast z indywidualnym klientem rozmawiało się łatwiej. Jeżeli już się zdecydował na spotkanie, to rozmowę prowadziło mi się bardzo dobrze... Natomiast najtrudniejsze to umówienie tego spotkania.

B: Ludzie nie chcieli się spotykać, tak?

O: Nie chcieli się spotykać.

B: Rozumiem... Ale teraz jak Pani sama powiedziała, pracuje Pani w lepszej firmie, branży...

O: Teraz pracuję w takiej branży, gdzie mam świadomość tego, że produkt, który ja oferuję, klienci, do których jeżdżę muszą mieć. Problem jest tylko taki, gdzie go kupią. Natomiast w ubezpieczeniach nie musieli ich mieć. Tu muszą ten produkt kupić, bo inaczej ich firmy nie będą istnieć.

B: A może Pani tak krótko powiedzieć co dokładnie jeszcze Pani sprzedaje? Czym są te matryce...

O: To są wykrojniki... Są to właśnie matryce do wycinania kartonów, tak jak mówiłam na początku. Jest to matryca złożona z podłoża, czyli ze sklejki, na nich w laserowo wycinanych szczelinach nabijane są noże, odpowiednio dogięte do kształtu idealnego kartonu... I takie matryce kładzione są na maszyny, które pobierając papier jednocześnie wycinają dany wzór kartonu... Kilka, kilkadziesiąt nawet jednocześnie, w zależności od tego jak duże to są opakowania. Do tego robimy tłoczenia, do przetłoczeń na tych opakowaniach, bo są niektóre elementy tłoczone na pudełeczkach. Także takie tłoczniaki też wykonujemy i wykonujemy je w tych wykrojnikach. Wykonujemy też matryce do złączenia kartonu, bądź jakiegoś opisu, czy obrazu na kartonie... Jak również robimy tłoczenia w brajlu, który wymagany jest na opakowaniach do leków chociażby w farmacji od kilku lat już ustawowo. Dlatego firmy, szczególnie drukarnie, które mają zawarte kontrakty z firmami farmaceutycznymi, dla których produkują opakowania na lekarstwach, muszą takie przetłoczenie w brajlu nazwy leków zrobić. My to też robimy.

B: Jeszcze zapytam o Pani rejon. Pani ma południe do obsługi. Czy ta część Pani odpowiada, czy wolałaby Pani północ?

O: To akurat nie ma znaczenia czy ja wolałabym północ, bo ja nie wiem jaka jest północ, nigdy tam nie pracowałam. Ale jestem zadowolona z tego rejonu, bo tutaj oprócz tego, że mam sporo firm, to Polska jest piękna... Także ja także turystycznie tutaj zyskuję, mogę obejrzeć kawałek świata, szczególnie takie rejony, o których myślałam, że nie ma tam nic ciekawego do zobaczenia. Okazało się tak, że jest tam bardzo wiele do zobaczenia i dzięki mojej pracy nawet zabierałam moją rodzinę później w te tereny, na których byłam kiedyś sama i stwierdziłam, że chcę żeby oni też to zobaczyli.

B: Czyli Pani po południu, kiedy kończy Pani pracę, ma Pani czas zupełnie dla siebie, tak?

O: Tak, oczywiście. Jak kończę pracę o piętnastej, czy o szesnastej, to szczególnie jeżeli jest to lato, czy wiosna, to dni są długie, jest jeszcze sporo czasu do zmroku, można jeszcze sporo objechać, można zwiedzić... Czasami nawet jadąc samochodem widzi się jakie są piękne, czyste widoki.

B: A jeżeli chodzi o noclegi? Nocuje Pani w hotelach. Rozumiem, że to wszystko opłaca Pani firma?

O: Dostajemy ryczałt na nocleg. Ja sobie płacę ze swoich pieniędzy, zabieram rachunek i potem firma mi wszystko zwraca.

B: Dobrze... A czy te częste podróże samochodem Panią nie męczą?

O: Na razie jeszcze nie męczą. Staram się dbać o swoje zdrowie, trzy razy w tygodniu chodzę na siłownię...

B: Ma Pani na to czas wieczorami, tak?

O: No... W poniedziałki, kiedy jestem w biurze krótko po południu... W piątki jak przyjeżdżam z terenu, to staram się rzucić walizkę i jechać na siłownię porozciągać się i pobiegać... I w soboty.

B: Czyli dość aktywnie spędza Pani wolny czas. (uśmiech)

O: No staram się żeby to moje zdrowie było jednak w dobrej formie. Tym bardziej, że spędzam sporo czasu za kierownicą, co obciąża jednak kręgosłup... I choćby dla własnego bezpieczeństwa, własnego zdrowia, muszę o to dbać.

B: Dobrze. Jeżeli Pani pozwoli, to porozmawiamy teraz Pani [REDAKTOR] o samym zawodzie, o samej specyfice zawodu przedstawiciela handlowego. Czy Pani zdaniem na pierwszy rzut oka takiego przedstawiciela handlowego można poznać?

O: Na pierwszy rzut oka? No nie wiem... Chyba, że po samochodzie opisanym konkretnie... Jakaś firma, jakieś logo firmy widnieje na samochodzie... Ale myślę, że... No nie wiem. Być może są tacy handlowcy, którzy jakoś epatują w szczególny sposób i można ich od razu rozszyfrować, że to jest handlowiec. Nie wiem na czym by to polegało, ale o sobie bym akurat tak nie powiedziała. Myślę, że jestem jednak osobą wyciszoną, stonowaną i wchodząc do firmy, chyba tak naprawdę do końca nikt nie wie, kim jestem. Dopiero kiedy się przedstawię. No chyba, że wcześniej zobaczył mój samochód przez okno i akurat widział, że podjechał ktoś z firmy *.

B: Czyli Pani ma oznakowany samochód?

O: Tak.

B: Dobrze. A co ze strojem handlowców? Czy powinni się oni ubierać jakoś szczególnie, czy to też zależy od branży?

O: No nie ma żadnych mundurków, do których ubierania byliby zobligowani handlowcy. Ja myślę, że ubiór po prostu wyraża szacunek do klienta, do człowieka, do którego jedziemy... Do klienta, z którym mamy rozmawiać. Ubiór świadczy też o nas. Estetyka jest wielką wartością każdego człowieka, bez względu na to jak pracuje. Oczywiście ja nie preferuję jakiś galowych bardzo strojów, on ma być swobodny, ale ma być też taką klasyczną elegancją... Czasami sportową elegancją, natomiast nie bardzo sportową, bo ja nie jadę na mecz piłki nożnej czy trening. Także ja staram się być elegancka, choć nie taka pod krawat.

B: Taka zdrowa elegancja...

O: Na przykład tak jak dzisiaj.

B: Pani [REDAKTOR] a co ze słownictwem przedstawicieli handlowych? Czy Pani używa cały czas jakiegoś fachowego języka?

O: Musimy używać fachowego języka. W mojej branży jest tak, że klient właściwie wie, kiedy ja używam fachowego języka. A jeżeli nie wie, no to staram się jemu to wyjaśnić. Natomiast jest taka zasada, która powszechnie powinna być stosowana, nie tylko w tej branży, że rozmawiamy z człowiekiem językiem zrozumiałym dla obu stron. To jest w złym stylu, jeżeli próbujemy popisać się słowami, których nie rozumie osoba, z którą ten dialog prowadzimy... Z reguły więc powinny to być słowa jasne dla obu stron, a jeżeli trzeba użyć jakiegoś fachowego słowa, to się jego używa, a potem kiedy klient ma wątpliwości, to się te wątpliwości rozwiewa... Po prostu się rozwija temat i wyjaśnia.

B: A gdyby miała Pani powiedzieć kim jest przedstawiciel handlowy?

O: Mogę tylko powiedzieć na podstawie własnej pracy i tego co ja robię...

B: Proszę...

O: Jest to osoba, która w zasadzie zajmuje się opieką klientów i zdobywaniem nowych. Moją rolą jest poza tym, że zdobywam nowych klientów, zapraszanie ich do współpracy, serwisowanie jakby tych, których już zdobyliśmy, dopieszczanie ich, spotykanie się z nimi. W obecnych czasach, chociaż nie... Ja myślę, że zawsze tak było, że głównym problemem było utrzymanie klienta, niż zdobywanie nowych. Tutaj my mamy jakby największą rolę do popisania, żeby klienta długofalowo móc utrzymać przy sobie. Trzeba dbać o klienta pod każdym względem. Nawet towarzysko się czasami spotykać, zajrzeć do niego czasami tylko na kawę, bez jakiegoś tam zawodowego przymusu.

B: Pani tak robi? Ma Pani na to czas?

O: Ja tak robię, bo to nie o to chodzi czy ja mam czas. Ja muszę ten czas mieć, bo od tego zależy jaki będzie mój portfel tych klientów, dlatego, że zawsze tak jest w świecie, w różnych branżach... Człowiek idzie na człowieka... To nie jest tak, że tylko trzyma się firmy, bo tam ma coś do zrobienia, ale jeszcze jak są fajni ludzie w tej firmie i fajnie się z nimi pracuje, to jest to wtedy jednym z elementów, a może i najważniejszych elementów utrzymania tego klienta przy sobie. I odwrotnie, że ten klient trzyma się tej firmy, nawet jeżeli w innej mógłby zapłacić mniej za taki sam produkt lub podobny. Jeżeli on ze mną się lepiej dogaduje, to on będzie u mnie, w mojej firmie. Zapłaci kilka złotych więcej, ale wie, że ma super obsługę, wie, że zawsze każdy jego problem będzie rozwiązany, czuje się jakby zawsze był traktowany priorytetowo. Zawsze.

B: Dobrze. A jakie wymagania stawia Pani pracodawca?

O: A więc mój pracodawca stawia mi właśnie takie wymagania, żebym zdobyła jak najwięcej klientów. Właściwie może nie tyle, żebym miała zdobyć mnóstwo nowych klientów, ale żeby

moja sprzedaż była jak największa. Po prostu żebym przynosiła firmie jak największe zyski. To jest oczywiste. Po to jest handlowiec, on ma zdobywać pieniądze dla firmy.

B: A czy Pani ma jakiś plan sprzedażowy, którego Pani musi się trzymać?

O: To znaczy, ja nie mam takich założeń, że muszę zrobić tyle i tyle. W mojej umowie jest akurat taki zapis, że jeżeli zejść poniżej jakiegoś stanu, to firma może rozwiązać ze mną umowę o współpracę. Natomiast dla mnie jest rzeczą oczywistą, że im więcej sprzedam, tym więcej zarobię, więc ja sama dbam tutaj o swój dochód, bo ja nie mam stałej pensji, moja pensja zależy od tego, ile sprzedam. To jest dla mnie największym motywatorem.

B: To Panią napędza do działania, tak?

O: Tak, oczywiście... To mnie nakręca.

B: Ale jakąś pensję podstawową Pani ma?

O: Nie... Nie ma podstawy. Jest tylko prowizja od obrotu, która kształtuje się w jakiś tam widelkach sprzedażowych... Jest też dodatkowo premia, jeżeli się te widelki sprzedażowe przekroczy.

B: A mogę zapytać czy tutaj zarabia Pani więcej niż w finansach? Nie chodzi mi o konkretną kwotę...

O: Niż w poprzedniej pracy tak... I bez stresu. To jest dla mnie najważniejsze i najcenniejsze w tej pracy. Nie mam też takiego batu nad sobą, który akurat w moim przypadku utrudnia pracę. Ja nie potrafię pracować w stresie. Jeżeli ktoś by cały czas nade mną trzymał twardą rękę, to nie do końca mi to dobrze służyło. Ja pod presją pracuję źle, a tu mam swobodę działania, to przynosi zupełnie inne efekty. Po prostu przynosi efekty.

B: Zapytam jeszcze jaka Pani zdaniem panuje płęć w zawodzie handlowców?

O: Chyba zdecydowanie męska.

B: Widzi Pani zdecydowanie więcej mężczyzn?

O: Ja widzę, spotykam, a czasami też słyszę. Czasami moi klienci o tym mówią. Dziwią się, że to ja do nich przyjeżdżam, szczególnie, że jeszcze w tej branży, a tu jeszcze kobieta.

B: Co Pani wtedy odpowiada swoim klientom?

O: Ja wtedy pytam... Pytam czy to źle? Czy źle mnie odbierają? Czy lepiej by im się rozmawiało z mężczyzną? Wtedy oni zaprzeczają. Mówią, że to dla nich nie ma znaczenia. Ważne żeby przyszedł ktoś, kto jest profesjonalistą w tym zawodzie. Nie wiem, to pewnie też się gdzieś utarło, że generalnie z domów wyjeżdżają faceci, a kobiety siedzą w domu, gotują, piorą i bawią dzieci. Tak więc takie jest wyobrażenie o handlowcu. Chociaż akurat w branży ubezpieczeniowej, większość stanowiły kobiety.

B: A myśli Pani, że płęć ma jakieś znaczenie w tym zawodzie?

O: Wydaje mi się, że nie ma, a jeżeli ma, to w bardzo niewielkim procencie. Być może są właściciele, którzy akurat wolą rozmawiać z mężczyznami, niż z kobietami. Ja jednak jakoś specjalnie tego nie odczuwam, żeby ze względu na płeć, ktoś ze mną niechętnie rozmawiał...

B: Co z wiekiem? Jak Pani myśli, w jakim wieku są przyjmowani do pracy przedstawiciele handlowi?

O: Nie mam wiedzy na ten temat, ale na przykład z tego co spotykam, to jest to szeroki przedział.

B: A sądzi Pani, że im handlowiec jest starszy, tym pracuje bardziej efektywniej?

O: Ja tak uważam, ale czy tak faktycznie jest? Jak myślą o tym osoby, które przyjmują handlowców, to nie wiem... Trudno mi jest powiedzieć. Natomiast moje zdanie jest takie, że im handlowiec jest starszy, tym jest bardziej wiarygodny. Panuje takie zdanie, że młodzi ludzie, bardzo młodzi, którzy przychodzą do firmy, są postrzegani nieprofesjonalnie. Mówi się, że: „Ach! Jaką to on może mieć wiedzę? Taki młody? Jak my tu pracujemy dwadzieścia, trzydzieści lat, to co on nam tu będzie mówił co jest dobre, a co nie?”. Natomiast jak się już spotyka osobę dojrzałą, to jest ona odbierana jako osoba bardziej profesjonalna, z większym zasobem wiedzy, większym doświadczeniem... Chociaż może czasami nie miałyby takiego doświadczenia, ale odbierana jest bardziej pozytywnie. Więc ja myślę, że to akurat tak się przekłada.

B: Dobrze... Czyli Panie zdaniem lepiej widziana w tym zawodzie jest osoba dojrzała...

O: Tak. Zaawansowana wiekiem, niż młoda bardzo...

B: A kiedy Pani kończy pracę? Od czego zależy koniec Pani pracy?

O: Te godziny mają dla mnie o tyle znaczenie, że w godzinach późniejszych ludzie, z którymi ja rozmawiam już nie pracują. Przed szesnastą to oni już za bardzo nie chcą rozmawiać, bo się już do domu szykują. To więc warunkuje... Potem ja po prostu nie mam z kim rozmawiać.

B: Pomówmy jeszcze o prestiżu tego zawodu. Czy Pani zdaniem jest to zawód prestiżowy?

O: Hm... Trudno mi powiedzieć. Wydaje mi się, że w naszym kraju jeszcze nie do końca. Tych handlowców jednak jeszcze traktuje się jak takich... No jak takich domokrążców, czasami dystrybutorów czegoś.

B: Czegoś nie do końca potrzebnego?

O: No właśnie... Bo wielu z nich też z takimi produktami przyjeżdża. Natomiast w mojej branży mam to szczęście, że jest to specyficzna branża. Ja sprzedaje tylko wykrojniki i to tylko firmom, które tego potrzebują.

B: Pani [REDAKTOWANE] czy handlowcy opowiadają bez problemu o swojej pracy innym, czy raczej się tego wstydzą?

O: Hm... Nie wiem... (długa cisza)

B: Jak rozumiem Pani teraz się nie wstydzi?

O: Ja nie. Ja się tego nie wstydzę i mówię o tym otwarcie.

B: A jak było w ubezpieczeniach? Wtedy miała Pani problemy z opowiadaniem innym o swojej pracy?

O: Na początku miałam... W ogóle to był taki zawód raczkujący w Polsce, kiedy te duże korporacje ubezpieczeniowe wchodziły na nasz rynek. Wtedy tak właściwie byliśmy postrzegani jako osoby, które tak naprawdę nigdzie nie znalazły pracy i zostały agentami ubezpieczeniowymi... Tak nas też odbierano... I my też się tak czuliśmy.

B: Czy to uczucie minęło z czasem? Pani tam pracowała jedenaście lat, tak?

O: Tak... Ale ja chyba do końca tak się właśnie czułam. Nie wiem jak tam jest teraz.

B: Dobrze... Ale ile lat według Pani można pracować jako przedstawiciel handlowy?

O: Ja myślę, że jest to sprawa indywidualna. Każdy sam wie, czy już ma tego dość, czy już się wypalił, czy ma szukać czegoś innego i rozwijać się w innym kierunku. Myślę, że nie ma jakiejś takiej ramy czasowej, u każdego chyba jest inaczej.

B: A Pani cały czas może? Nie szuka Pani niczego innego?

O: Nie zastanawiam się nawet nad niczym innym. Na razie jest to praca, która bardzo mi odpowiada, ja się w niej spełniam i realizuję.

B: Pani [REDAKTOWANE] czy praca przedstawiciela handlowego jest równoważna z zawodem akwizytora?

O: Absolutnie nie.

B: Czasami można spotkać się ze stwierdzeniem, że tak...

O: Nie. To właśnie ci, do których handlowcy jeżdżą... To oni mają takie zdanie. Chyba... To od nich to zdanie wypłynęło, od tych klientów potencjalnych. Przede wszystkim ja nie sprzedaję niczego, więc ja nie jestem akwizytorem. Ja... Jeżdżę i mówię co moja firma produkuje, a wiem, że firma do której jadę - z tymi produktami jest na co dzień. Oni muszą je kupić. Ja jedynie zachęcam do współpracy, no oczywiście zachwalam ten produkt, ale ja go przy sobie nie mam. Ja nie spisuję żadnej umowy od sprzedaży, ja przede wszystkim nie mam tego towaru przy sobie, żeby go od razu sprzedać na bieżąco i skasować. Tego nie wolno mi robić, moja praca polega zupełnie na czymś innym. Już to mówiłam wcześniej, że ja opiekuję się tymi klientami, których już mamy. Natomiast akwizytora to ja traktuję jako osobę, która w teczce ma jakieś tam różne produkty, przychodzi, wyciąga je, wyrzuca i mówi, że są one najlepsze na świecie. Sprzedaje je jeszcze przy tym przy niebotycznie wysokich cenach. Także tu absolutnie nie... Chyba, że... Bo są branże, gdzie handlowcy jeżdżą z towarem, to

może tak. Może tak są jednak odbierani... Chociaż ja bardzo bym chciała żeby to jednak było rozdzielone.

B: Czy Pani podróżując i odwiedzając klientów może być narażona na jakieś niebezpieczeństwa?

O: Wszystko może się zdarzyć. Ja nie myślę w ogóle o tym, nie zastanawiam się nad tym. Zresztą... Nie jeżdżę wieczorami do firm, nie jeżdżę do firm, gdzie nikogo nie ma lub tylko jest jedna osoba... Także ja raczej nie obawiam się.

B: A jakich przedmiotów Pani potrzebuje do pracy w tym zawodzie?

O: Właściwie ja niczego nie potrzebuję. Mam moją wiedzę, którą dysponuję i którą przedstawiam u klienta, ewentualnie mogę mieć jakieś próbki tłoczniaka, czy matryce do złoceń, czy do brajla. Natomiast nie wożę ze sobą wykrojników, bo każdy klient wie jak wykrojnik wygląda. Poza tym to są dość spore przedmioty.

B: Samochód Pani ma, a laptop?

O: Nie... Nie potrzebny mi jest. Wszystko co robię w komputerze robię w biurze jeden raz w tygodniu i to mi w zupełności wystarcza. Mam też telefon.

B: Pani [REDAKTOWANE] dobrze... Zapytam również o Pani relacje z klientami. To są normalne relacje?

O: Bardzo normalne.

B: Klienci Panią szanują?

O: No nie zauważyłam żeby ktoś mnie lekceważył przez te cztery lata z górą pracy... Raczej z szacunkiem. Ja jestem też osobą bardzo grzeczną i nie wyobrażam sobie, żeby ktoś mógł mnie potraktować per noga. Chociaż nigdy nic nie wiadomo, czasami tak się zdarzy, ale to są bardzo, bardzo, bardzo małe wyjątki i wtedy już wiem, że tam akurat nie mam już co robić. Albo też sam klient głupio się poczuje. Można mu też powiedzieć, że „Rozumiem, że może nie w porę się pojawiłam, ma Pan dzisiaj zły dzień... Ale jestem tutaj dla Pana dobra, chciałabym tylko pomóc”. Wtedy klientowi robi się głupio i rozmawia dalej, a jeżeli nie rozmawia dalej, to potem i tak sam zadzwoni i zaprosi raz jeszcze na spotkanie.

B: A jak zdobyć zaufanie klienta? Ma Pani jakieś swoje sposoby na to?

O: Ja myślę, że jeżeli jesteśmy szczerzy w tym co mówimy, to w ten sposób sami zdobywamy zaufanie. Klient odczuwa kiedy go oszukujemy, kiedy próbujemy go na coś naciągnąć... Dlatego ja zawsze jestem szczerą, otwartą, mówię prawdę o wszystkim... Prawdę o cenach, o firmie, o produkcie. Z tego chyba to wynika.

B: Dobrze... A jak Pani rozpoczyna spotkanie z klientem? Od razu Pani przechodzi do sedna sprawy?

O: Nie ma na to reguły. To są sytuacje, kiedy wchodzi się do człowieka, do firmy, czy do gabinetu Prezesa, czy do sali konferencyjnej, gdzie przychodzi kierownik, czy jeszcze z kimś tam.. To wtedy są to sytuacje, które same się wytwarzają... I albo nawiązuje się jakiś temat poza... Zwykle jest to temat poza zawodowy o czymś tam, a potem przechodzimy już na konkretną ścieżkę.

B: Pani [REDAKTOWANE] czy mogę zapytać o Pani relacje z pracodawcą? Jak one wyglądają?

O: No ja mam bardzo dobre relacje z pracodawcą.

B: Czy Pani pracodawca pomaga Pani w pracy?

O: Pomaga mi. Wiem też, że ma do mnie zaufanie, bardzo sobie to cenię i staram się tego nie zmarnować.

B: Rozumiem.. To jest kobieta czy mężczyzna?

O: Kobieta.

B: Dobrze. A Pani powrót do domu po pracy? Kończy Pani ostatnie spotkanie, jedzie Pani do hotelu, tak? I co się dzieje w Pani głowie? Myśli Pani o tym co będzie jutro, czy raczej Pani się wyłącza i już nie myśli o pracy?

O: Cieszę się, że wracam do domu, że będę mogła się zrelaksować i pobyc z bliskimi. Bardzo sobie cenię te trzy dni, kiedy jesteśmy razem.

B: Tutaj mówi Pani o powrocie do domu na weekend. A jak to się ma w środku tygodnia, kiedy po pracy wraca Pani do hotelu?

O: No to zwykle mam coś do czytania, relaksuję się...

B: A myśli Pani podczas tych chwil odpoczynku o następnym dniu w pracy?

O: Nie, bo ja staram sobie wszystko na tydzień przygotować w ten poniedziałek, kiedy jestem w biurze. No chyba, że jakieś tam drobne zmiany, poprawki, bo coś na przykład nie wyszło po mojej myśli, coś się pozmieniało w firmie, kogoś nie było... Wtedy muszę coś pozmieniać, przełożyć, czy pojechać do innego miasta, no to wtedy wiadomo... Ale nie jest to też tak czasochłonne, żebym nie musiała nie wiadomo jak długo nad tym siedzieć.

B: W porządku. Teraz już porozmawiamy o samej kobiecie w roli handlowca. Czy Pani zdaniem kobiety mają jakieś szczególne znaczenie w tym zawodzie?

O: Hm... Być może są takie branże gdzie się bardziej spełniają kobiety, ale w mojej branży myślę, że nie. Myślę, że tak samo jesteśmy traktowane jak mężczyźni.

B: A czy Pani się lepiej porozumiewa z klientami płci przeciwnej czy raczej z kobietami?

O: Bardzo różnie. Wydawało mi się kiedyś jak zaczynałam tę pracę, że łatwiej mi się będzie rozmawiało z mężczyznami i w znacznych wypadkach tak jest, ale nie mogę powiedzieć, że z kobietami mi się źle rozmawia. Są sytuacje gdzie faktycznie gorzej, ale jest jeszcze taka jedna

rzecz, że mianowicie moja branża jest taką branżą, w której częściej przeważają mężczyźni, więc ja rzadko rozmawiam z kobietami. Zwykle są to Panowie.

B: Ale nie przeszkadza to Pani?

O: Wręcz przeciwnie! Wręcz przeciwnie, ja się bardzo dobrze czuję w męskim gronie na takich właśnie spotkaniach. Tak szczerze mówiąc to, nie sprawia mi to różnicy czy jest to mężczyzna, czy jest to kobieta, aczkolwiek wolę rozmawiać z mężczyznami. Nie mniej jednak, jak dowiem się, że mam rozmawiać z Panią, to absolutnie mnie to nie stresuje.

B: Dobrze... A myśli Pani, że kobieta potrafi wnieść coś innego, nowego w rozmowę z klientem, niż mężczyzna?

O: Ja myślę, że sama płeć już nas trochę wyróżnia... Poza tym generalnie wydaje mi się, że kobiety chyba innym językiem rozmawiają niż mężczyźni... Są delikatniejsze. Mężczyźni są tacy bardziej napastliwi, ale też nie jestem pewna, musiałabym gdzieś pojechać z jakimiś mężczyznami, posłuchać jak oni rozmawiają...

B: A rozmawia Pani czasami o klientach z tym kolegą z Pani pracy, który ma drugą cześć Polski do obsługi? Państwa przemyślenia są podobne, czy raczej nie ma takiego wnikania w klientów?

O: Trudno mi jest powiedzieć, bo my właściwie nie mamy kontaktu ze sobą. On przyjeżdża w piątki do firmy, więc my się widzimy tylko na jakiś imprezach firmowych. On pracuje o połowę krócej niż ja w tej firmie, dlatego ciężko mi powiedzieć.

B: Tak...

O: Nie wypytywał mnie specjalnie o jakieś tam rzeczy, ani nie szukał porady, dlatego myślę, że jakoś tam daje sobie radę.

B: A czy Pani zdaniem kobiety mogą się spotkać z jakimiś przejawami niechęci ze strony klientów właśnie dlatego, że są kobietami? Zauważyła Pani może kiedyś coś takiego?

O: Nie... Moim zdaniem z tego powodu nie, ale z jakimiś innymi przejawami tak. Na przykład nie każdy lubi jak się mu zakłóca dzień pracy. Chociaż tutaj znowu podkreślę, że ten zawód jest tak specyficzny, że akurat tak się tego nie odbiera. Rzadko się zdarza, bardzo rzadko, że tak bywa, ale generalnie nie, w innych branżach może tak. Na przykład taki akwizytor z kosmetykami, jak przychodzi do jakiejś firmy, to wiadomo, że tam już wszystkich trafia. Już im wtedy przeszkadza w pracy i go wyganiają, jak takiego kopniętego psa, bo akurat o tym wiem. Natomiast ja tego tutaj nie odczuwam.

B: A widziała Pani na własne oczy, że tak traktowani są akwizytorzy?

O: Słyszałam od osób, które tym się zajmowały.

B: W porządku... Pani [REDACTED] jakie cechy powinna posiadać idealna kobieta na tym stanowisku?

O: Jej...

B: Czego nie powinno u niej zabraknąć? Jaka powinna być po prostu kobieta, która chce pracować w tym zawodzie?

O: Trudno mi jest w ogóle powiedzieć jaka powinna być kobieta. Bardziej byłabym skłonna ku temu, żeby powiedzieć jaki w ogóle powinien być handlowiec...

B: To proszę powiedzieć.

O: Tak jak już wcześniej powiedziałam, że przede wszystkim otwarty na ludzi, szczerzy, sympatyczny, elegancki, no i mający szacunek do każdego człowieka, bo ludzie bardzo to odbierają i bardzo to cenią. Człowiek, który jest doceniany, chętniej rozmawia. Nawet jeżeli coś zauważymy w jego ubraniu, czy otoczeniu i zwrócimy na to uwagę, pochwalimy, to ktoś taki czuje się dowartościowany. Poza tym jest jeszcze jedna ważna rzecz, którą się powinien cechować każdy handlowiec... Umiejętność słuchania. To jest bardzo ważna rzecz, bo ludzie chcą mówić, a nie zawsze znajdują wokół nich tych, którzy chcą ich słuchać. Często właśnie zdobywamy sobie klientów dlatego, że chcemy i potrafimy ich słuchać. Nawet wtedy jeśli jest to temat, który nas nie interesuje, albo jest to temat, który nie jest zgodny z naszym celem spotkania. Myślę, że ta umiejętność spotkania wielokrotnie mi pomogła. Miałam też wiele szkoleń na temat właśnie sprzedaży, umiejętności słuchania, negocjacji, które są niezbędne w tej branży. Nie da się tak pójść na żywioł i rozmawiać z klientem bez przygotowania, bo to już nie są te czasy. Ludzie dzisiaj są bardzo wyedukowani, są bardzo wymagający i oczekują tego samego od nas.

B: A czy na szkolenia wysyła Panią sama firma?

O: Teraz właśnie byłam na takim szkoleniu, na które wysłała mnie firma, organizowanym częściowo, w znacznej części właściwie przez Unię Europejską, z programu kapitał ludzki. Także było to dziewięciodniowe szkolenie.

B: Dziewięciodniowe? To dość długie szkolenie...

O: Długie. To były cztery panele, każdy w innym miesiącu, więc to było rozciągnięte w czasie, ale bardzo ciekawe szkolenie. No ja wcześniej również przeszłam szkolenia tego typu, pracując jeszcze w firmie ubezpieczeniowej, byłam szkolona też przez amerykańską korporację *, więc to mi również otworzyło dość szeroko drogę.

B: A myśli Pani, że bez szkoleń tego typu żaden handlowiec sobie nie poradzi?

O: Myślę, że będzie mu bardzo trudno, bo to jest taka branża, gdzie trzeba się non stop rozwijać. Wchodzą nowe technologie, a klienci oczekują od nas tej wiedzy, oczekują

profesjonalizmu, a trudno jest zdobyć go gdzieś tam samemu. Te szkolenia są bardzo potrzebne, przynajmniej z mojego punktu widzenia. Ja wiem jak bardzo mnie one rozwinęły i ile wiedzy zdobyłam, w porównaniu do tego co było kiedyś...

B: Czy reasumując szkolenia - zawsze na szkolenie Pani pójdzie chętnie?

O: Bardzo. Ja się nawet dopominam o szkolenia, jak za długo ich nie mam. (uśmiech)

B: Jeździ Pani zawsze na szkolenia z kolegą handlowcem, czy raczej sama?

O: Ja akurat teraz byłam sama... No i tyle.

B: Już ostatnie pytania... Kto lepiej dba o relacje z klientami? Kobieta czy mężczyzna?

O: Ja myślę, że to też nie zależy od płci, ale od zaangażowania w pracę. Każdemu handlowcowi powinno zależeć na tym, aby o te relacje dbać, aby te relacje były zachowane na jak najwyższym poziomie, to jest nasza przyszłość, to jest nasz pieniądz. Tak jak już tu wcześniej podkreślałam, od tych relacji zależy, jaka będzie nasza sprzedaż i ile będziemy zarabiać.

B: A myśli Pani, że kobiety starają się być w tym zawodzie lepsze od mężczyzn?

O: Hm... Ja nikomu tego nie udowadniam, natomiast staram się wykonywać moją pracę jak najlepiej, żeby i mój klient był zadowolony i mój pracodawca i ja sama. Natomiast nigdy nie podchodzę do tego na zasadzie konkurencji, że ja pokażę facetowi, że jestem lepsza, bo ja wcale nie muszę być lepsza. Ja jestem tylko kobietą, albo aż kobietą, to zależy też od sytuacji i może być tak, że są mężczyźni, którzy są bardziej zaangażowani. Ja też sama siebie wielokrotnie mobilizuję do tego, bo jestem taką osobą, która jednak ma też trochę lenia w sobie. Bywa, że pracuję tak, że mam dołki i górki, muszę się po tym sama motywować, popędzać, a kiedy widzę, że coś zaniedbałam, no to wtedy przyśpieszam żeby to wyrównać. Ale to są ludzkie rzeczy, człowiek nie zawsze pracuje na najwyższych obrotach, ma czasami gorsze dni i nic mu się nie chce. Po prostu jestem człowiekiem. Mogą mi się zdarzać takie sytuacje i zdarzają. Czasami bywa tak, że w ogóle nie chce mi się wyjechać w trasę. Jak sobie pomyślę, że mam do zrobienia sześćset kilometrów, a tu leje, ciemno, pada... Teraz tak właśnie miałam w Rzeszowie, no ale trzeba jechać, więc się wsiada do samochodu i się jedzie. Być może pracuje się wtedy na wolniejszych obrotach, no ale się pracuje.

B: Pani [REDAKTOWANE] jeszcze mam takie pytanie wracające do początku naszej rozmowy. Nie myślała Pani o powrocie do śpiewania, jak już Pani dzieci trochę podrosły?

O: Nie, bo to już był zbyt duży czas przerwy, a tego mojego zespołu już nie było. Zespół został rozwiązany. Ja zresztą nie byłam aż tak wielką gwiazdą, żeby szukać tam chleba...

B: Ale to była Pani pasja...

O: To była moja pasja, ja spełniłam się w tym. Potem już tak bardziej tęskniłam żeby popracować na planie, na planie filmowym, teatralnym, do tego mnie ciągnęło. Niestety życie pokierowało trochę inaczej.

B: Ale żałuje Pani, że jest tak jak jest?

O: Nie. (uśmiech)

B: Dobrze. Już ostatnie pytanie... Dzisiaj Pani nigdzie nie jedzie, prawda?

O: Dzisiaj nie. Dzisiaj jest poniedziałek, święty dzień dla biura. Nie mam tu aż tak dużo do zrobienia, ja sobie wpisuję raporty z poprzedniej trasy, co zrobiłam... Jeżeli mam do przygotowania oferty, to je też przygotowuję... No i przygotowuję sobie trasę na kolejny tydzień.

B: Jutro gdzie Pani rusza?

O: Wrocław.

B: Cały tydzień Pani będzie w okolicy Wrocławia?

O: Tak... Całe województwo objeżdżam. Nie krążę dalej, żeby mieć jak najbliżej do miejsca noclegu, żeby to też było jak najmniej męczące dla mnie, nie jeździć po kilkaset kilometrów dziennie, tylko po kilkadziesiąt.

B: I za tydzień wybiera Pani inne województwo?

O: Dokładnie. Do zależy też od skupienia firm w danym regionie. Staram się tam gdzie znaleźć nocleg, żeby te firmy mieć jak najbliżej. Często to się tak właśnie układa, że są to województwa.

B: Z tego co Pani powiedziała wydaje mi się, że czerpie Pani radość z tej pracy i z życia?

O: Owszem, jak najbardziej. (uśmiech)

B: To bardzo dziękuję za poświęcony czas i rozmowę. Wszystkiego dobrego.

O: Dziękuję, wzajemnie.

Wywiad z Panem [REDACTED]

Data: 23.01.2012, godzina 19.05 : 20.15

Miejsce: Poznań, ul. Strzelecka

Badacz: Witam. Panie [REDACTED] jeśli Pan pozwoli, to rozpocznę naszą rozmowę od zapytania o Pana wiek.

Osoba badana: Pięćdziesiąt dziewięć.

B: Dobrze. Zapytam też od razu o Pana doświadczenie, co Pan robił w pracy? Czy była to praca związana tylko z handlem, czy miał Pan także inne doświadczenia zawodowe?

O: Bardziej różnie to bywało.

B: Może zaczniemy od samego początku...

O: Jakie długie okresy? Bo pracowałem w wielu miejscach? Jakie długie okresy interesują Cię?

B: Tak po kolei, rozpoczynając od Pana nauki, studiów...

O: Pedagogika K-O, ale nie zrobiłem magistra. Absolutorium skończyłem, ale pracowałem w zawodzie, bo pracowałem dziewięć lat w Domu Kultury. Świetny Dom Kultury, jeszcze ze starej Polski, świetna działalność, międzynarodowe imprezy robiliśmy, kilkanaście kół zainteresowań, różne takie formy działania. Ale niestety za czasów tak zwanych Komitetów Obywatelskich Lecha Wałęsy, pracownicy Domu Kultury zostali potraktowani jako komuchy i Dom Kultury został zlikwidowany.

B: To był Dom Kultury w Poznaniu?

O: To była Orbita w Poznaniu na Kosmonautów. Między innymi w Orbicie był kiedyś robiony program telewizyjny ogólnopolski, „Telewizja Młodych Kosmonautów”. Nie pamiętasz tych czasów na pewno...

B: No nie. (uśmiech)

O: ...ale to był program dla dzieci. Pół roku w poprawczaku – wychowawca, to jeszcze przed Domem Kultury... Hm... Co potem robiłem?

B: A dlaczego pół roku?

O: Bo to była taka praca po studiach. Gdzieś się trzeba było załapać. Nie jestem Poznaniakiem, z Pomorza pochodzę, dlatego trzeba było załapać coś, żeby bliżej Poznania było. W Trzemesznie jest zakład o szczególnym oboszczeniu, dla między innymi morderców, dla chłopaków do dwudziestego pierwszego roku życia.

B: I Pan pracował z tymi chłopakami?

O: Tak. Byłem wychowawcą pół roku. Po prostu w międzyczasie kolega mi załatwił pracę w Domu Kultury w Poznaniu, a zależało mi na tym, żeby być w mieście, interesowała mnie ta praca i stąd Orbita.

B: A możemy na chwilę wrócić do tego poprawczaka? Jak się Panu pracowało z tymi młodymi ludźmi, którzy byli przestępcami? Może Pan powiedziec coś więcej?

O: No... Pokrótkę mogę powiedziec, że miałem lepsze układy z wychowankami, jak z wychowawcami i całą kadrą zakładu poprawczego. Dlatego też między innymi zrezygnowałem z tej pracy, chociaż jeśli chodzi o warunki finansowe, to w domu poprawczym zarabiałem dwa razy więcej niż w Domu Kultury, tym do którego poszedłem. Ale z dużą ulgą zmieniałem pracę, bo po prostu nie mogłem wytrzymać z kadrą. Kadra była totalnie sfiksowana i nie mogłem tego wytrzymać.

B: A ci młodzi ludzie nie byli też zniszczeni psychicznie?

O: To znaczy teoretycznie, to był zakład poprawczy dla młodzieży normalnej. Są zakłady poprawcze, bo mówimy o ciężkich przestępstwach, nie jak mordercy, dla takich sfiksowanych i tak dalej... Ale w tym zakładzie byli to normalni ludzie. W każdym razie ja się z nimi dogadywałem świetnie i akurat z tej strony praca mi się podobała. Ale miałem morderców też... Dwóch w grupie, grupa dwunastoosobowa, którą się opiekowałem. Organizowałem im zajęcia pozalekcyjne, bo oni w tym zakładzie poprawczym mieli naukę zawodu. Stolarstwo... Takie różne tam, a po zajęciach szkolnych ja się nimi opiekowałem do noclegu i ewentualnie dyżury nocne. Po Domu Kultury – hotel.

B: Jaki hotel?

O: Kiedyś to się nazywał Hotel *, na *. Dwa bloki czteropiętrowe, ponad czterysta miejsc noclegowych. Podobnie jak internat to działało, tylko, że był to hotel dla pracowników naukowych środowiska poznańskiego, uczelni państwowych, wszystkich uczelni. No i między czterysta, czterysta pięćdziesiąt miejsc noclegowych, już nie pamiętam w tej chwili i część komercyjna, około pięćdziesiąt osób mogło nocować z ulicy, czyli normalnie na zasadzie hotelu komercyjnego działała część budynku.

B: Co Pan robił w tym hotelu?

O: Byłem kierownikiem... Sześć lat w *, potem hotel przejęła fundacja i dwa lata fundacji. Niestety musiałem zmienić pracę na inną, bo w fundacji moją zastępczynią została synowa szefa fundacji. Ja ją nauczyłem jak pracować – bo kompletnie się nie znała, no i ja już byłem niepotrzebny... Ona została kierowniczką.

B: A Pan został...

O: Ja zostałem zwolniony.

B: Czyli w sumie po około ośmiu latach pracy.

O: No sześć lat w *, a dwa lata fundacji. Tak. Czyli dwa lata się moja Pani zastępczyni uczyła. (śmiech)

B: Dobrze, że się nauczyła. (uśmiech) Chociaż może gdyby się nie nauczyła, to by Pana od razu nie zwolnili?

O: No ale tak jak mnie zwolnili - to hotel może jeszcze z dwa lata pociągnął. Już w tej chwili nie istnieje. A się w ogóle okazało, bo fundacja dzierżawiła ten budynek od*, jakieś tam układowe sprawy były i w tej chwili budynki są prawdopodobnie na sprzedaż.

B: Rozumiem. Co było dalej? Po tym hotelu?

O: Potem no to już chyba *, czyli książki telefoniczne i *.

B: Co Pan tam dokładnie robił?

O: Przedstawiciel handlowy, sprzedaż reklam. * najpierw, ta pomarańczowa książka, a potem żółta, jak się połączyły obie firmy. Jakies dwa i pół roku pracowałem tam w sumie.

B: To była pierwsza praca, w której Pan był przedstawicielem handlowym, tak?

O: Hm... Byłem jeszcze, tylko teraz dokładnie nie pamiętam. Przez pół roku byłem przedstawicielem handlowym firmy, która sprzedawała pościel wełnianą.

B: O proszę. Może Pan coś więcej o tej pracy powiedzieć?

O: Firma... Już nie pamiętam nawet nazwy. (śmiech)

B: Nieważne... (uśmiech)

O: Nazwa nie jest ważna...

B: Jak się tam pracowało?

O: Praca polegała na wyjazdach, głównie na południe Polski. Ja byłem kierowcą i handlowcem. Także praca była ciężka. Zawsze jeździliśmy w ekipie trzyosobowej, z reguły to były dwie dziewczyny i ja, więc ja musiałem prowadzić samochód. Jednocześnie odpowiadałem materialnie za powierzony mi towar, cały bus był praktycznie zawalony tym. To było jakieś kilkadziesiąt tysięcy w towarze... No i na zmianę robiliśmy prelekcję. Firma organizowała spotkania, bo były osoby w firmie, które telefonicznie umawiały ludzi na spotkania, gdzieś też były organizowane miejsca, w których te spotkania się odbędą. My tylko jeździliśmy, płaciliśmy za wynajem sali, prowadziliśmy prelekcję i jakby po prelekcji prezentację sprzętu. Po spotkaniu sprzedawaliśmy towar, podpisywaliśmy umowy i wydawaliśmy klientom bezpośrednio do ręki.

B: I jak ta sprzedaż wyglądała? Łatwo było sprzedać taką pościel?

O: W zależności od regionu Polski. Bardzo dobrze sprzedawało się te rzeczy na Śląsku, czyli górnikom. Również południowo wschodnia część Polski – Podkarpacie. Tam ludzie są jacyś tacy bardziej chętni. Łatwiej się sprzedaje im takie towary.

B: Skoro nie szło to najgorzej, to dlaczego tylko pół roku Pan tam pracował?

O: Nie miałem etatu, przede wszystkim. Miałem umowę na zlecenie, szukałem więc innej pracy, a praca ta była mocno wyczerpująca. Wyjeżdżało się na cały tydzień, dziennie były dwa spotkania i często w miejscowościach oddalonych od siebie o sto kilometrów. Trzeba było szybko zrobić prelekcję, szybko sprzedać pościel, wpakować się w samochód, szpula... Sto trzydzieści na godzinę, żeby dojechać na kolejne spotkanie, następna prelekcja i handel. W ten sposób. Po tygodniu się wracało, tydzień był wolny, jechała druga ekipa, brała nasz samochód, a ja miałem w tym czasie wolne.

B: A stosunek pracodawcy do Pana? Jak to wyglądało, duże stawiał wymagania?

O: To znaczy byliśmy rozliczani od sprzedaży kompletów pościelowych, niewielka prowizja, bardzo minimalna, umowa zlecenie, też niewielkie pieniądze, noclegi w podłych hotelach, jak najtańszych. Było ograniczenie do kwoty, za którą możemy wynająć pokoje, jakieś tam trzydzieści, czterdzieści złotych. Za takie pieniądze nie mogło być żadnego luksusu. Szukaliśmy też tego w trakcie jazdy, dziewczyny dzwoniły żeby jakieś w miarę tanie miejsce znaleźć i to jeszcze w miarę blisko miejsca pokazu. Tak więc praca bardzo wyczerpująca.

B: Dobrze. Następnie ta sprzedaż reklam w książce.

O: Tak, Internet i reklamy graficzne w książce.

B: Panie [REDAKTOR] Jakie wspomnienia z kolei ma Pan z tej pracy w książkach telefonicznych?

O: Trudno powiedzieć. Praca raczej od samego początku mi się nie podobała, no ale byłem zmuszony. Po prostu nie miałem pracy, a jakieś tam małe doświadczenie w handlu już miałem. Zostałem więc tam przyjęty, ale praca nie za bardzo mi się podobała. Chociażby z tego względu, że reklamy w firmie, jeżeli chodzi o tego typu sprawy, nie są wcale duże. Większość firm nie jest do tego przyzwyczajona, a przekonywanie szefów do wykupienia takiej reklamy, było naprawdę ciężkie. Ceny reklam były stosunkowo duże, dlatego nie jest łatwo zdobyć nowych klientów, a starzy klienci, tacy, z którymi już ktoś wcześniej podpisał umowę, z roku na rok wymagali umniejszenia kosztów. Tak więc takie same reklamy były sprzedawane z reguły za mniejsze koszty. Albo też dawało się klientowi coś większego, żeby wyciągnąć od niego te same pieniądze, jak rok temu.

B: A atmosfera w pracy i stosunki z przełożonym?

A: To znaczy... Była presja. Bezpośredni przełożony, taki grupy – to raczej tak. Ale presja głównych zwierzchników na jak największe zdobywanie wysokich wpływów, wpływała na to, że praca była bardzo stresująca i nieciekawa.

B: Dobrze, tam dwa i pół roku Pan pracował... Sam Pan skończył pracę, czy jak to wyglądało?

O: To było tak, że po połączeniu firm były bardzo duże redukcje, a niestety wyniki nie za bardzo... Dostałem wypowiedzenie.

B: Mocno Pan to przeżył, czy spodziewał się Pan już tego?

O: To znaczy, w sumie byłem zadowolony, że mnie zwolnili, ale ze względu na wiek zdawałem sobie sprawę z tego, że może być mi trudno znaleźć inną pracę, co się niestety potwierdziło. (śmiej) Ale naprawdę... Jak dostałem wypowiedzenie, to poczułem dużą ulgę. No praca cały czas w nerwach, jeżdżenie samochodem cały czas, często na wyścigi. Czasami klient mówił, że „Jak Pan przyjedzie za pół godziny, to się spotkamy, a jak nie, to nie”. No i przez te pół godziny trzeba było zrobić te czterdzieści kilometrów, żeby klienta jeszcze zastać. Tak więc ciągle takie sprawy, jakieś mandaty wchodziły w grę, szybka jazda, niebezpieczna...

B: Dużo Pan otrzymał mandatów w tej pracy?

O: No sporo. Zawsze górna granica przed utratą prawa jazdy. (śmiej)

B: To nie dobrze... Zawsze przez to, że Pan się śpieszył na spotkanie? (uśmiej)

O: No oczywiście, oczywiście... Często musieliśmy wyrobić jakieś tam normy, więc człowiek musiał się śpieszyć i coś tam podpisać, bo trudno było tą normę wykonać.

B: A wykonywał Pan te plany?

O: Czasami tak, czasami nie.

B: Panie █████ co się działo po tym Pana zwolnieniu?

O: Hm... Nie wiem... A! Przez pół roku byłem przedstawicielem handlowym firmy, która sprzedawała odkurzacze.

B: A dużo minęło czasu, zanim Pan znalazł pracę po wcześniejszym zwolnieniu?

O: No kilka... Oj nie... Przepraszam bardzo... Przez rok byłem na bezrobociu, dopiero po bezrobociu udało mi się znaleźć kolejną pracę, ale to też pracowałem przez kilka miesięcy na umowę zlecenie. Warunkiem było to, że po kilku miesiącach, jeśli chciałbym zostać w firmie, to musiałem założyć działalność gospodarczą, co mi się nie kalkulowało. Wpływy ze sprzedaży nie były zbyt ciekawe, więc po prostu musiałabym dokładać do tej działalności i w sumie sam zrezygnowałem z tej pracy.

B: A jak to wyglądało? Może Pan opisać jeden dzień z tej pracy?

O: No ta firma handluje odkurzacami wodnymi. Koszt tego odkurzacza – siedem tysięcy. Odkurzacze robi wszystko... (śmiech)

B: Dosłownie wszystko? (uśmiech)

O: Przede wszystkim to są odkurzacze wodne, które przepuszczają zaciągnięte powietrze przez wodę, także jest to bardzo dobra skuteczność, jeżeli chodzi o alergię i takie sprawy, bo jest prawie stu procentowe, że tak powiem odessanie brudu z powietrza. Ale jest to strasznie drogie.

B: Tak...

O: Sprzedaż oczywiście na raty, ale oferta, z racji ceny, była skierowana do ludzi bogatych. Nie musiałem mieć żadnej swojej bazy, bo na spotkania byłem umawiany przez dziewczyny z telesprzedaży.

B: Była to faktycznie taka bogatsza grupa docelowa?

O: Tak. Głównie ludzie prowadzący prywatne firmy.

B: Pan tam pracował około pół roku. Ile odkurzaczy Pan sprzedał?

O: Kilka. Za odkurzacze jeden sprzedany dostawałem tysiąc złotych. No gdyby się sprzedawało kilka odkurzaczy miesięcznie, to opłacałoby się. Ale maksymalny wpływ jaki miałem, to były dwa odkurzacze w ciągu miesiąca. Nie opłacało się więc zakładać działalności, żeby dalej z tego wyżyć.

B: A oprócz prowizji za odkurzacze miał Pan jakąś pensję podstawową?

O: Właśnie nie. Tylko prowizja.

B: Gdyby więc nie sprzedał Pan ani jednego odkurzacza w ciągu miesiąca?

O: To nic nie miałem.

B: Pracuje Pan cały miesiąc i nie dostaje ani grosza?

O: Tak...

B: To dość niepoważne. Nie miał Pan żadnej gwarancji, że po miesiącu pracy otrzyma Pan wynagrodzenie...

B: Tylko miałem zwrot kosztów za paliwo, bo oczywiście musiałem jeździć na spotkania swoim samochodem. Firma nie oferowała transportu, tak więc to dodatkowo było takim jakby anty atutem. Dlatego zrezygnowałem z tego.

B: A kojarzy Pan jakieś osoby, które kończyły miesiąc bez sprzedaży i bez wypłaty?

O: Byli tacy ludzie.

B: A jak ci ludzie podchodzili do tej pracy? Załamywali się z tego względu?

O: Z reguły rezygnowali, bardzo duża rotacja. Mało jest ludzi, którzy jako przedstawiciele handlowi pracują gdzieś dłużej jak trzy lata.

B: Tak...

O: No i potem znowu trochę szukania pracy. Nic ciekawego nie było.

B: A gdzie Pan szukał wtedy pracy? Miał Pan doświadczenie jako handlowiec, ale wcześniej też zajmował Pan stanowiska kierownicze...

O: Tak, ale ze względu na wiek, nie mogę znaleźć pracy, do tej pory zresztą, bazującej na moim doświadczeniu. W Domu Kultury też byłem zastępcą Dyrektora, później kierownikiem w hotelu, dlatego mam dosyć spore doświadczenie, jeżeli chodzi o administrowanie obiektami i jakimiś tam zespołami ludzkimi. Ale niestety teraz wiek nie preferuje mnie do tego i praktycznie wszędzie, gdzie były wymagane tego typu predyspozycje, czy umiejętności jak moje, niestety, wiek mnie dyskwalifikował. I... Trudno.

B: Rozumiem.

O: No i obecnie jestem przedstawicielem, właściwie agentem ubezpieczeniowym od pół roku. Praca jest ciekawa ze względu na to, że ubezpieczenia, to nie jest wciskanie takiego towaru jak odkurzacze, czy pościel. Pościel to się głównie starym babcią sprzedawało. Podczas dobrze zorganizowanego pokazu, można ludzi namówić na wszystko. To było wciskanie towaru niestety.

B: Nie czuł się Pan z tym źle?

O: To były też jedne z takich rzeczy, które decydowały o tym, że ta praca mi się bardzo nie podobała. Zazwyczaj sprzedawaliśmy te pościel właśnie emerytom, którzy nawet tych pościeli nie używali. Z reguły wiem, że wszyscy gdzieś tam to mieli w szafach pochowane i tylko pokazywali rodzinie, że coś takiego kupili.

B: Dlaczego?

O: Szkoda im było tego używać. No bo komplet pościeli jednoosobowej, materac, z kołdrą i poduszką kosztował prawie dwa tysiące. Szkoda im tego było. Podobało im się to, ale do oglądania, na takiej zasadzie.

B: Czyli wyrzuty sumienia były?

O: Tak... Przy odkurzaczach z kolei nie, bo były one sprzedawane ludziom bogatym i z reguły każdy to używał. Miałem dwa spotkania w trakcie tej pracy, gdzie po prostu przez pomyłkę, dziewczyny mnie umówiły na spotkanie do ludzi, którzy już mieli kupione te odkurzacze. Po rozmowie z nimi, byli w sumie zadowoleni z tego, bo sprzęt naprawdę dobry, drogi, nie dla wszystkich, ale ludzie byli zadowoleni. Ale z kolei pościel to porażka totalna.

B: A aktualna Pana praca? Wróćmy jeszcze do niej...

O: Ciekawa. Ubezpieczenia, to jest taka forma, która w Polsce dopiero wchodzi. Niestety sytuacja finansowa społeczeństwa nie jest zbyt ciekawa i niewielu ludzi na to stać.

Praktycznie ubezpieczenia to jest też oferta skierowana do ludzi przynajmniej średnio zarabiających.

B: Pan tutaj sam wybiera sobie klientów?

O: Sam. Kompletnie sam. Muszę mieć założoną działalność gospodarczą, wyrobić pewną normę, żeby firma mi zapłaciła przez pierwsze dwa lata. Płacą mi jakąś kwotę za podpisanie ośmiu umów w miesiącu w pierwszym roku. Potem ta kwota, od drugiego roku stopniowo maleje do zera. Po ukończeniu współpracy drugorocznej, już żyję tylko z prowizji.

B: Czyli wychodzi Pan na plus teraz?

O: Nie. Tylko przez dwa pierwsze miesiące udało mi się wyrobić normę, po osiem umów w ciągu miesiąca, miałem zapłaconą tą kwotę plus prowizję. A potem niestety już tylko z prowizji. Czasem zawsze jakieś umowy padną – tak brzydko powiem, a w zamian za te umowy, które padły, muszę wyrobić następne.

B: Jeżeli Pan nie podpisze osiem umów, to żyje Pan tylko z prowizji. Ta prowizja jest jakaś normalna?

O: Po przepracowaniu sześciu miesięcy, mam prowizji około sześćset złotych. To jest ta prowizja. Jeżeli więc nie mam ośmiu umów, to mam tylko to.

B: Nie jest to zbyt duża kwota...

O: Praca jest o tyle ciekawa, że nie sprzedaje się powietrza. Ludzie świadomie to podpisują i zdają sobie sprawę z tego, że ubezpieczenie zdrowotne, na chorobę, szpitalne, na życie, jest niezbędne. Nie jest trudno kogoś namówić, ale sytuacja finansowa często jest taka, że jak już się kogoś na ubezpieczenie namówi, to po dwóch miesiącach przestaje płacić składki, bo niestety rzeczywistość jest okrutna.

B: Pan z tej pracy jest teraz zadowolony, czy szuka Pan w trakcie czegoś innego?

O: To znaczy, jeżeli chodzi o samą pracę to jestem zadowolony. Jeżeli chodzi o system płacenia, to też jest ciekawy, bo zaletą tej pracy jest to, że prowizję mam płaconą od każdej składki. Tak długo mam tą prowizję płaconą, jak współpracuję z firmą i jak długo dany klient płaci te składki. Jeżeli dzisiaj podpiszę umowę z osobą, która jest młoda i będę jeszcze pracował ponad dziesięć lat w firmie, to przez cały czas, jeżeli ta osoba płaci składkę, ja mam prowizję od niej przelaną na konto. Co roku zwiększa się pula podpisanych umów, ale ciężko jest przetrwać te pierwsze dwa lata, gdzie prowizji jest mało, a trudno jest wyrobić daną pulę umów. Potem już wystarczy podpisać jedną, czy dwie umowy, ale podpisanych umów już będę mieć może sto łącznie i z tych prowizji już jest kilka tysięcy miesięcznie.

B: Myśli więc Pan, że wytrwa te dwa najgorsze lata?

O: Nie mam takiej nadziei. Chciałbym... Ale chyba mi się to nie uda...

B: Jest to spowodowane brakiem nowych klientów?

O: Głównie sytuacja gospodarcza i niestety niskie pensje w Polsce. Ludzie nie mają tyle pieniędzy, żeby jakąś tam kwotę, powiedzmy sto złotych, odkładać miesięcznie na ubezpieczenie. A w tej puli osób więcej zarabiających, czy bogatych, spora część ludzi jest już po prostu ubezpieczonych.

B: Dobrze... Zapytam teraz Pana tak ogólnie o zawód przedstawiciela handlowego. Kim jest Pana zdaniem przedstawiciel handlowy?

O: Dziwne pytanie. (śmiej)

B: Dlaczego dziwne? Mówił Pan przecież, że pracował jako przedstawiciel handlowy? Kim Pan więc był?

O: Nie wiem. Jestem pośrednikiem między producentem, albo jakiś oferentem towaru, a potencjalnym klientem. Typowy pośrednik.

B: A czy na pierwszy rzut oka można poznać przedstawiciela handlowego?

O: Na ulicy? Z reguły tak.

B: Po czym Pan poznaje taką osobę?

O: No facet to jest tani garnitur i czarna torba. (śmiej) Pognieciony jeszcze garnitur i byle jaki krawat. To chyba o to chodzi, tak? O wizualne sprawy? (uśmiej)

B: Tak, o wizualne sprawy... (uśmiej)

O: No to tak. Zabiegany, spocony. (śmiej)

B: Rozumiem. A kobieta?

O: Kobiety? Trudniej. Ale też można wyczuć. (uśmiej)

B: Po czym Pan taką kobietę może wyczuć?

O: Z reguły jest to pakunek, który ze sobą niesie, albo jakaś torba, materiały pod pachą. Od razu można poznać, że jest to osoba, która będzie musiała coś tam zaproponować i pokazać...

Do tego pełne skupienie, stres w oczach i tak dalej... To się rzuca w oczy. (śmiej)

B: A myśli Pan, że w Panu inni ludzie też zauważają przedstawiciela handlowego?

O: No myślę, że może tak, z tym, że ja się poruszam samochodem cały czas...

B: No tak, ale tamci przedstawiciele pewnie też poruszają się samochodami...

O: No ja akurat to mówię o tych, którzy nie poruszają się samochodem, takich na ulicy łatwo rozpoznać. Tych, co się poruszają samochodem, nie widać po prostu.

B: Jakiego języka używają przedstawiciele handlowi? Czy jest to jakieś biznesowe, fachowe słownictwo?

O: Ja używam normalnego języka. Oczywiście słownictwo fachowe musi być, kiedy się przedstawia ofertę handlową, ale w czasie rozmowy trzeba używać normalnego,

przyjacielskiego słownictwa, żeby wzbudzić zaufanie. Jeżeli człowiek byłby zbyt sztywny i naukowy, to zraziłby klienta.

B: Czym wyróżnia się zawód przedstawiciela handlowego od innych zawodów?

O: Bo ja wiem? Jak każdy inny...

B: Niczym się nie różni?

O: Nie wiem. Trzeba być otwartym w stosunku do ludzi, jakieś pojęcie o psychologii dobrze jest mieć, żeby w trakcie rozmowy odpowiednio analizować reakcję klienta... Trzeba umieć słuchać.

B: Dobrze... A jakie wymagania są stawiane handlowcom przez pracodawców?

O: Przede wszystkim wyników finansowych, to jest podstawa... Po trupach... (śmiech)

B: Zawsze po trupach? (śmiech)

O: Tylko ten handlowiec jest dobry, który przynosi dużo kasy. Żadna inna cecha handlowca szefom się nie podoba. Jest mu wszystko wybaczone, byleby tylko przynosił pieniądze do firmy. W każdej firmie handlowej wyniki finansowe gwarantują pracę i ewentualne profity.

B: A jaka płęć dominuje w tym zawodzie? Więcej jest kobiet, czy mężczyzn?

O: Nie wiem. Tak w moich obserwacjach myślę, że tak z sześćdziesiąt procent to kobiety. W każdej z firm, w których miałem do czynienia z przedstawicielstwem, w każdej było więcej kobiet.

B: A czy ta płęć według Pana ma jakieś znaczenie w tym zawodzie?

O: Myślę, że w zależności od tego, co oferuje się klientom. Myślę, że pewną przewagę mają kobiety.

B: Dlaczego?

O: Seksapil.

B: Tylko?

O: No na przykład przy sprzedaży reklam, większość osób decyzyjnych, które decydują o zakupie reklam, to faceci. No i kobieta, odpowiednio wyglądająca, zachowująca się, ma większe efekty.

B: Kobieta odpowiednio wyglądająca... Jak taka kobieta wygląda?

O: Mówię o seksualności. Ogólnie powiem, czyli kobieta, która podoba się facetom będzie więcej sprzedawała towaru.

B: A co z wyglądem zewnętrznym tej kobiety? Czy ma powiedzmy bardziej odsłonięty dekolt, jest bardziej skąpo ubrana? Czy takie coś jest w ogóle tolerowane w zawodzie handlowca?

O: Oczywiście, że tak. To nie przeszkadza.

B: A może pomóc?

O: A może pomóc. No nie mówimy o jakiś tam ekstremalnych sprawach, ale dobre kosmetyki seksowny wygląd, zachowanie, takie trochę... Nazwijmy je „zalotne”... To zdecydowanie pomaga kobietom.

B: A Panowie w takim razie nie mogą budzić większego zaufania u kobiet? Skoro kobiety czasami tak działają na mężczyzn, to mężczyźni nie mogą tak działać na kobiety?

O: Czasami tak. Zdarzało mi się.

B: To znaczy? Może Pan coś więcej o tym powiedzieć?

O: No są chwytaki, które handlowcy stosują. Przykład... Jeżeli rozmawiam z kobietą, która ma ponad czterdzieści lat, w trakcie rozmowy mogę wykazać jakieś zachowanie kokieterijne, złapanie za rękę... Na niektóre kobiety to działa, nie na wszystkie, niektóre się usztywniają w takich momentach. Dlatego trzeba to w trakcie rozmowy już wyczuć. Też takie metody niestety faceci stosują. Tak samo jak kobiety atakują facetów seksapilem, tak samo mężczyźni mają jakieś tam swoje chwytaki, które mogą pomóc w uzyskaniu pozytywnego efektu. (śmiech)

B: A oprócz chwytania za rękę, coś innego się może Panu przypomina?

O: Trudno mi powiedzieć, ale zalotne zachowanie.

B: A komplementy?

O: Komplementy może nie... Trudno powiedzieć komplementy, ale ja to po prostu nazywam zalotnym zachowaniem. Takie tanie komplementy nie są dobre, ale zawsze gdzieś się to jednak na pograniczu odbywa.

B: Pani [REDAKTOR]a w jakich branżach przeważają kobiety, w jakich mężczyźni, tak ogólnie?

O: No mam znajomych... To znaczy podejrzewam, że byłoby porażką, gdyby kosmetykami handlowali faceci. Jednak mężczyźni jako potencjalni klienci nie kupują od przedstawicieli handlowych kosmetyków. Kobiety są w stanie namówić do takich rzeczy, ale nie wyobrażam sobie tego, żeby jakiś mężczyzna próbował mi sprzedać jakiś kosmetyk. Nie wyobrażam sobie pozytywnego skutku takiej rozmowy. Myślę, że kobieta z kobietą pod tym względem łatwiej się dogaduje. W branży kosmetyków na pewno kobiety są lepsze, zdecydowanie.

B: Branża medyczna?

O: Nie wiem. Nie mam znajomych. Myślę, że akurat w tej branży są równe szanse.

B: Jeszcze jakieś inne branże? Czy zostawiamy to pytanie?

O: Raczej nie... Dajmy temu spokój.

B: Dobrze. A w jakim wieku są zazwyczaj przyjmowani ludzie do takiej pracy?

O: Mówimy o przedstawicielach handlowych?

B: Tak, cały czas mówimy o przedstawicielach handlowych.

O: To też zależy od tego, czym się handluje, bo wiele firm zatrudnia bardzo wiele młodych ludzi, chociażby ze względu na sposób zatrudnienia. Część ludzi bazuje na przemyśleniu, że młodzi ludzie nie mają jeszcze potrzeby zatrudnienia na etacie... To jest bezczelnie wykorzystywane przez pracodawców umowami na zlecenie, lub jakimiś innymi. W tym momencie jest to grupa bardzo młodych ludzi. Wymagane jest przeważnie wykształcenie średnie. Są też firmy, tak jak moja firma, czyli firma ubezpieczeniowa, gdzie nawet powiedziałbym, preferowany jest wiek starszy... Budzi się zaufanie, człowiek w trakcie rozmowy prezentując ofertę, bazuje na własnych doświadczeniach, łatwiej jest mu przekonać. Większość osób, agentów ubezpieczeniowych, to są osoby po czterdziestce, ale zdarzają się i emeryci. Nie ma więc reguły, ale tutaj akurat z lekką preferencją na osoby starsze.

B: A czy wiek ma wpływ na efektywność pracy danego pracownika?

O: Myślę, że do tego trzeba się urodzić. Są ludzie młodzi bardzo dobrzy, są ludzie starsi. Nie ma reguły.

B: Teraz proszę mi powiedzieć, jak przedstawiciel handlowy rozpoczyna swój dzień pracy?

O: W zależności od tego jaka to jest firma i co robi. W zależności od tego czy ma bazę klientów, czy dziewczyny telefonicznie mu te spotkania umawiają.. No bywa, że sam się umawia na spotkania, jedzie na spotkanie... Różnie to bywa. Są takie branże, gdzie spotkania odbywają się przed południem, a są takie branże, gdzie spotkania się odbywają późnym wieczorem. Wraca się więc albo trochę wcześniej, albo późno wieczorem.

B: A czy każdy dzień w pracy sprzedawcy jest taki sam?

O: Bardzo podobne. Często też weekendy.

B: Weekendy?

O: Mówię o pracy. Mam pracujące soboty, nie ma żadnej różnicy. Klient jest tutaj Panem, więc jeżeli się można spotkać z nim w weekend, to się jedzie w weekend. Teraz tak mam. Z kolei jak pracowałem na przykład w pościelach, to jechało się w trasę i spotkania miałem w sobotę i w niedzielę. Święta tylko były wolne.

B: A teraz? Kiedy Pan kończy pracę? Jest to zależne od godziny?

O: Nie, zdecydowanie nie. Zaczynam dosyć późno, jeżeli rano nie mam żadnego spotkania, to jadę do biura na godzinę dziesiątą... Wykonuję telefony, próbuję umówić jakieś spotkania. Jeżeli w danym dniu nie mam żadnego spotkania, to w firmie jestem dwie, maksymalnie trzy godziny. Wracam do domu. Wieczorem czasami próbuję dzwonić do klientów, z którymi nie złapałem kontaktu około południa, jeżeli nie łapię dalej kontaktu, to po prostu nie mam spotkania. Jeżeli się uda, no to następnego dnia mogę mieć trzy spotkania. Jak nie mam

spotkań, to często jestem w domu około drugiej po południu, a jak mam wieczorem to czasami kończę pracę nawet o dziewiątej, dziesiątej wieczorem.

B: Czy ten zawód cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: Akurat z moich doświadczeń w handlu, agent ubezpieczeniowy nie jest tępiony. A pozostałe? Trudno powiedzieć, żeby był to zawód lubiany, ale nie spotkałem się z jakimś bardzo negatywnym stosunkiem ludzi do mnie osobiście. Bez względu na to, czym handlowałem, jakiejś agresji nie doświadczyłem. Nie jest to też coś, czym można się pochwalić, ale wstydzić się też nie wstydzę...

B: Dobrze. Jak długo można tak pracować w roli handlowca?

O: Myślę, że trzy, cztery lata to jest maksimum.

B: Pan pracuje już dłużej, co prawda w innych firmach, ale...

O: Tak. Ale to jest tylko z tym związane, że nie mogę innej pracy znaleźć. Handlowiec to nie jest moje hobby, ale konieczność. Z moich obserwacji w dotychczasowych firmach, blisko dziewięćdziesiąt procent ludzi pracujących ze mną, pracowali jako handlowcy z konieczności. Nie mieli innej możliwości.

B: Panie ██████ a co z szacunkiem? Czy klienci okazują Panu szacunek?

O: Tak. Teraz? To nawet bardzo.

B: A wcześniej?

O: Pościel to była zupełnie inna sprawa, bo nie ma w niej tak jakby kontaktu „face to face”. Jest spotkanie na którym jeden przedstawiciel prowadzi prelekcję, na sali jest około trzydzieści, pięćdziesiąt osób, a po prelekcji poszczególni przedstawiciele siadają już z klientami, którzy wykazali zainteresowanie kupnem. Ci, którzy mają negatywny stosunek do towaru, to po prostu wychodzą z sali, pomachają łapami i na tym się kończy. Dlatego nie było tam kontaktu z osobami, które nie są zainteresowane, albo nie są zadowolone. Jeżeli chodzi o odkurzacze, którymi handlowałem... Towar naprawdę ciekawy. Jeżeli ktoś nie chciał kupić, to po prostu mówił, że nie ma kasy i wszystko. Z reguły ludzie byli zainteresowani towarem, ale nie znali wcześniej ceny. (śmiech)

B: Rozumiem. A czy zawód przedstawiciela handlowego jest równoważny z zawodem akwizytora?

O: (cisza)

B: Co Pan o tym sądzi?

O: Myślę, że jednak rodzaj towaru, jaki oferuje przedstawiciel handlowy, to jest jednak coś innego. Akwizytor przedstawia raczej drobne rzeczy, nie musi robić żadnej prezentacji, wystarczy kilka zdań, żeby albo namówić klienta do kupna, albo nie. Akwizytor nawet nie ma

czasu, żeby to prezentować, bo ceny jednostkowe tego co prezentuje są tak niskie, że nie może sobie on pozwolić na to, żeby z jednym klientem długo rozmawiać.

B: Pana zdaniem lepsza jest praca akwizytora, czy przedstawiciela handlowego?

O: Obie są do kitu. Taka jest prawda. (śmiej)

B: Dobrze... A niech Pan mi powie, jak sprzedawał Pan odkurzacze, to był Pan przedstawicielem handlowym czy akwizytorem? Jeździł Pan do domów swoich klientów...

O: Ten odkurzacz naprawdę miał dużo funkcji. To było i odkurzanie, podłogi, firan, zasłon, mebli, książek, łóżek, trzepanie dywanów, trzepanie pościeli i tak dalej. Tak więc pokaz taki trwał dosyć długo.

B: Pan to wszystko robił w tych mieszkaniach, tak?

O: Oczywiście! Jeżeli klient jednak nie kupił tego odkurzacza, to trzeba było przyjechać do domu i wyszorować ten odkurzacz żeby wyglądał jak nowy na następny pokaz. (śmiej)

B: Czyli ludzie, którzy nie kupili odkurzacza, mieli chociaż wysprzątane mieszkanie przez Pana? (uśmiej)

O: Oczywiście. Zawsze coś zyskali. (śmiej)

B: Panie [REDAKTOR] jakie cechy powinien mieć idealny przedstawiciel handlowy?

O: Trudno powiedzieć. Musi być komunikatywny, musi lubić ludzi. Musi być przekonujący, miły, mieć jakąś charyzmę, budzić zaufanie...

B: A czy są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony przedstawiciel handlowy w pracy?

B: Ja się osobiście nie spotkałem. Chociaż... (śmiej)

O: Chociaż?

B: Miałem kiedyś dziwną przygodę jak pracowałem w pościelach, już nie pamiętam gdzie, ale na południu Polski... Ukradli nam samochód z towarem... (uśmiej) Niby teoretycznie podpisywałem odpowiedzialność materialną, ale jakby firma nas z tego nie rozliczyła, bo w momencie kradzieży na szczęście mieliśmy pokaz, czyli pracowaliśmy. Firmę to zabolalo, straciła ona sporo, ja natomiast finansowo nie. Towaru było bardzo dużo w samochodzie, samochód był ubezpieczony, ale pościel nie.

O: Co się stało po tej kradzieży?

B: Praca trwała dalej. Przyjechał drugi kolega samochodem, z towarem, przesiadliśmy się do samochodu i się jechało dalej. Nie było przestojów. Tylko dwie godziny na posterunku był przestój. (śmiej)

B: Dobrze, czy jest coś, co wpływa na Pana motywację, oprócz pieniędzy?

O: Przyjemne układy w pracy, czyli idę do pracy i jest sympatycznie... Tutaj tak właśnie mam. W książkach telefonicznych było bardzo nieprzyjemnie, ciągły wyścig szczurów. Tutaj jest inaczej może dlatego, że każdy ma założoną swoją działalność gospodarczą i firma musi traktować inaczej takiego pracownika, bo nie wyklada za niego tyle pieniędzy, nie oferuje etatów i tak dalej. Firma tutaj zawsze jest do przodu, nawet na okresie próbnym. A poza tym nie ma żadnych innych kosztów, bo ja z firmy tylko czasami wykonuję telefony. Nic więcej.

B: A jak najprościej zdobyć zaufanie klienta?

O: To jest trudne pytanie.

B: A Pan jak to robi?

O: No przede wszystkim początek spotkania, przywitanie, wprowadzenie dobrej atmosfery, jakieś zagajenie klienta, mieszkania i tak dalej.

B: Sądzi Pan, że pierwsze wrażenie dużo zmienia?

O: Bardzo dużo daje. Czasami wchodząc do firmy czy mieszkania, łatwo zauważyć, że klient ma jakieś hobby, coś stoi... Warto wtedy zahaczyć o ten temat, klient wtedy tak ciepło się do nas odnosi.

B: A czego według Pana handlowiec nie powinien robić w obecności klienta?

O: Już wcześniej mówiłem, że dobrze jest mieć jakieś przygotowanie psychologiczne, bo to wszystko zależy od tego, jak wyczujemy klienta. Jeżeli na przykład widzimy, że jest popielniczka, widzimy, że klient jest palący, to warto zapalić... Z reguły nie odmawia się napojów. Jeżeli ktoś proponuje poczęstowanie kawą czy herbatą, to nie odmawiamy. Opłaca się to nawet z tego względu, że klient nas z reguły nie wyrzuci, nie przerwie rozmowy, jeśli nie wypijemy kawy. To jest też taki stary chwyt marketingowy. No i to chyba tyle.

B: A teraz coś o relacjach z pracodawcą. Czy pracodawcy pomagają swoim pracownikom?

O: Powiem tak, starają się pomagać. W różnych firmach, różnie to wygląda. Czasami jest tak, że człowiek ma jakieś szkolenie, później jest rzucony na głęboką wodę i albo się sprawdzi, albo nie. W niektórych firmach z kolei pracodawcy przesadzają ze szkoleniami. To z reguły jest wielkie teoretyzowanie i praktycznie nic nie daje.

B: A czy handlowiec mówi o wszystkim swojemu pracodawcy?

O: Nie mówi o wszystkim, ale nawet nie ma chyba takiej potrzeby.

B: Dobrze... Co się dzieje w głowie przedstawiciela handlowego podczas powrotu z pracy? Myśli on o tym, co będzie robił jutro, czy raczej już się wyłącza...?

O: O nie... Myśli, myśli... To jest podstawa. Często się analizuje spotkania, bo bywa czasami tak, że ma się poczucie, że tam jednak można było coś sprzedać, a się tego nie sprzedało. Człowiek analizuje więc tą sytuację, czy jakieś błędy się popełniło... Czasami takie błędy

zauważa się dopiero po jakimś czasie i po to się wszystko analizuje, żeby już tych błędów nie popełniać.

B: A czy profesja handlowca zabiera mu sen z powiek?

O: Czasami tak, czasami nie. Głównie wtedy, kiedy nie wyrabia się konkretnej kasy, no to człowiek jest zdenerwowany, myśli czy ma zmienić pracę, czy coś robić. Tak więc zdarza się.

B: Teraz już poruszę ostatni blok tematyczny moich pytań, poświęcony kobietom w tym zawodzie. Czy kobiety mają jakieś szczególne znaczenie w tym zawodzie?

O: Ze względu na towar jakim handlują, mogą być predestynowane do pewnego rodzaju pracy. Ale ogólnie nie...

B: A czy kobieta lepiej porozumie się na spotkaniu z kobietą czy z mężczyzną?

O: No zdecydowanie, z mężczyzną. W większości tak jest, ale też zdarzają się klientki, które wolą rozmawiać z kobietami, a nie z mężczyznami, tak więc bywa różnie. Myślę jednak, że kobieta z seksapilem zdecydowanie lepiej sprawdzi się w rozmowie z mężczyzną.

B: A w Pana przypadku? Z kim Pan woli rozmawiać?

O: W zależności od tego, jaki mam towar do zaproponowania. Jeżeli chodzi na przykład o ubezpieczenia, to jest mi to całkowicie obojętne.

B: A czy kobieta potrafi wnieść coś innego w rozmowę z klientem, niż mężczyzna?

O: Myślę, że nie...

B: A czy kobiety chcą być lepsze od mężczyzn w tym zawodzie?

O: Każdy chce być lepszy, bo to się wiąże z wynikami finansowymi. Ale akurat rywalizacji między płciami chyba nie ma.

B: Powrócę jeszcze do szacunku. Którą płć klienci obdarzają większym szacunkiem?

O: Myślę, że tu się liczy profesjonalność. Jeżeli się zdobędzie zaufanie klienta, to bez względu na płć, lepsze wyniki będzie miał ten, kto jest lepszy.

B: Mówiliśmy wcześniej o niebezpieczeństwach tej pracy. Czy kobieta z racji swojej płci, może być narażona na dodatkowe, inne niebezpieczeństwa?

O: No zdarzało się. Koleżanki na przykład mi mówiły, że były jakieś dziwne propozycje ale to są sporadyczne rzeczy...

(rozmowa została przerwana przez telefon Pana ██████████)

B: Wróćmy jeszcze do rozmowy... Czy Pana zdaniem wystarczy być przebojową, odważną i pewną siebie kobietą, żeby sprawdzić się w tym zawodzie?

O: Hm... To znaczy dobre jest określenie, że przebojową i pewną siebie... Towarzystką też, bo to jest ważne. A inne cechy...

B: Czy powinna być też atrakcyjna?

O: To pomaga zdecydowanie...

B: Czy zawsze są to bardzo atrakcyjne kobiety?

O: Raczej niektóre są straszne nawet, ale też potrafią sobie radzić. (uśmiech) Atrakcyjność pomaga, ale nie jest to cecha determinująca dobre wyniki, bo znam wiele brzydkich kobiet... Podobno takich nie ma, ale ja znam takie... (śmiech) ...które miały dobre wyniki, dlatego to nie jest podstawowy atut. To jest jedna z cech, które pomaga, ale niekoniecznie jedyna. Na to się składa wiele cech. Profesjonalizm... No właśnie to, o czym mówiliśmy, że odważna, pewna siebie, potrafiąca zainteresować towarem. Trzeba mieć jednak wiedzę na temat tego, co się sprzedaje, trochę wiedzy psychologicznej, żeby zastosować odpowiednie chwytty... Wykorzystać także to, co widzimy i jak oceniamy klienta. To są ważne rzeczy.

B: Dobrze. A kto lepiej dba o relacje z klientami? Kobieta, czy mężczyzna?

O: To znaczy, jeżeli pracujemy w takiej firmie, że nasza firma wymaga tego, żeby mieć kontakt z klientem tuż po sprzedaniu towaru i podpisaniu umowy – bo są takie prace, to myślę, że to jest obojętne. Jeżeli ktoś dba o to, no to ma profity. A jak nie, to trudno.

B: Wróć jeszcze do kobiet. Jak powinna wyglądać kobieta idąca na spotkanie z klientem?

O: No musi wyglądać estetycznie, w miarę ładnie. Myślę, że zbyt agresywne ubiory nie są dobre. To może chwycić jedynie klientów, którzy są na to podatni. Wtedy to może pomóc, ale czasami może przeszkodzić. Także pewna elegancja, ale nie do przesady.

B: A myśli Pan, że kobiety pracujące w tym zawodzie zajmują się w pracy tylko obowiązkami zawodowymi, czy też łączą z tym życie prywatne?

O: Zdecydowanie tak, ale myślę, że to nie przeszkadza. Jeżeli trochę przesadza z tym zachowaniem, to myślę, że długo się nie utrzyma w tej firmie, bo zostanie to zauważone przez szefów i będzie tępiona.

B: W porządku. Proszę mi jeszcze powiedzieć, kto sobie lepiej radzi ze stresem? Kobieta, czy mężczyzna?

O: Myślę, że po połowie. To zależy od jednostki.

B: A kobiety spełniają się w zawodzie przedstawiciela handlowego?

O: Myślę, że tak...

B: A jak to jest w Pana przypadku? Pan się teraz spełnia, w tym co Pan robi na co dzień?

O: Nie za bardzo, ale nie jest źle. Z tych prac, które wykonywałem w handlu, akurat jako nazwijmy to „sprzedawcą ubezpieczeń” stosunkowo najbardziej mi to pasuje, ale gdyby były lepsze efekty finansowe, to byłoby lepiej.

B: Czy mogę zapytać o taką rzecz... Pan chciałby wytrwać w tej firmie do emerytury?

O: Fajnie by było gdybym wytrzymał w tym fachu, bo zaletą pracy jako agent ubezpieczeniowy jest to, że w momencie gdy przechodzę na emeryturę w mojej firmie, to prowizje, które otrzymuję dzięki mojej pracy, są na emeryturze mi także wypłacane. To byłby świetny dodatek do emerytury.

B: Ale będzie Pan też szukał czegoś innego, czy już nie?

O: Oczywiście. Szukam bez przerwy. Najlepiej by było gdybym dostał gdzieś umowę na etat, żeby firma mi płaciła ZUS, albo pół etatu, a w dalszym ciągu nie zrywałabym umowy z tą firmą ubezpieczeniową i tak bym sobie dorabiał w weekendy, czy wieczorami po pracy.

B: A proszę mi powiedzieć, zastanawia się Pan czasami nad tym jak się ułożyło Pana życie? Kiedyś miał Pan stanowiska głównie kierownicze, teraz jest to handel...

O: Żałuję... No ale trudno...

B: Czasem tak bywa?

O: Czasem tak bywa... Trzeba się pogodzić i iść do przodu.

B: Dobrze... Dziękuję więc Panu bardzo za rozmowę i życzę Panu tego, żeby znalazł Pan pracę, która będzie Pana w pełni satysfakcjonowała. Dziękuję.

O: Dzięki.

Wywiad z Panią [REDAKTOWANE]

Data: 26.01.2012, godzina 18.30 : 19.35

Miejsce: Poznań, Galeria Pestka

Badacz: Dzień dobry Pani [REDAKTOWANE]

Osoba badana: Dzień dobry Pani Paulino.

B: Pani [REDAKTOWANE] naszą rozmowę chciałabym rozpocząć od tego, że zapytam czym się Pani aktualnie zajmuje?

O: Aktualnie pracuję w firmie farmaceutycznej, jako przedstawiciel medyczny.

B: Na czym polega ta praca?

O: Praca moja polega w tej chwili na promowaniu produktów i wyrobów medycznych u lekarzy różnych specjalizacji.

B: Jakie to są konkretnie produkty i jakim lekarzom je Pani przedstawia?

O: To znaczy mamy dość szeroką gamę naszych produktów, a promujemy nasze produkty u ginekologów, chirurgów, internistów.

B: Gdzie się Pani spotyka z tymi lekarzami?

O: Przede wszystkim w szpitalach, ale również poradnie i gabinety prywatne.

B: Jak wygląda dzień Pani pracy? Umawia się Pani na bieżąco z lekarzami, czy jakoś inaczej to wygląda?

O: To znaczy tak... W zależności jakie są wymagania w danym szpitalu... Do niektórych szpitali się umawiam. Jeśli mam umówioną prezentację, to zawsze jest to dokładnie umówiony dzień i godzina. Natomiast nie zawsze. Czasami wchodzę do danego szpitala, wiem, o której godzinie jest obchód i po prostu idę do dyżurki lekarskiej. Wtedy rozmawiam, bądź też czekam na lekarza, który schodzi z operacji lub z zabiegu.

B: Lekarze mają czas na rozmowę z Panią, jeśli nie jest Pani z nimi umówiona?

O: Nie zawsze i nie wszędzie. Wszystko w zależności od lekarza i osoby. Każdy lekarz też ma swoją osobowość i charakter. Jeden lekarz chce rozmawiać, drugi nie chce. No ale wiadomo, każdy człowiek ma inny charakter. Powiem jednak, że raczej znajdują czas, dlatego, że są to dla nich jakby cenne informacje, ponieważ przekazujemy im dane o lekach, które wprowadzamy na rynek. Mówimy co się zmienia w tych lekach, jakieś właściwości, zastosowania, czy jest też coś wycofane z rynku. Są to dla nich cenne informacje.

B: A długo Pani już pracuje w branży medycznej?

O: Nie... W branży medycznej pracuję około roku.

B: Około roku... Dobrze. A Pani obowiązki w tej pracy? Co należy do Pani zadań? Pani tylko prezentuje, czy także sprzedaje te produkty?

O: Bezpośrednio nie sprzedajemy. Tak naprawdę promujemy. Promujemy dany lek u danej specjalizacji, u danych lekarzy. No nie sprzedajemy, bo wiadomo, lekarzowi się nie sprzedaje. Lek kupuje się w aptece. W aptece jest sprzedaż, a u lekarza jest to jakby promocja, rozmowa, o właściwościach, o zaletach, zastosowaniu i działaniu.

B: Z czego więc rozlicza Panią pracodawca, skoro nie jest to sprzedaż?

O: Z ilości wizyt. Mam na dany dzień ilość wizyt, które muszę zrobić u lekarzy, w zależności od danego okresu, w zależności od lekarzy, w zależności też od tego czy są to apteki, czy to są poradnie, czy pielęgniarki...

B: Tak jak Pani powiedziała są to głównie przychodnie, szpitale specjalistyczne... Na jakim to wszystko jest terenie? Tylko Poznań?

O: Akurat szerszym niż Poznań. Jest to cała Wielkopolska i jeszcze dalej.

B: Pani jest jedynym przedstawicielem tej firmy na Wielkopolskę?

O: Tak.

B: Na każde województwo więc przypada jedna osoba?

O: Mniej... Jest to mała firma, dlatego jest nas mniej. Mamy dość duże tereny pod sobą, ale tak naprawdę działamy tylko na terenach, które dla firmy są terenami korzystnymi. Są tereny na których jakby mniej się sprzedaje i tam nie ma przedstawiciela. Natomiast jest to mała firma i nie jest nas dużo.

B: Wraca Pani każdego dnia do domu, czy czasami będąc dalej od Poznania nocuje Pani w jakiś hotelach?

O: Nie, nie. Wracam na miejsce, chyba, że są czasami tak zwane akcje promocyjne, kiedy wyjeżdżamy na przykład na tydzień czasu. Wtedy nocujemy na danym terenie. Ale to są sporadyczne przypadki. Raczej pracujemy zawsze na tym terenie, gdzie codziennie wracamy do miejsca zamieszkania.

B: Dobrze Pani [REDACTED] ale co się dzieje dalej? Pani prezentuje lekarzom leki, a oni później się odzywają do Pani firmy w sprawie ewentualnego kupna leków?

O: Nie... Po prostu prezentujemy nasze produkty u lekarzy z myślą, że będą te leki przez nich później przepisywane, pomimo to, że jedne leki są recepturowe, a inne nie. Lekarze przepisują często lekarstwa, czy to na receptach, czy to na kartkach, ze wskazaniem po prostu na dany lek, z informacją, że na przykład „Proszę o wykupienie tego”. Tak więc zmierza to do

sprzedaży danego produktu. My promujemy ten lek, z myślą, że będzie ten lek przydatny w praktyce lekarskiej u lekarzy i będzie on wypisywany.

B: A czy Pani firma sprawdza w jakiś sposób, czy ta sprzedaż leków jest na takim poziomie, na jakim powinna być?

O: No tak... Każda firma sprawdza swoją sprzedaż. Są sprzedaże po prostu na dany miesiąc, danego produktu, no i wtedy firma widzi, czy ta sprzedaż stoi w miejscu, czy spada, z jakiego powodu spada... Są to różne elementy, bo nieraz w danym miesiącu promowany jest jakiś lek, a drugi jest gdzieś tam pozostawiony... Wiadomo, że jest on na rynku, ale w tej chwili nie jest promowany i wtedy firma to sprawdza. Sprawdza czy to się utrzymuje, na jakim poziomie spada, skoro nie jest promowany, może wzrasta też mimo to. Tak to wygląda, ale jakby sprzedaż jest cały czas kontrolowana.

B: A Pani prezentacja polega na przedstawieniu leków jednej osobie, czy raczej jest to większa grupa lekarzy?

O: To w zależności. Albo jest to jedna osoba, jeśli akurat z nią się umawiam, albo jest to grupowe. Ale to w zależności jak się umawiam na dane spotkanie.

B: Pani [REDACTED] a kiedy dzwoni Pani do lekarzy w sprawie spotkania, to lekarze chętnie się umawiają, czy raczej dziękują?

O: To zależy od lekarza, ale generalnie nie jest to jakąś wielką przeszkodą dla nich. Wiadomo, że muszą znaleźć na to czas, bądź po godzinach pracy, czasami podczas przerwy, jeśli są przerwy śniadaniowe... Bądź też ustalają dany dzień, że na przykład we wtorki, od godziny ósmej do godziny dziewiętej są przyjmowane firmy farmaceutyczne, które robią jakieś tam szkolenia. Wtedy tak to się odbywa.

B: A czy jest jakaś specjalizacja lekarzy, z którą najlepiej się Pani rozmawia?

O: Każda grupa jest specyficzna, zresztą lekarze to bardzo specyficzna grupa ludzi. Trzeba przede wszystkim być partnerem, umieć znaleźć wspólny język z nimi. Natomiast każda z tych grup ma swój sposób bycia. Mi osobiście lepiej się rozmawia z ginekologami niż z innymi, ale to jest moje zdanie.

B: A lekarze uczestniczą w rozmowie, przerywają Pani? Czy cały czas tylko słuchają co Pani ma to powiedzenia?

O: Często intensywnie uczestniczą. Czasami są zadawane bardzo różne pytania pod kątem składu, specyfikacji, niepożądanych działań danego leku. Tutaj raczej po prostu wyrażają swoją opinię, czy jest to im potrzebne w praktyce lekarskiej, czy nie, czy lubią dany produkt, czy też niekoniecznie są do niego przekonani...

B: A każdy dzień pracy Pani sobie ustala sama, tak? Mam na przykład na myśli wyjazd na prezentacje...

O: Tak. Moja praca jest pracą zadaniową, czyli nie mam przymusu, że muszę być osiem godzin, przychodzę do pracy i odbijam się na karcie po ośmiu godzinach. To jest jakby zadanie, które mam wykonać. Mam wykonać określoną ilość wizyt w ciągu dnia...

B: Jaka jest ta określona ilość wizyt?

O: Dziesięć, jedenaście...

B: To jest dużo Pani zdaniem? Jest to wykonalne?

O: Jest wykonalne... W miarę możliwości jest to wykonalne. Wiadomo, że jeśli się wyjeżdża gdzieś dalej, to trochę inaczej to wygląda, natomiast jest to możliwe do wykonania.

B: Pani wykonuje te jedenaście spotkań dziennie?

O: Tak.

B: A czy Pani w jakiś sposób raportuje swoje wizyty?

O: Tak. Raportujemy codziennie po pracy. Wysyłamy po prostu maila z ilością wizyt i gdzie byliśmy. Także tak to się odbywa, wysyłamy także plan pracy tygodniowej, czyli gdzie zamierzam pracować przez cały tydzień. Później codziennie wysyłamy raporty gdzie byliśmy i z kim się spotkaliśmy.

B: Od roku Pani pracuje w tej firmie. Dobrze się Pani pracuje w tej branży?

O: Tak. Uważam, że dobrze mi się pracuje mimo tego, że wcześniej nie miałam jakby kontaktu z branżą farmaceutyczną, medyczną. Z wykształcenia... Co prawda gdzieś tam chemiczne mam wykształcenie, ale to jednak nie medyczne... Uważam jest bardzo dobrze i jestem zadowolona.

B: Nie szuka Pani aktualnie innej pracy?

O: Nie.

B: Dobrze. Na chwilę zostawimy branżę medyczną i dopytam dokładniej o Pani wykształcenie, o którym Pani przed chwilą wspomniała.

O: Wykształcenie mam chemik.

B: Co się działo po studiach?

O: Pracowałam w laboratorium jako laborant. Natomiast po roku pracy w laboratorium stwierdziłam, że to jednak nie jest praca dla mnie.

B: Dlaczego?

O: Gdybym wykonywała jakieś takie badania, który może byłyby ciekawe... Ale pracowałam w laboratorium, gdzie wykonywałam badania codziennie te same. Była to jakaś analiza

ścieków, które wychodziły z danego zakładu pracy, oczyszczanie, czyli tak jakby jakaś oczyszczalnia zakładu. Były to te same badania i była to dla mnie monotonna praca. Nudziłam się, tak bym raczej powiedziała. Nie miałam kontaktu z ludźmi, a uważam, że jestem osobą kontaktową i to nie jest to, co chciałabym wykonywać w mojej dalszej karierze zawodowej.

B: Co działo się po tej pracy w laboratorium?

O: Po pracy w laboratorium miałam dziecko, miałam przerwę. Byłam na urlopie macierzyńskim i później stwierdziłam, że chcę już robić coś innego. Na pewno coś innego niż moje wykształcenie, coś innego niż laboratorium.

B: To dlaczego Pani zaczęła taki kierunek studiów?

O: Bo lubiłam chemię... (uśmiech) Bardzo dobrze się w tym czułam i dlatego właśnie takie wykształcenie. Natomiast nie koniecznie jak się później wykonuje daną pracę, to jest to właśnie to, co chcielibyśmy wykonywać. Nie powiem, że nie lubię tego, natomiast to nie było to, co mi odpowiadało. Po urlopie macierzyńskim szukałam pracy i nie było to proste.

B: Jak Pani szukała tej pracy? W jakiejś konkretnej branży?

O: To znaczy tak. Chciałam pracować w jakimś zawodzie, może nie w zawodzie, ale w jakiejś branży, gdzie będę miała kontakt z ludźmi. Chciałam spotykać się z tymi ludźmi, tak żebym nie była sama w jednym pomieszczeniu. No i znalazłam pracę w sklepie wielobranżowym. Niekoniecznie była to praca, którą do końca chciałam wykonywać, ale z racji, że była to praca w miejscu mojego zamieszkania, a miałam dziecko, które miało niecały roczek wtedy, to zależało mi na pracy, która była na miejscu. Była to praca stała, nie musiałam wyjeżdżać na żadne szkolenia, na żadne wyjazdy służbowe. To akurat było wtedy dla mnie bardzo dobre, dlatego tak wyszło.

B: Jaki to był sklep dokładnie? Co Pani sprzedawała?

O: Sklep wielobranżowy. To był sklep, w którym było tak naprawdę wszystko. Były lodówki, były telewizory, były rowery... To był bardzo szeroki zakres, ale na daną chwilę uważam, że to była dobra praca.

B: Długo tam Pani pracowała?

O: Pięć lat. Z tej pracy dostałam wypowiedzenie, no i szukałam kolejnej.

B: Dlaczego dostała Pani wypowiedzenie?

O: Dostałam wypowiedzenie, ponieważ wróciła osoba, która też była na urlopie macierzyńskim, a ja właśnie ją zastępowałam. Ta osoba później miała też urlop wychowawczy i wróciła do pracy. Ja natomiast szukałam dalej pracy i znalazłam tak naprawdę w tym zawodzie, w którym pracowałam, ale troszkę dalej od swojego miejsca zamieszkania, bo już

dojeżdżałam. W każdym razie to też był salon RTV. To był typowy, taki sieciowy salon RTV i ADG. Tam również pracowałam jako sprzedawca w sklepie.

B: Jak się Pani tam pracowało?

O: Miałam kontakt z ludźmi, natomiast to jeszcze nie było to, co chciałam wykonywać. Zawsze jak gdzieś pracowałam w sklepie wielobranżowym, to mówiłam, że chciałabym być przedstawicielem medycznym. Może też nie do końca medycznym, ale przedstawicielem handlowym. Zawsze mi się marzyła taka praca przedstawiciela, który będzie miał kontakt z ludźmi, zawsze będzie działo się coś nowego, będzie aktywnie pracował. Tak zawsze mówiłam, no ale nie otrzymałam niestety od razu takiej pracy. Miasto, w którym mieszkałam jest małym miastem...

B: A jakie to jest miasto?

O: Kalisz. No i po roku pracy, salon się nie utrzymał. Po tej pracy znowu zaczęłam szukać pracy. Nie było to łatwe, ponieważ to miasto nie ma aż tylu zakładów pracy, wzrastało bezrobocie... Szukałam pracy dalej. Stwierdziłam, że muszę po prostu szukać pracy gdzieś dalej, że jest już najwyższa pora żeby ruszyć dalej w mojej karierze zawodowej. Znalazłam wtedy pracę w Poznaniu, w *.

B: Czyli jako handlowiec?

O: Czyli jako przedstawiciel handlowy. Szukałam pracy w zawodzie przedstawiciela handlowego, może niekoniecznie w reklamie, bo akurat w * jest to reklama. Bardziej chodziło mi o dany produkt, czyli przedstawiciel jakby danego produktu. Nigdy się nie zastanawiałam czy to będzie spożywczy, chemiczny, czy kosmetyczny, ale żeby to był produkt. Nie myślałam natomiast nigdy o reklamie, bo też nie miałam w tym jakby doświadczenia. Natomiast po rozmowach kwalifikacyjnych zostałam przyjęta i stwierdziłam, że spróbuję. Jeśli mi się nie uda, no to trudno, będę szukała następnej pracy.

B: Czyli przeniosła się też Pani specjalnie do Poznania?

O: Tak. Był to dla mnie duży krok, bo wiązało się to też dla mnie z przeprowadzką do dużego miasta.

B: Ile lat miała wtedy Pani córka?

O: Moja córka miała wtedy dziesięć lat. Także przeprowadziliśmy się do Poznania i zaczęłam pracę w *.

B: Jak wyglądała dokładnie praca w *? Jak się Pani tam pracowało?

O: Powiem tak, na początku było to duże wyzwanie. Na początku nie do końca wierzyłam, że sobie dam radę, ale powiem szczerze, że po jakiś dwóch, trzech miesiącach chyba się dobrze

sprawdziłam, ponieważ najpierw była to kampania w Kaliszu, taka na zasadzie spróbowania, czy dam sobie radę. Po trzech miesiącach miałam też zobaczyć, czy dam radę i będę już dalej pracować w Poznaniu.

B: Czyli od razu na początku pracy została Pani przydzielona praca w Kaliszu?

O: Tak, bo w tym okresie, kiedy ja zostałam przyjęta do *, trwała kampania w Kaliszu.

B: Trwała tam kampania i tam musiała się Pani spotykać z klientami?

O: Tak, dokładnie. * miała po prostu takie swoje oddziały na dany czas, gdzie się na danym rynku pracowało. Tam się zbierało reklamy i podpisywało umowy z firmami do książki *.

B: Dobrze. Jak długo to trwało i jak się Pani pracowało w tej firmie?

O: Powiem tak... Kontakty i praca w * uważam, że dały mi bardzo dużo. Była to tak jakby moja pierwsza praca przedstawiciela handlowego, no bo to też tak można nazwać, mimo to, że to nie jest produkt, ale reklama jest też po części jakimś tam produktem. Pracowałam w różnych branżach. Nie był to tylko przekrój jednej branży, czyli poznałam jakby zakres pracy dużych firm, małych, przedsiębiorstw... Miałam też taki przekrój branż na rynku, wiedziałam co się dzieje. Natomiast nie była to też praca łatwa.

O: Pod jakim względem nie była łatwa?

B: Nie była to praca łatwa, ponieważ wiadomo, że reklama nie jest produktem wymiernym. Można powiedzieć na przykład, że kawa jest słodka, dobra w smaku, wpływa na zdrowie i tak dalej... My po prostu sprzedawaliśmy marzenia ludziom, coś co nie jest namacalne. Ja nie miałam danego produktu, którego właściwości, wady i zalety mogłabym pokazać klientowi, tylko sprzedawałam coś, czego nie można było dotknąć. Tak naprawdę sprzedawaliśmy ludziom marzenia, dlatego też trudno było to sprzedać. Ja zawsze uważam, że trudniej jest sprzedać coś, czego nie można dotknąć, jakąś niewymierną rzecz, niż produkt, obojętnie jaki by on nie był... Czy to jest produkt niszowy, czy jest to produkt dobrze się sprzedający, czy dobry, czy zły... Pod tym względem było ciężiej, dlatego uważam, że pod tym względem zdobyłam dobre doświadczenie w mojej dalszej karierze.

B: Mówiła Pani wcześniej, że lubi Pani kontakt z ludźmi, a ta praca Pani to umożliwiła... Poznała Pani wiele różnych osobowości...

O: Tak... Spotykałam różnych ludzi.

B: Dostała Pani jakiś awans w tej pracy?

O: Tak, po trzech miesiącach jak przyszłam do Kalisza, to już miałam pierwszy awans, w wyższej grupie... Później na tym stanowisku pracowałam przez dwa lata i później po tych dwóch latach dostałam następny awans na jakby takie najwyższe stanowisko sprzedażowe.

B: To było stanowisko kierownicze?

O: Nie kierownicze. To było najwyższe stanowisko sprzedażowe, już miałam wtedy do czynienia z korporacjami i firmami, które miały u nas duży wkład finansowy w reklamę... To już nie były małe firmy, tylko duże.

B: Dostała Pani nie jeden awans, więc na pewno było to uzależnione od Pani wyników w pracy, tak?

O: Tak.

B: Rozliczana Pani była tylko z umów?

O: Tak... Rozliczana byłam z umów. Mieliśmy na dany dzień do wykonania daną pracę, czyli każdy jakby szczebel sprzedaży miał narzucony jakiś target. Czyli dziennie najniższa grupa miała jakby do wykonania tysiąc złotych, wyższa dwa i pół tysiąca, a ta najwyższa grupa już nawet cztery tysiące dziennie.

B: Wykonywała Pani każdego dnia swój plan?

O: Nie zawsze, dlatego nie było to takie proste i łatwe. Wiadomo, że te targety były ustawiane bardzo, bardzo wysoko no i nie koniecznie zawsze udawało się to wykonać. Były miesiące, czy tygodnie, w których udało się wykonać ten target, a w niektórych miesiącach czy tygodniach no nie można było. Czasami było się na pierwszym miejscu, dlatego ta praca później też już przestała mnie jakby mobilizować, ponieważ dzisiaj na przykład byłam najlepsza i byłam za to chwalona, a następnego dnia nie można było tego osiągnąć, więc było się wytykanym palcem. Więc tak troszeczkę na zasadzie kija i marchewki.

B: Te komentarze były zawsze, kiedy nie osiągnęła Pani wyniku?

O: Tak, tak, tak. Komentarze były różne. Ja już w tej chwili też zapominałam o pewnych rzeczach i jakby odizolowałam się od tych różnych rzeczy. Z czasem człowiek zapomina, natomiast było to niemiłe, niekoniecznie nawet uważam, że przystało jakby na kierowników, taki sposób odnoszenia się do osoby dorosłej.

B: Może Pani przytoczyć jakąś taką uwagę, która na pewno była nie na miejscu?

O: Nie do końca już teraz potrafię sobie przypomnieć, ale było to takie troszeczkę wpływające na ambicję człowieka, że „Co Ty sobą prezentujesz? Przecież stać Cię na wiele więcej... Nie wygłupiaj się, dlaczego tego nie sprzedałeś? Ktoś potrafi sprzedać, a Ty nie potrafisz? Przestań kombinować”. Takie bardzo uważam nie na poziomie rozmowy. Myślę, że takie rozmowy na poziomie awansu, jaki otrzymałam, nie powinny się odbywać.

B: Rozumiem... A długo Pani pracowała w *?*

O: Pięć lat.

B: Jak to się stało, że Pani skończyła pracować?

O: Po pewnym czasie stwierdziłam, że to już nie jest dla mnie. Za dużo mnie to kosztowało nerwów, psychicznie już sobie też nie dawałam rady. Była już najwyższa pora, żeby coś zmienić.

B: Powiedziała Pani, że psychicznie już nie dawała Pani rady? Czy chodzi tu o to, że w jakiś sposób Pani kierownik Panią dręczył, czy raczej chodziło tutaj Pani o kontakt z klientami i o to „sprzedawanie marzeń” – jak to Pani nazwała?

O: To znaczy akurat ja zdawałam sobie sprawę z tego, że ta forma reklamy niekoniecznie się sprawdza. Wiedziałam, że idąc do klienta nie mam możliwości zaproponowania czegoś, co mu się sprawdzi. Mieliśmy mówić klientom, że czerwony kolor to jest kolor niebieski, a niebieski kolor to jest zielony. Nie do końca mi odpowiadało oszukiwanie kogoś pod przykryciem, czyli sprzedawanie marzeń, które nigdy się nie spełnią... Stwierdziłam, że nie chce w to dalej brnąć. Stwierdziłam, że nie chcę w niedzielę o godzinie piętnastej już się denerwować, że w poniedziałek muszę iść do pracy... Poza tym dalej nie będę mogła spać i będę wyzywać się na moich bliskich osobach w domu.

B: A dochodziło do tego, że wyzywała się Pani na bliskich osobach?

O: Tak... Przenosiło się to po prostu na domowników i nie było to dla nich miłe. Oni gdzieś tam zwracali mi uwagę, ale było to silniejsze ode mnie. Także przychodziła niedziela, a ja już miałam ogromne nerwy z myślą o tym, co się będzie działo w poniedziałek, czy ja będę miała się z kim spotkać, czy ja będę miała umowę, czy nie będę. Tak naprawdę dzień w pracy był zakończony jeśli była umowa. Jeśli nie było umowy, to pracodawcy twierdzili, że to jest dzień dla nich stracony. A czasami było tak, że nad pewnym klientem się pracowało trzy tygodnie, żeby go podpisać, dlatego w pewnym sensie było to bardzo wyczerpujące i ciężkie.

O: Pani sama odeszła, czy Panią zwolnili?

B: Ja złożyłam sama wypowiedzenie... To znaczy tak, wcześniej starałam się szukać już pracy, ponieważ akurat taką miałam sytuację, że nie mogłam sobie pozwolić na to, żeby zrezygnować z pracy i nie mieć żadnych środków na utrzymanie. Udało mi się i znalazłam pracę. Wiedziałam już, że będę miała tą pracę i w tym momencie po prostu złożyłam wypowiedzenie.

B: Ile trwało to wypowiedzenie?

O: Wypowiedzenie trwało trzy miesiące.

B: Pracowała Pani jeszcze podczas tych trzech miesięcy w firmie?

O: No właśnie nie... Podczas tych trzech miesięcy nie pracowałam, chociaż uważam, że jestem osobą odpowiedzialną, dlatego chciałam wszystkie moje kontakty i umowy z klientami zakończyć. Powiedziałam pracodawcy, że mogę pracować, jak najbardziej, natomiast sytuacja była dość nerwowa, czyli generalnie pracodawca nie był zbyt przychylnie do mnie nastawiony. Był zły, że się zwalniam, były jakieś tam bardzo niemiłe wypowiedzi w stosunku do mnie, no i stwierdziłam, że nie mogę już dalej pracować. Kosztowało mnie to bardzo dużo, więc poszłam na zwolnienie lekarskie na trzy miesiące.

B: Mogę zapytać jaki lekarz dał Pani aż tak długie zwolnienie?

O: Hm... No poszłam oczywiście do psychiatry, dlatego, że poniekąd było mi to też potrzebne. Przy okazji tak długiej pracy, chciałam też przy okazji zresetować swoje siły, odpocząć, ale wydawało mi się też, że może to być dla mnie pomocą. Lekarz miał mnie wysłuchać i stwierdzić, czy muszę przez ten czas odpocząć i nabrać sił do nowej pracy.

B: A jak wyglądała dokładnie ta wizyta u lekarza?

O: Nie było to dla mnie przyjemne, ponieważ nigdy wcześniej nie korzystałam z psychiatry. Było to dla mnie bardzo stresujące, ponieważ nie czułam się jak osoba nadająca się do typowego leczenia psychiatrycznego. Sama wizyta była sama w sobie stresująca i to zetknięcie się z psychiatrą, gdzie jakaś tam muzyka bardzo psychodeliczna jest puszczana w tle, jakieś pachnące świece... Wizyta była bardzo stresująca, zresztą psychiatra, u którego byłam był też bardzo dziwny z wyglądu. Miał kolczyki przebite przez brwi, jakieś skarpetki w paski, jedna taka, druga inna... Było to dla mnie takie wyczerpujące i przygnębiające.

B: A sam pokój lekarza wyglądał normalnie, czy były tam też jakieś dziwne elementy?

O: No niekoniecznie... Akurat tam gdzie trafiłam, miałam do czynienia z takim pokojem typowo psychiatrycznym... Na ścianie na przykład był telewizor, na którym jakieś koła się kręciły, do tego jeszcze ta muzyka... Nie wiem czy ona miała działać uspokajająco, na mnie to działało wręcz odwrotnie. Nie wiem jak faktycznie działała na ludzi, którzy naprawdę takiej pomocy potrzebują. Mnie akurat każda taka wizyta bardziej stresowała, niż uspokajała.

B: A do samego końca chodziła Pani do tego samego lekarza?

O: Przez trzy miesiące chodziłam do tego samego lekarza, a po trzech miesiącach po prostu poszłam do nowej pracy.

B: Co z tą kolejną pracą?

O: W kolejnej pracy pracowałam też jako przedstawiciel, z tym, że były to meble biurowe i wykładowe. Było to też dla mnie nowe wyzwanie, ponieważ zmienił się dla mnie

konkretnie kierunek klientów. Współpracowałam wtedy tak naprawdę z pracownikami architektonicznymi, czyli z architektami. Jest to strasznie dziwna grupa docelowa ludzi...

B: Dlaczego?

O: No... Mają swój świat. Architekci widzą wszystko w zupełnie innych kolorach, innych barwach i innych kształtach. Druga też strona, że pracowałam czasami z pracownikami bardzo prestiżowymi w Polsce, gdzie ciężko było się spotkać bez wcześniejszej jakoś umówionej wizyty. Bez też polecenia było ciężko wejść i spotkać się z kimś. Natomiast po czasie jakoś tam sobie poradziłam, zdobyłam pewne kontakty i pracowało mi się nie najgorzej. Powiedziałabym, że raczej dobrze. Nie miałam zastrzeżeń w stosunku do tej pracy. Natomiast w trakcie wykonywania tej pracy, również jakby w swoim port folio mieliśmy wykładziny obiektowe. Współpracowaliśmy z pewną firmą holenderską i podczas tej pracy poznałam jakby zarząd z firmy z wykładczyń. Zaproponowano mi po półtora roku pracy w tej firmie biurowej, żebym przyszła do nich do pracy. Stwierdziłam, że się lepiej czuję w sprzedaży wykładczyń, niż w meblach, więc skorzystałam z tej oferty pracy. Tam już tak naprawdę nie sprzedawałam, nie wypisywałam umów, ale pod sobą miałam siatkę dealerów, którymi się opiekowałam. Zajmowałam się północną Polską, czuwałam nad sprzedażą i dalej współpracowałam z dużymi pracownikami.

B: Dobrze się Pani pracowało w tej branży?

O: Była to chyba do tej pory myślę, że najlepsza firma, w której pracowałam ze względu na kierownictwo, które było bardzo przyjazne i bardzo dobrze nastawione na pracownika. Był to też niedługi epizod, bo rok czasu tam pracowałam, z tej racji, że była likwidacja stanowisk i część pracowników przeniesiono bezpośrednio do Holandii. Natomiast bardzo miłe to wspominałam. Miałam też tam bardzo dużo wyjazdów służbowych i szkoleń w Holandii...

B: Ale te wyjazdy Pani się podobały, czy miała Pani coś przeciwko nim, mając u boku córkę?

O: Nie, bo to nie były wyjazdy, które pojawiały się codziennie. Były to wyjazdy nie wiem, raz na dwa miesiące, a miałam już większe dziecko, dlatego mogłam sobie na to pozwolić.

B: A Pani praca jak tam się skończyła?

O: Otrzymałam wypowiedzenie, byłam dwa tygodnie na wypowiedzeniu. Firma redukowałam etaty, większą część zamówień przeniesiono do Holandii, tak naprawdę została tylko jedna osoba, w Warszawie w naszym biurze... Dlatego dostałam wypowiedzenie.

B: Dobrze. Dalej szukała Pani pracy?

O: Szukałam dalej pracy i przez pół roku tej pracy nie mogłam znaleźć...

(rozmowa przerwana przez telefon Pani ██████████)

B: Wracamy do rozmowy... Szukała Pani dalej pracy...

O: Tak... No i niestety pół roku byłam bez pracy. To znaczy tak, mogłam wcześniej podjąć pracę, mogłam wrócić do *, bądź do branży pokrewnej, czyli innej firmy proponującej takie same usługi jak *. Natomiast no niekoniecznie chciałam tam po prostu wracać. Jednak pół roku po tym jak nie mogłam znaleźć pracy, stwierdziłam, że lepszym sposobem będzie pracowanie w tej firmie i szukanie w międzyczasie czegoś innego, niż po prostu siedzenie w domu. Widziałam też większe prawdopodobieństwo na znalezienie pracy pracując w tamtej firmie, chociażby przez stały kontakt z ludźmi. No i tak też zrobiłam.

B: Ale wróciła Pani do *, czy poszła Pani do tej drugiej firmy?

O: Poszłam do tej drugiej firmy.

B: Czym różniła się praca w * od tej drugiej firmy? Gdzie było Pani lepiej?

O: Tak naprawdę niczym się to nie różniło, ta sama branża... Ta sama praca, tylko po prostu inna firma, pokrewna.

B: A pod względem psychicznym było tak samo jak wcześniej, w poprzedniej firmie?

O: Raczej tak. Przyszłam też akurat w złym czasie, ponieważ była to akurat końcówka pracy nad daną książką, było już mniej firm, cała część materiału została wydana... Naprawdę otrzymywałam firmy po osobach, które nie mogły tam nic zrobić, dlatego było ciężko.

B: Może dawali też Pani takie firmy po to, by Pani się wykazała?

O: Tak... To też było na tej zasadzie żebym się wykazała i pokazała co potrafię.

B: A Pani kierownik akurat z tej firmy? Jaki miał do Pani stosunek?

O: Akurat było tu takie zrządzenie losu, że moim kierownikiem w tej firmie był kolega z poprzedniej pracy.

B: Z * właśnie?

O: Tak. Były to takie stosunki, że tak naprawdę on nie wiedział jak się ma do mnie ustosunkować, ponieważ kiedyś pracowaliśmy razem na tych samych stanowiskach. Ja też akurat go znałam jako osobę, która nie do końca zawsze wykazywała się super pracą, dlatego niekoniecznie pozwalałam sobie na pewne uwagi w stosunku do mnie. On też uważał na pewne słowa, bo wiedział, że go znam, ale to nie był to super układ. Ja wiedziałam, że jest to tylko moja praca przejściowa, ale i tak było to dla mnie ciężkie psychicznie. No i sama złożyłam wypowiedzenie, ponieważ znalazłam pracę akurat w mojej obecnej firmie farmaceutycznej.

B: Z tego co Pani powiedziała wnioskuję, że lepiej się Pani pracowało, pracuje, po prostu przedstawiając dane produkty, aniżeli je sprzedając?

O: Tak... Dobrze mi się też na przykład pracowało w wykładzinach obiektowych, ponieważ czasami pracowało się nad jakimś klientem trzy tygodnie, albo i dłużej. Nie był to klient na dziś, na teraz... To jest różnica, aniżeli starać się o to, aby każdego dnia zdobywać kolejną nową umowę.

B: W branży reklamowej tak właśnie Pani miała, że klient musiał być natychmiast...

O: Tak. W branży reklamowej było na „już” i „teraz”. Dzisiaj było fajnie bo masz umowę, a jutro już niekoniecznie jesteś chwalony...

B: Dobrze... Zapytam teraz Panią o samą specyfikę pracy i zawodu przedstawiciela handlowego. Czy mogę Panią prosić, żeby powiedziała mi Pani swoimi słowami kim jest przedstawiciel handlowy?

O: Przedstawiciel handlowy jest to osoba, która jakby swoją osobą reprezentuje dany produkt, który sprzedaje. Ja tak uważam i wychodzę jakby z założenia po takim przekroju branż jakie przeszłam jako przedstawiciel, że tak naprawdę według mnie, nie ma znaczenia, czy ta osoba ma konkretne wykształcenie w danym kierunku. Tak naprawdę przedstawiciel handlowy... To on sprzedaje. Sprzedaje osobę... I nieważne czy sprzedaje mleko, nieważne czy sprzedaje wykładzinę, czy promuje dany produkt, którego efektem ma być sprzedaż. Generalnie, chodzi o dobrą kontaktowość osoby, o dobre relacje, potrafienie się zachować w różnych sytuacjach. Tak więc uważam, że to jest przedstawiciel handlowy.

B: Czasami więc jest to typowa sprzedaż, a czasami tylko promocja?

O: Tak.

B: A czy Pani zdaniem można poznać przedstawiciela handlowego na pierwszy rzut oka?

O: To znaczy tak, ja uważam, że jak się pracuje w tym zawodzie, to się poznaje. Ja w tej chwili przebywając w danym środowisku widzę, potrafię chyba poznać kto jest przedstawicielem, po sposobie bycia, czasami po ubraniu...

B: Po ubraniu? Jakie to jest ubranie?

O: Raczej jest to ubranie biznesowe. Mężczyźni raczej starają się chodzić w garniturach, kobiety mają jakiś taki strój, też właśnie biznesowy. Nie jest to strój sportowy, nie jest to strój wyzywający. Jest to strój biznesowy, bo jest też się lepiej postrzeganym na takich rozmowach i spotkaniach na wyższym poziomie.

B: Dobrze. Pani [REDAKTOWANO] jakie cechy powinien mieć idealny przedstawiciel handlowy?

O: Komunikatywny przede wszystkim, umiejący się odnaleźć w danej sytuacji, w danym środowisku, bo każde środowisko ma jakby swój sposób działania, swój sposób bycia. Do tego uprzejmy, miły...

B: A co ze słownictwem przedstawicieli handlowych? Czy Pani zdaniem na spotkaniach z klientami używają oni jakiegoś szczególnego, fachowego języka?

O: Na pewno używa się języka fachowego w danej branży. Wiadomo, że przedstawiciel, który rozmawia z architektem rozmawia w jego języku, a rozmawiając z lekarzem, będzie używał języka medycznego. Niekoniecznie takiego wyuczonego języka, ale raczej starać się mówić takim językiem, jakim on się porozumiewa.

B: Czy Pani zdaniem płeć ma jakieś znaczenie w tym zawodzie?

O: Uważam tak, w niektórych branżach się lepiej sprawdzają kobiety, a w innych branżach lepiej mężczyźni.

B: W których branżach lepiej sprawdzają się mężczyźni?

O: Myślę, że mężczyźni lepiej się sprawdzają w branżach takich bardziej budowlanych. Jeśli jest to przedstawiciel materiałów budowlanych, to większe zaufanie się ma do mężczyzny. Nie wiem czy takie jest tylko u nas postrzeżenie, że mężczyzna zna się lepiej na budowlance, na mechanice... Mężczyzna jednak lepiej jest postrzegany tutaj, darzy się go większym zaufaniem, autorytetem.

B: A kobieta?

O: A kobiety? Na przykład uważam, że w farmacji lepiej się sprawdzają kobiety, z tej racji, że jednak większość lekarzy to mężczyźni. Opiera się to na takich relacjach typowo partnerskich. Nie wypada też na przykład obrzucić kogoś nieprzyzwoitymi słowami, zwłaszcza kobietę. Lekarz bardziej będzie liczył się z tym co ma powiedzieć do kobiety, niż z tym, co powie do mężczyzny.

B: Pani się lepiej pracuje z mężczyznami?

O: Tak.

B: A więcej jest Pani zdaniem kobiet czy mężczyzn w tym zawodzie?

O: Nie umiem powiedzieć... Myślę, że może to być jednak troszeczkę z przewagą mężczyzn. Nie jest to jakaś duża różnica... W każdym razie sędzę, że jednak mężczyźni, z racji tego, że często praca przedstawiciela, zależy też w jakiej branży, wiąże się z wyjazdami służbowymi. Kobieta nie zawsze może sobie na coś takiego pozwolić, jak się już ma rodzinę i dzieci. Dlatego czasami też szuka się przedstawiciela, który nie ma zobowiązań, bo jest bardziej mobilny.

B: A co z wiekiem? Czy wiek ma znaczenie w tej pracy?

O: Uważam, że dawniej była mentalność przyjmowania jak najmłodszych przedstawicieli handlowych. Kiedyś uważali, że powyżej trzydziestego piątego roku, to już jest ktoś

wypalony, już się nie nadaje. Natomiast teraz zauważyłam taką tendencję, że są to osoby, które są doświadczone, nie mówię tu o tym, że muszą mieć sześćdziesiąt lat... Ale osoby w średnim wieku, które mają już doświadczenie w pracy, mogą się na wiele tematów wypowiedzieć.

B: Czyli im starszy przedstawiciel handlowy, tym lepszy?

O: No może nie do końca jak Pani tutaj mówi, że im starszy, tym lepszy, natomiast taka doświadczona osoba jest po prostu lepiej widziana.

B: Pani [REDACTED] a czy im handlowiec jest straszny, lepiej doświadczony, to jego praca jest bardziej efektywna?

O: To wszystko zależy od człowieka. Wiadomo, że jak osoba będzie miała sześćdziesiąt lat, to nigdy nie będzie pracować tak jak osoba, która ma lat dwadzieścia. Są pewne priorytety, które są ważne dla osoby, która ma dwadzieścia lat i inne dla osoby, która ma trzydzieści lat. Mamy na przykład osobę, która ma dziewiętnaście lat. Zatrudnia się ją w takich branżach, w których można powiedzieć, że wystawia się taką „marchewkę” takiemu przedstawicielowi i mówi się mu, że dostanie wycieczkę jak osiągnie taki i taki wynik. Zazwyczaj oczywiście ten wynik jest nieosiągalny, bądź osiągalny, ale odbija się on na rodzinie. Takiej młodej osobie jest łatwiej po prostu taką „marchewkę” wystawić, niż osobie, która ma już trzydzieści lat i ma już pewne wartości i zasady w swoim życiu.

B: W porządku... Co Panią motywuje do pracy Pani [REDACTED]

O: Na pewno sprzedaż. Jeśli ona wzrasta, to mnie to też motywuje. Poza tym zadowolenie pracodawcy, czyli jakaś tam pochwała, opinia... Oraz także miły kontakt z klientem w danej branży, w której się pracuje. Uważam, że to też motywuje.

B: A ile lat powinno się pracować jako handlowiec? Jest jakaś granica wieku, której nie powinno się przekraczać?

O: Jest takie przeświadczenie, że przedstawiciel medyczny się wypala, ale ja uważam, że to każdy z nas widzi w danym momencie. Każdy przedstawiciel wie, czy ta praca go dalej motywuje, czy niekoniecznie. A może też robi to, bo musi to robić? Ja w każdym razie nie uważam, że osoba, która pracuje dziesięć, piętnaście lat już się nadaje, bo się wypaliła... Nie. To też zależy jak on do tego podchodzi, co wykonuje, czy ta praca go pasjonuje...

B: A wypalić się może, bo czasami praca jest stresująca, tak?

O: Dokładnie... Jest to najczęściej spowodowane tym, że ta praca jest stresująca. Już nie wystarcza czasami siły i człowiek się wypala.

B: Pani teraz się stresuje jadąc do pracy?

O: To znaczy, ja uważam, że jeśli jest to praca, która ma dobre podłoże, dobre środowisko, no to nie stwarza takich sytuacji do stresowania się. W każdej pracy bywają dni lepsze, dni gorsze. Jeśli się pracuje u kogoś, to nie zawsze nam wszystko odpowiada. Natomiast nie ma nigdzie idealnej pracy. Idealna praca jest tylko wtedy, kiedy ma się własne przedsiębiorstwo. To też nie są same plusy, ale można wtedy sobie ustalić taką pracę, jaką faktycznie chce się wykonywać.

B: Zapytam też o prestiż tego zawodu. Sądzi Pani, że zawód handlowca jest odbierany jako prestiżowy?

O: No tak, aczkolwiek uważam, że to jest bardzo ogólne. No przedstawiciel handlowy, który jeździ tylko po sklepach i sprzedaje tylko mleko, no to niekoniecznie uważam, że jest to praca na najwyższym poziomie. Ale jeśli jest to praca przedstawiciela medycznego, który cały czas musi zdobywać nową wiedzę, bo cały czas wchodzi jakieś nowe produkty i rozporządzenia, to sądzę, że jest to praca, którą może chcieć się pochwalić.

B: A proszę mi powiedzieć, czy pracując jako przedstawiciel handlowy w branży reklamowej nie wstydziła się Pani swojej pracy? Mówiła Pani innym, że jak to Pani ujęła – „sprzedaje ludziom marzenia?”

O: No sądzę, że to nie było wstydlive dla mnie... Na ten okres, w jakim to robiłam, było to dla mnie dobre doświadczenie. Dzięki tej pracy tak naprawdę pozyskałam następne kontakty. Nie było to dla mnie wstydlive, ale było na tyle obciążające moją psychikę, że stwierdziłam, że nie chcę tego dalej wykonywać. Natomiast nie była to praca, której się wstydziłam i kłamałam swoje otoczenie, że wykonuję coś innego, absolutnie.

B: Dobrze... Jak Pani zdaniem zdobyć zaufanie klienta?

O: Hm... Na pewno mówić jego językiem. Na pewno słuchać, nie tylko mówić, nie prowadzić monologu. Można też zdobyć zaufanie jeśli jest się prawdomównym. Trzeba się postarać, aby tego klienta nie wprowadzać w błąd. Trzeba starać się być miłym... To tyle.

B: Teraz już ostatnie pytania dotyczące kobiety w tym zawodzie. Czy Pani zdaniem kobiety chcą być lepsze od mężczyzn w tej profesji?

O: Czy chcą być lepsze? Ja myślę, że kobiety zawsze bardziej sumiennie wykonywały swoją pracę, ale niekoniecznie chcą być lepsze. Pewnie od strony takiej technicznej nie dorównamy mężczyznom, bo jakby zostałyśmy inaczej skonstruowane. Uważam jednak, że kobieta jest osobą bardziej sumienną w tej pracy.

B: A czy są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażona kobieta podczas pracy?

O: Przedstawiciel w ogóle jako przedstawiciel, wiadomo, że podróżuje... Tak więc na pewno podróże, które wiadomo, że są niebezpieczne... Sam też kontakt z mężczyznami... Czasami też trzeba zachować dystans i barierę. Jeśli ktoś nie potrafi zachować tego dystansu, to myślę, że to też może być w miarę niebezpieczne. Poza tym nie jest to jakoś bardzo niebezpieczna praca dla kobiet.

B: Dobrze. Powiedziała też Pani, że praca handlowca czasami wiąże się z wyjazdami służbowymi. Czy kobiety bez problemu łączą życie zawodowe z życiem prywatnym?

O: Nie wiem jak inne kobiety. W każdym razie jak się ma wyjazdy służbowe, to trzeba jakoś sobie też ułożyć życie prywatne, ale jest to do zrobienia... Ja też mam wyjazdy służbowe, ale nie uważam, żeby było to przeszkodą mojej pracy.

B: A opowiada Pani członkom swojej rodziny o pracy, czy raczej po pracy nie myśli już Pani o pracy?

O: Jeśli mam taką potrzebę to mówię, natomiast staram się nie przynosić całkowicie pracy do domu. W pracy staram się pracować, a w domu staram się odpoczywać i uczestniczyć w życiu rodzinnym.

B: Dobrze. Jak Pani zdaniem powinna wyglądać idealna Pani handlowiec?

O: Myślę, że to nie ma znaczenia czy to jest kobieta, czy mężczyzna. Tak jak powiedziałam, ta osoba musi być komunikatywna, na pewno musi mieć kulturalny sposób bycia. Trzeba być też w miarę osobą obytą, żeby umieć się zachować w różnych sytuacjach i w różnych branżach... Kobieta nie szczególnie musi się różnić od mężczyzny, tak więc tutaj jakby nie widzę żadnych innych cech, które musi kobieta posiadać. No jeszcze musi być odpowiedzialna, miła, dobrze jeśli ma miłą aparycję...

B: Pani [REDAKTOWANE] a czy kobiety wykorzystują swoją kobiecość w pracy?

O: To zależy od osoby, od kobiety na pewno... Na pewno to pomaga w jakiś sposób, nie da się tego ukryć, że kobiecie jest po prostu łatwiej rozmawiać z mężczyzną... Tak jak wcześniej powiedziałam, mężczyźni nie do końca wypada obrazić kobietę, albo w taki bardzo brutalny sposób wyrazić swój pogląd. Mężczyzna rozmawiając z kobietą liczy się z tym, co do niej mówi. Nie zawsze rozmawiając z mężczyzną, te wypowiedzi są takie jakie powinny być, na danym poziomie. Tutaj w relacji kobieta – mężczyzna, ta kobiecość trochę ułatwia pracę.

B: Nie pytałam jeszcze dokładnie o relacje przedstawiciela handlowego z pracodawcą. Czy pracodawca zawsze pomaga swojemu pracownikowi?

O: Ja uważam, że to wszystko zależy od pracodawcy. Raczej pomaga, to znaczy - powinien pomagać, bo jeśli pomaga, to też w pewien sposób pomaga sobie. Pomagając

przedstawicielowi handlowemu, pomaga też sobie i zwiększa się sprzedaż, czy promocja danych rzeczy. Powinien pomagać, a czy pomaga, to już zależy od danego pracodawcy.

B: A czego potrzebuje Pani w tym momencie do pracy? Co jest Pani niezbędne do pracy?

O: Samochód, telefon...

B: Komputer też?

O: Komputer też, no bo raportujemy się mailowo. Ja nie muszę wracać każdego dnia do biura i raportować się słownie. Mogę to robić mailowo, dlatego komputer jak najbardziej.

B: Kończąc już naszą rozmowę, zapytam jeszcze, czy widzi Pani siebie w tym zawodzie za kilka, kilkanaście lat? Czy rodzą się czasami w Pani głowie myśli o zmianie swojej profesji?

O: Na tą chwilę nie. Na tą chwilę nadal bym chciała pracować tutaj. Nie umiem powiedzieć co będzie za dziesięć lat. Nie wiem jaki będę wtedy miała stosunek do tej pracy, natomiast na daną chwilę i w najbliższym czasie chciałabym pracować jako przedstawiciel.

B: Z tej racji, że Pani aktualna branża medyczna daje Pani satysfakcję?

O: Dokładnie tak. (uśmiech)

B: Dobrze... Pani [REDACTED] dziękuję serdecznie za rozmowę i życzę sukcesów w pracy.

O: Dziękuję bardzo. (uśmiech)

Wywiad z Panią [REDAKTOWANO]

Data: 28.01.2012, godzina 18.30 : 20.35

Miejsce: Poznań, ul. T. Kutrzeby

Badacz: Dzień dobry Pani [REDAKTOWANO]

Osoba badana: Dzień dobry.

B: Na początku od razu dziękuję za to, że zgodziła się Pani na rozmowę mimo choroby... Jak się Pani czuje teraz?

O: Fatalnie, ale nie ma sprawy. (uśmiech)

B: Damy radę, tak? (uśmiech)

O: Damy radę. (uśmiech)

B: Dobrze. Pani [REDAKTOWANO] tak mniej więcej, co się działo w Pani doświadczeniu zawodowym, od kiedy Pani pracuje, ile Pani ma lat – jeśli mogę zapytać? Takie same podstawowe rzeczy na początku...

O: Dobrze. Mam 28 lat. W sprzedaży w sumie to będzie... Z siedem lat pracuję... Wcześniej...

B: A studia? Możemy od tego zaczniemy...

O: Studia zaocznie robiłam.

B: Jaki kierunek?

O: Gospodarkę przestrzenną. W sumie zupełnie nic wspólnego ze sprzedażą.

B: A skąd taki wybór kierunku studiów?

O: No kiedyś mi się wydawało, że to jest fajne i że chcę to robić, że mnie to interesuje, ale nie do końca tak wyszło...

B: A szukała Pani pracy w kierunku swojego wykształcenia po skończeniu studiów?

O: Nie. Już nie. Już za dużo tak naprawdę działałam w sprzedaży żeby móc coś próbować robić w zawodzie, bo musiałabym zrobić staż, a na to mnie najzwyczajniej w świecie nie stać, w związku z czym, póki co zostaję na razie przy sprzedaży.

B: Dobrze. Jak zaczęła się Pani kariera zawodowa? Co na początku Pani robiła?

O: Pierwsze moje doświadczenie w sprzedaży tak naprawdę pojawiło się po moim przyjeździe do Poznania. Właściwie to szukałam pracy jakiegokolwiek i koleżanka ze studiów pracowała w takiej małej, niewielkiej firmie sprzedażowej, dokładniej telemarketing... Sprzedawaliśmy poradniki dla firm, jak wypełniać druki, gdzie je składać, odnośnie dofinansowań unijnych.

B: Tak...

O: No i to tylko na zasadzie telesprzedażowej.

B: Te poradniki Pani sprzedawała firmom?

O: Tak. Firmom, firmom. Nie klientom prywatnym, tylko firmom. Wtedy był właśnie taki czas, że się zaczęły te dofinansowania unijne, wszyscy się na nie rzucali, w związku z czym, nawet nieźle to szło. To było jakby takie pierwsze doświadczenie.

B: A długo Pani pracowała w tej firmie?

O: Ojej, ile ja tam pracowałam? Myślę, że z trzy, cztery miesiące... Tak mi się wydaje.

B: Odeszła Pani sama?

O: Odeszłam sama. Przede wszystkim śmieszne pieniądze się tam zarabiało. To była umowa zlecenie, więc zatrudniali albo studentów, albo osoby, które się po prostu godziły pracować na umowę zlecenie. Nie pamiętam dokładnie jakie tam było wynagrodzenie, ale było ono naprawdę niewielkie. Gdzieś w granicy sześćset złotych na rękę...

B: Miesięcznie?

O: Miesięcznie, dokładnie. Wtedy też zaczęłam mieszkać w Poznaniu, więc jakiejś tam pracy potrzebowałam. Taka akurat praca się trafiła, więc to robiłam. Wiedziałam, że to tak naprawdę nie będzie na długo, w związku z czym pytałam znajomych o jakąś tam inną pracę... No i znajomy z Gorzowa, przy okazji jakiejś tam podróży do domu, powiedział mi, że pracuje w firmie *, że odchodzi stamtąd i mógłby mnie zarekomendować, jeżeli mam chęć.

B: *, czyli tak dokładniej?

O: Wtedy to była spółka akcyjna *, czyli wydawali książkę telefoniczną, tą starą, pomarańczową, jeszcze z osobami prywatnymi. Konkurencja * i *.

(na chwilę wywiad został przerwany przez telefon Pani ██████████)

B: Wracamy do rozmowy. Pani ██████████ zaczęła Pani mówić o pracy w *, czyli spółce *. Jak to się zaczęło? Jak tam było?

O: No tak jak mówiłam, to było z polecenia, z rekomendacji mojego znajomego, który właśnie odchodził, pracował w telesprzedaży. Dostyc dobrze sobie radził, ale jak się później okazało, atmosfera mu po prostu nie odpowiadała. Natomiast ja, poszłam po prostu na rozmowę. Wtedy akurat był taki czas, że potrzebowałam pracy, w związku z tym było mi wszystko jedno co to będzie, byleby była praca. I to właśnie była sprzedaż tych powierzchni reklamowych, telefoniczna sprzedaż.

B: Tylko firmom i instytucjom?

O: Tak. Firmom i instytucjom, dokładnie... No i po trzyetapowym, a nawet czteroetapowym przesłuchaniu – nazwijmy to tak, dostałam tą pracę.

B: A na czym dokładnie polegało to całe przesłuchanie?

O: No wiadomo, że pierwsza rozmowa jest taka sobie pogładowa tak naprawdę... Później były scenki sprzedażowe. Te scenki sprzedażowe były w sumie aż trzy.

B: Czyli musiała Pani na rozmowie kwalifikacyjnej swojemu rozmówcy coś sprzedać, tak?

O: Tak, dokładnie w ten sposób.

B: A myśli Pani, że to doświadczenie w poprzedniej pracy Pani pomogło? Czy bez doświadczenia też zdobyłaby Pani tą pracę?

O: Myślę, że cokolwiek trzeba było wiedzieć o sprzedaży, żeby dostać tą pracę. Ja nie ukrywam, że ten mój znajomy mnie przygotował po prostu do tej rozmowy. On mi powiedział jak należy mówić, no i jakieś to moje doświadczenie w telesprzedaży też na pewno pomogło. No i zaczęłam tą pracę. Tam w telesprzedaży pracowałam w grupie sprzedażowej, bo wszyscy byliśmy podzieleni na takie grupy... Poznałam wtedy co tak naprawdę oznacza tabelka z wynikami... I codziennie sprzedaż. Codziennie tak naprawdę na nowo wspinanie się na jakieś tam miejsce na tabeli, czyli po prostu robienie codziennie wyniku, tak? Nie ważne jak, nieważne kiedy i co tak naprawdę się robi. Istotne było to, żeby był wynik.

B: A na tej tabelce z wynikami była wpisana ilość wyniku każdej osoby z Pani grupy, tak?

O: Dokładnie... Podzielone na dni tygodnia oczywiście, no i końcowe podsumowanie. No i naturalnie co tydzień zmieniała się po prostu kolejność nazwisk na tablicy.

B: Czyli osoba, która sprzedała najwięcej w danym tygodniu była „na górze?”

O: Dokładnie. Dokładnie w ten sposób. (uśmiech)

B: A motywowało to Panią do sprzedaży?

O: Tak.

B: Chciała Pani być „na górze” tablicy?

O: Tak. (śmiech) Jak się okazało – tak. Byłam zdziwiona, bo jak się zatrudniałam tam, to niewiele właściwie wiedziałam o sprzedaży, dużo się tam nauczyłam. Natomiast wiedziałam, że nie do końca też mi się to podoba. Początkowo obiecałam sobie, że to będzie rok, że dam sobie rok żeby jakieś tam doświadczenie zdobyć, bo nie miałam żadnego większego doświadczenia w jakiegokolwiek pracy, a studiowałam zaocznie i potrzebowałam pieniędzy. Nie ukrywajmy, studia też kosztują. No i tak planowałam żeby poszukać czegoś innego, no ale jak się okazało, wyglądało to zupełnie inaczej.

B: Ale nie szukała Pani niczego innego w tym czasie?

O: Nie, no po prostu nie ukrywam, że to była tak absorbująca praca, tak stresująca i wyniszczająca tak naprawdę, że przez pierwsze miesiące to jak wracałam do domu, to jadłam obiad i szłam spać. Tak byłam zmęczona ośmioma godzinami rozmowy przez telefon.

B: A musiała Pani cały czas rozmawiać przez telefon?

O: Cały czas... Miałam taką bardzo... Zapamiętam ją na pewno do końca życia... Młoda kierowniczkę. Wydawałoby się, że kobieta bardzo sympatyczna i w porządku, natomiast jak się okazało, stosowała takie metody, które tak wbiły mi się w pamięć, że zawsze będę o niej pamiętać.

B: A jakie to były metody? Może Pani coś przytoczyć?

O: To znaczy generalnie krzyki.

B: I krzyczała do Państwa, że macie sprzedawać, tak? Czy to był innego rodzaju krzyk?

O: Mogę przekląć?

B: Jasne...

O: No głównym jej zdaniem było zawsze „K.... sprzedawać!”, „K.... dzwonić!”. No i tak potrafiła krzyczeć przez te osiem godzin, także cały czas nas zaganiała tak naprawdę do pracy. Gdyby miała pejcz, to by nas tam pewnie smagała tym pejczem, no bo tak to dokładnie wyglądało. No i zawsze można było więcej. Więcej! Więcej! Nie poprzestawała, nie pozwalała nigdy odpocząć, nawet wtedy, kiedy był już zrobiony ten pułap dzienny. Cały czas chciała więcej, chciała więcej... Chciała być najlepsza, bo wiadomo, że wyniki grupy są jej wynikami. Już nie mówiąc o przekleństwach i krzykach, ale stosowała takie metody... No poniżanie po prostu nas, najzwyczajniej w świecie.

B: Poniżała tą osobę, która najmniej sprzedała, czy jak to wyglądało dokładnie?

O: No generalnie codziennie.... Były takie różne sytuacje, uciekała się po prostu do takich dziwnych... Przytoczę taką jedną sytuację. Pamiętam, to było latem... A! I jeszcze straszenie, że jeśli nie daj Boże pójdziesz na zwolnienie, to już nie masz gdzie wracać. Gdzie jakby było oczywiste, że w telesprzedaży raczej wszyscy o tym wiedzą, że przy rozmowach telefonicznych prawie każdy co jakiś czas ma albo zapalenie krtani, albo ma anginę, albo coś, no bo to jest normalne i czasem trzeba po prostu się wykurować. No ale było straszenie, że możesz iść na dwa dni, ale masz zaraz wrócić, bo już będzie czekało na ciebie zwolnienie. Także, po prostu chorowaliśmy, braliśmy antybiotyki i z gorączką się szło do pracy.

B: A czy każdy kierownik był tak bardzo restrykcyjny jak ta Pani? Czy to była jedyna osoba, stosująca akurat takie metody?

O: No ta była akurat wyjątkowa. Natomiast raczej tak. Raczej to niestety na tym polegało.

B: No ale te przekleństwa? Nikt w żaden sposób na to nie reagował? Nikt nic z tym nie robił? To przecież nie jest normalne...

O: Nie... Nie. Wszyscy byliśmy zastraszeni. Cała grupa to były młode osoby, które potrzebowały pracy i ona o tym doskonale wiedziała. Wykorzystywała to.

B: I nie było nigdy żadnej osoby, która byłaby jeszcze nad tą Pani kierowniczką, która mogłaby widzieć co się dzieje w grupie?

O: W tamtym czasie nie. Później po niecałych dwóch latach pojawiła się osoba, która była jakby kierownikiem regionalnym telesprzedazy i była właśnie nad kierownikami grup... Natomiast ona tak naprawdę nie zwracała na to uwagi.

B: Dalej robiła swoje?

O: Dokładnie... Wiem, że nie wszyscy kierownicy stosowali aż tak radykalne metody, natomiast jej pozwalano na to, ponieważ to przynosiło efekt. Ona po prostu miała wynik. Ona robiła wyniki, dlatego nikt nie zwracał uwagi na to, jak ona traktuje ludzi. Wiem, że była inna taka kierowniczka, która była zdecydowanie, powiedziałabym miłsza i inne metody stosowała, ale najzwyczajniej w świecie po prostu nie miała wyników. Ciągle była na końcu rankingów.

B: Czyli nie opłacało się to?

O: Nie opłacało się... Przytoczę jeszcze tą sytuację. Już nie mówię o zwolnieniu lekarskim, ale o jakichkolwiek urlopach ciężko było mówić, ponieważ urlop zawsze był uzależniony od wyniku. Nie można było sobie po prostu zaplanować urlopu, z trzy, cztero, miesięcznym wyprzedzeniem, bo zawsze to było na zasadzie „Będziesz mieć wynik – to Ci dam urlop. Nie będziesz mieć wyniku, no to nie będziesz mieć urlopu”. Tak więc nie można było nic sobie zaplanować. Nic... No i była taka sytuacja, że właśnie moi znajomi mieli wesele. To było czternastego sierpnia, jakoś to wypadło we wtorek, był wtedy wolny dzień, w tej chwili już nie ma tego wolnego dnia zdaje się w sierpniu... W związku z tym, że ślub był poza Poznaniem, ja już wcześniej mówiłam, że będę potrzebowała jeden wolny dzień pomiędzy właśnie weekendem, a tym dniem urlopu... No i oczywiście na początku było, że „Tak, Ok, będzie ten urlop.” A jak przyszło co do czego, to właściwie dwa, może trzy dni przed tym ślubem, kierowniczka powiedziała mi, że nie dostanę tego urlopu, w związku z czym ja powiedziałam, że pójdę na L4. Na co ona powiedziała, że jeśli pójdę na L4, to nie mam po co wracać.

B: A nie miała Pani już na przykład urlopu na żądanie?

O: Już nie miałam urlopu na żądanie... Dodatkową atrakcją było to, że ja byłam kierowcą na tym ślubie. Trzeba było dojechać na ten ślub i zawieść świadka. W związku z czym, oczywiste było to, że muszę tam być wcześniej. Oni mieli czternastego sierpnia ślub, a piętnasty był wolny. W każdym razie jakoś tak. No i skończyło się de facto tak, że byłam tego dnia w pracy i po wielkiej awanturze... Ślub był o godzinie szesnastej, pięćdziesiąt kilometrów za Poznaniem... W ogóle ustaliłam z kierowniczką, że jak zrobię jakiś tam

wynik, to mnie puści i będę mogła po prostu jechać. Po czym jak zrobiłam ten wynik o godzinie dziesiątej, to mi powiedziała, że mam zrobić jeszcze więcej...

B: Dlaczego tak nagle Pani kierowniczka zmieniła zdanie? Może była pewna, że nie zrobi Pani tego pierwszego wytyczonego przez nią od samego początku wyniku?

O: Dokładnie! Mam zrobić jeszcze więcej! Ja się spięłam, zrobiłam ten wynik i wypuściła mnie o godzinie czternastej. Więc zanim dojechałam do domu, wykapałam się, zrobiłam włosy, to już był ślub. Nie zdążyłam na ten ślub, świadek pojechał w ogóle z kimś innym... Trzeba było szybko coś załatwiać, załatwić żeby jeszcze jakiś transport był... Na łeb, na szyję to wszystko. Byłam tak rozżalona tą sytuacją, że tak w ogóle można kogoś potraktować...

B: A z drugiej strony bała się Pani o pracę?

O: Tak... No bo ona po prostu mnie zastraszyła najzwyczajniej w świecie. Powiedziała, że mnie zwolni, jeżeli zrobię sobie ten dzień wolnego, mimo, że wcześniej miałam obiecać, że ten jeden dzień wolnego dostanę. Tak więc tak to wyglądało. Można więc sobie wyobrazić jak wyglądały wszystkie inne sytuacje.

B: I naprawdę potem już Pani nie szukała innej pracy Pani [REDACTED] Przecież to traktowanie pracownika było na poziomie zerowym...

O: Właśnie najlepsze było to, że nie było aż tak źle z pieniędzmi. W związku z czym, wszyscy się trzymaliśmy tej pracy, no bo rzadko bez doświadczenia, bez wykształcenia, można było tyle zarobić.

B: No a dla osoby młodej, utrzymującej się samodzielnie w Poznaniu...

O: Dokładnie! Potrzebowałam pieniędzy na mieszkanie, na jedzenie, na studia... Cały czas sobie mówiłam „Dobra, jeszcze trochę...” Cały czas sobie mówiłam, że będę szukać czegoś innego, że za miesiąc będę wysyłać cefalki, ale nie było na to czasu, no bo przychodziła sesja, były inne zajęcia. Dlatego przedłużał się ten czas, przedłużał i przedłużał... Aż w końcu zdecydowałam, że w telesprzedaży nic więcej nie mogę osiągnąć, bo był mi obiecany awans... Natomiast w końcu go nie dostałam, została zatrudniona osoba z zewnątrz i zdecydowałam, że przejdę do bezpośredniej sprzedaży.

B: A ten awans, na jakie stanowisko miał być?

O: Na kierownika grupy. Od wielu miesięcy tak naprawdę byłam przygotowywana do tego, coraz większe plany dostawałam... Ja to wszystko spełniałam. Miałam obiecać, że „Teraz się zwolniło to miejsce, ono jest dla Ciebie”. Po czym się okazało, że została zatrudniona kompletnie nowa osoba, no i stwierdziłam, że nic tu po mnie, że nic tu więcej nie osiągnę.

B: To było po jakim czasie? Ile Pani pracowała w tej firmie w telesprzedaży?

O: Dwa lata. Po tych dwóch latach zdecydowałam, że przejdę do sprzedaży bezpośredniej, po prostu w tej samej firmie, natomiast w bezpośredniej.

B: To było też to samo miejsce pracy, tak?

O: To samo miejsce, piętro wyżej, najzwyczajniej w świecie. Tam była sprzedaż bezpośrednia. Cały czas się mówiło o tym, że to jest lepsza praca. Natomiast oczywistym jest, że otwiera więcej drzwi sprzedaży. Zawsze można się starać po bezpośredniej sprzedaży o zupełnie inną pracę, też na wyższym poziomie finansowym, niż po telesprzedaży. Telesprzedaż tak naprawdę ogranicza tylko do budki z telefonem, no i wiele nie można zrobić. Nie można się ani wykazać, ani właściwie o nic innego się starać. Telesprzedaż zamyka wszystkie możliwe drzwi.

B: Co się zmieniło od kiedy zaczęła Pani pracować w bezpośredniej sprzedaży?

O: Hm.. (uśmiech)

B: Miała tam Pani lepsze warunki finansowe?

O: Miały być lepsze, były obiecane lepsze... De facto nie dostałam tych pieniędzy, które były mi obiecane. No ale praca była pracą, były jeszcze studia do skończenia, także... No chciałam też zdobyć inne doświadczenie, a wiadomo, że było mi łatwiej, bo już znałam tą branżę, nie musiałam się niczego też nowego uczyć. Kwestią było sprawdzenie po prostu swoich predyspozycji do tego... No i tutaj zaczęłam pracę...

B: Rozumiem, że dostała Pani niezbędne narzędzia do pracy przedstawiciela handlowego? Czyli samochód... Czy nie było tego od początku?

O: Od początku tak nie było. Samochód miał być. Dostałam chyba samochód w sumie po połowie roku.

B: A jak Pani przez ten czas dojeżdżała do klientów?

O: Swoim autem tak naprawdę, albo z kimś, albo pożyczany był samochód od innego sprzedawcy, albo od kierownika regionalnego. Cały czas miałam obiecane niby to auto.

B: A dlaczego nie otrzymała Pani od razu tego samochodu? Bo nie pokazała Pani jeszcze wyniku, czy po prostu nie było wolnych samochodów w firmie?

O: Właściwie to nie wiem tak naprawdę. O tym decydował kierownik regionalny, a zależało to chyba od tego czy mu się ktoś przypodoba czy nie. Ale w końcu gdzieś się to auto odnalazło i je dostałam.

B: I co Pani powie mi o tej pracy? O tym nowym doświadczeniu?

O: No jest to lepsza praca niż telesprzedaż, na pewno dużo więcej się można nauczyć. Dużo więcej można zawrzeć znajomości, bo jakby nie było, to tutaj czas się spotykało z tymi ludźmi. Jest to trochę inny rodzaj pracy, natomiast mobbing jest jeszcze większy jak się

okazuje, bo tutaj presja na wynik jest po prostu potworna! Jest mniej możliwości, bo nie oszukujmy się, w telesprzedazy podczas ośmiu godzin pracy, można wykonać pięćdziesiąt, sześćdziesiąt telefonów. Jest tych szans wiele. Przy bezpośredniej jest dużo większa skuteczność, natomiast spotkań za wiele wykonać nie można, z punktu widzenia nawet logistyki.

B: Ile więc Pani sobie tych spotkań planowała w ciągu dnia?

O: No realnie było możliwością robić pięć spotkań dziennie, ale nigdy chyba nawet nie było takiej szansy, żeby umówić te pięć spotkań dziennie, także w granicach trzech, w porywach do czterech. Natomiast tak naprawdę to też wszystko wyglądało inaczej, niż miało wyglądać. Począwszy od wynagrodzenia, skończywszy na warunkach pracy... Było obiecywane, że będą to firmy do obsługi z dużo większym potencjałem, de facto wcale takie nie były, a wymagania były dużo wyższe. Trudniej było to zrobić, a presja była naprawdę przeogromna... Przeogromna presja.

B: Tutaj też była tabelka z wynikami?

O: Tabela z wynikami. Dokładnie... Tutaj była taka inwigilacja... Co do minuty właściwie trzeba było się spowiadać z tego gdzie się jest i tak dalej. Nie było przerwy nawet tak naprawdę na jedzenie, bo jak jestem w biurze, to mam dzwonić i się umawiać, a nie jeść. Tutaj też była taka sytuacja, że kierownik regionalny zmusił mnie do tego, żebym z czterdziesto stopniową gorączką przyszła do pracy, gdzie tak naprawdę, gdyby coś nie dał Boże mi się w aucie stało, to firma ponosi za to odpowiedzialność. No ale... Miałam przyjść do pracy. „A jak nie, to Cię zwolnimy”. No i co tydzień były oczywiście te same teksty, że na weekend będzie zabrane auto, że jak nie będzie wyniku, no to zwolnienia się szykują.

B: A przepraszam, jak to było z samochodem? Mogła go Pani zabierać na weekendy, tak?

O: Tak. Ja płaciłam za użytkowanie tego auta.

B: Prywatnie?

O: Tak, tak.

B: I zabierano Pani samochód bo nie robiła Pani wyników? A zwracano Pani koszty za nie użytkowanie tego samochodu?

O: Z tego co wiem, to tak to chyba miało wyglądać, że były zwracane te koszty, no ale tak naprawdę dla nas wszystkich, którzy dojeżdżali... Większość z nas była w ogóle nie z Poznania, no to zabranie auta na weekend?

B: No dobrze, a przykładowo... Ktoś z pracowników mieszka w Gnieźnie, Wy pracujecie Państwo w Poznaniu... Ta osoba przyjechała w piątek rano do pracy do Poznania

samochodem, a akurat nie zrobiła tego dnia wyniku... Jak wraca do domu? Czy kogoś to w ogóle interesowało?

O: Nie. Nikogo to nie interesuje. Tak to miało wyglądać, oczywiście na zasadzie zastraszania. Nie wiem jak to dokładnie wyglądało, nie pamiętam, ale wiem, że kilku osobom były te samochody zabierane. To były osoby dojeżdżające.

B: Z poza Poznania?

O: Tak. Tak się zdarzało. Nie było to jakieś nagminne, ale tak się zdarzało. No i był to oczywiście argument wykorzystywany co tydzień. „Jak nie zrobisz wyniku, to Ci zabierzemy samochód”. Chore, po prostu chore, bo wiecznie w stresie. Wieczny wynik! Wynik! Wynik! I te telefony dziesięć razy dziennie. „Gdzie jesteś i ile już masz? Ile masz?”...Albo „No skoro masz już pięćset, czy tam tysiąc złotych, no to jeszcze pięć stów, jeszcze pięć stów!”

B: Czyli nigdy nie było w porządku? Zawsze trzeba było mieć więcej?

O: Nigdy... Zawsze było za mało. Zawsze.

B: Plany sprzedażowe tam miała Pani również do wykonania, prawda?

O: Tak, plany sprzedażowe naturalnie i oczywiście to, co było ciekawe, czego nie było w telesprzedaży, to tak zwane „plecaki”.

B: Mhm. To znaczy?

O: Czyli kierownik grupy nakładał fikcyjny wynik, na przykład danego dnia, albo tam miesiąca, czy tygodnia na dane osoby, bez ich zgody tak naprawdę. Natomiast naszym obowiązkiem było, nadrobić ten wynik. Czyli nie dosyć, że musiałam zrobić swój plan, to jeszcze musiałam nadrobić ten narzucony wynik przez kierownika. Czyli to nie było już dalej w kwestii kierownika, ale to ja dostawałam dodatkowy „plecaczek”, żeby tak sobie z nim chodzić.

B: Czyli... Miała na przykład Pani trzy spotkania w danym dniu, nie podpisała Pani żadnej umowy, a kierownik na koniec dnia podał jednak Pani jakiś wynik, którego Pani nie zrobiła?

O: Tak. Na przykład podawał tysiąc złotych. No i na drugi dzień, ja musiałam to odrobić mimo dziennego wyniku, ten tysiąc z poprzedniego dnia.

B: A te wyniki z kolei były podawane gdzieś wyżej, tak?

O: Tak. To szło do centrali, no i generalnie na koniec miesiąca musiało to się zgadzać.

B: Jak to wyglądało rzeczywiście?

O: No rzeczywiście było tak, że w dobrych dniach były ściągane te „plecaki”, czyli powiedzmy, że jeżeli miałam lepszy dzień, zrobiłam trzy tysiące, to był mi podawany tysiąc złotych, bo dwa tysiące już były podane wcześniej. W związku z czym nadal było za mało! Po prostu nigdy nie było dnia, żeby było dobrze.

B: Jak rozumiem, kierownik nie pytał Panią o zgodę na to nadanie „plecaka”?

O: Nie, absolutnie! Absolutnie... Ja się po prostu dowiadywałam, że dzisiaj mam „plecak”, albo następnego dnia po prostu widziałam to na tablicy. Przychodziłam do pracy, patrzyłam na tablicę i mówiłam „O! To wczoraj jednak miałam tysiąc!”

B: A kierownik w jakiś sposób tłumaczył się z tego?

O: Nie... No był mały wynik, więc trzeba było narzucić większy.

B: Duże były różnice między tymi wynikami rzeczywistymi danej osoby, a tymi wymyślonymi?

O: Bardzo duże różnice... To znaczy w różnych grupach to się różnie rozkładało, natomiast był taki jeden kierownik, który był po prostu rekordzistą w nakładaniu „plecaków” i to były naprawdę przeogromne różnice, bo na koniec roku to na przykład była różnica pięćdziesięciu tysięcy różnicy na danej osobie.

B: Ten kierownik nie musiał się z tego nikomu wyżej tłumaczyć?

O: Nie wiem jak on się z tego tłumaczył, zawsze mu to uchodziło na sucho...

B: Czyli po prostu był sprytny?

O: Dokładnie... Natomiast nigdy się nie zgadzało, nigdy! Nigdy przez te cztery lata jak pracowałam w tej firmie nie było tak, żeby na koniec roku wynik końcowy zgadzał się z wynikiem rzeczywistym u żadnej osoby. My pewnie nawet o połowie „plecaków” nie wiedzieliśmy. Nie spotkałam żadnej osoby przez szereg lat, u której by się to zgadzało.

B: A dostawała Pani jakieś profity, dodatkowe pieniądze za te fałszywe wyniki?

O: Nie. Dostawałam tylko i wyłącznie za te pieniądze, które były rozliczone. W związku z czym, za fałszywe nie, bo trzeba było do systemu wprowadzić umowę. Nie można było wprowadzić umów, których nie było. Nie wiem jak to tam u innych wyglądało. Zresztą jak byłam w bezpośredniej sprzedaży, to nie pamiętam, czy wygrałam kiedykolwiek jakąś nagrodę. Dostawałam tak beznadziejne firmy do obsługi, że po prostu nie szło tego zrobić. No i co oczywiście trzeba zaznaczyć, bez względu na stanowisko, materiał do pracy był rozdawany według sympatii, a nie według kompetencji i według stanowiska. Wiadomym jest, że są dwa pułapy stanowiska, które się różnią tak naprawdę wielkością firm, to powinny one być rozdane po równo, natomiast nigdy tak nie było. Na jednym stanowisku różnice w wydawanym materiale były takie, że powiedzmy jedna osoba dostawała firmy z potencjałem pięćdziesiąt tysięcy, a druga na tym samym stanowisku - sto pięćdziesiąt tysięcy. A wynik, miały zrobić taki sam. Czyli automatycznie się po prostu pewne osoby spisywało na straty. Promowało się jednych, innym się po prostu podcinało skrzydła. No i to wszystko zależało od sympatii, od sympatii kierownika oraz kierownika regionalnego.

B: A mogę zapytać jak to wyglądało w Pani przypadku, Pani [REDACTED]

O: Ja powiem tak, będąc w Poznaniu wyglądało to bardzo słabo, później zdecydowałam się właśnie z tego względu, ponieważ to się odbijało na finansach, bo automatycznie już prowizja była niższa... U mnie też akurat była sytuacja rodzinna tego typu, że chciałam po prostu wyjechać, zdecydowałam się na grupę wyjazdową.

B: Miała Pani możliwość wyjazdu do innego miasta do pracy, tak?

O: Mogłam po prostu o to poprosić. Wiadomo, no oczywiście mogłam nie uzyskać zgody, natomiast udało mi się to załatwić. No i udało mi się, przeniosłam się do grupy wyjazdowej, która powiedzmy jeździła sobie dwa miesiące na Gorzowie, trzy miesiące na Zielonej Górze, później tam dwa miesiące w Koninie, Lesznie i tak dalej, mniejsze miejscowości. Tutaj akurat dyspozycyjność była konieczna, no bo trzeba było jeździć, dlatego osoby ze swoimi rodzinami tak jakby nie nadawały się już do tej pracy.

B: Nocowała Pani wtedy w innych miastach, czy wracała Pani za każdym razem do domu, do Poznania?

O: To było różnie, natomiast raczej mieliśmy zawsze zapewniony nocleg, choć czasem na przykład pracując w Lesznie, mieszkaliśmy w Poznaniu, a na weekendy jeździliśmy do Gorzowa. Tak to wyglądało, więc trzeba było być przygotowanym na to, że jednak codziennie te pięćdziesiąt kilometrów trzeba było dojechać. Nie było to komfortowe, nie ukrywamy. Tym bardziej na przykład zimowa kampania, Konin. Czyli trzysta pięćdziesiąt kilometrów zimą, w śnieżycach. Nikogo nie interesowało jak ja tam dojadę, czy ja wrócę stamtąd i co ja tak naprawdę będę tam robić. Mam być zawsze na miejscu, gotowa do pracy, dlatego nie ukrywam, że te wyjazdy trochę mnie wykańczały. Przy studiach zaocznych to jest czasami paranoja, bo człowiek jest cały czas zmęczony, niewyspany i spędza tak naprawdę całe życie w samochodzie. Natomiast no, pieniądze były lepsze.

B: Niż w Poznaniu?

O: Tak, niż w Poznaniu. Nie dostałam żadnej podwyżki, natomiast łatwiej było tutaj o jakieś tam lepsze firmy.

(Ponownie zadzwonił telefon Pani [REDACTED] ale nie chciała Ona przerywać wywiadu)

O: Łatwiej było o lepsze firmy, także... Można było zawsze ten lepszy wynik zrobić, dlatego też prowizja była wyższa. Natomiast sądzę, że to i tak były śmieszne pieniądze, jak na takie warunki pracy.

B: Dobrze, a co z tym mobbingiem? Powiedziała Pani, że tutaj był jeszcze większy mobbing jak w telesprzedaży? Czy działo się jeszcze coś złego, co wspomina Pani negatywnie?

O: To znaczy, generalnie to straszenie właśnie tym zwolnieniem, te wieczne telefony. Tego właśnie zaznałam w tej grupie wyjazdowej, kilka razy dziennie był wykonywany telefon przez kierownika z zapytaniem „Jak tak wynik, jak tam wynik?”. No i powiedzmy na koniec dnia ten wynik nie do końca był zadawalający, albo nie było go w ogóle, bo tak się zdarzało. No i na przykład o godzinie dziewiętnastej lub osiemnastej odbierałam telefon od kierownika, lub smsa, to było nawet lepiej czasem... Ale zwykle jednak był to telefon, w którym słyszałam, jak to ja jestem beznadziejna, najgorszym jestem sprzedawcą po prostu w regionie. Poza tym, że nie opłaca się w ogóle trzymać takiego pracownika, albo, że co ja sobie w ogóle wyobrażam, jak ja sobie wyobrażam nadrobić ten wynik - a przecież muszę to zrobić... No i oczywiście, że jak nie nadrobię tego wyniku, mimo, że jestem w Koninie, to nie dostanę samochodu na weekend, a dojechać do domu, albo na studia przecież jakoś muszę. Nikogo to nie interesowało.

B: Czyli można powiedzieć, że Pani kierownik nie był przekonany do Pani osoby?

O: Tak. To znaczy w dniach, kiedy wynik był satysfakcjonujący, to byłam najlepsza, a następnego dnia już byłam najgorsza. No i oczywiście krzyki, smsy, zastraszanie i tak dalej. Większość z nas tak miała, natomiast były wybrane osoby, które zawsze miały dobrze.

B: Dlaczego miały dobrze? Dlatego, że miały lepsze firmy do obsługi od Pani?

O: Tak, dokładnie.

B: Dobrze... A same spotkania z klientami z tamtego czasu? Pamięta Pani szczególnie jakieś spotkania, które budzą w Pani negatywne, bądź pozytywne wspomnienia?

O: No tak... Miałam na przykład takie jedno spotkanie z pewną krawcową...

B: A czy klienci w ogóle potrzebowali tego, co Pani im sprzedawała?

O: Nie... Nie potrzebowali. Poza tym prawda jest taka, że to po prostu było jedno wielkie oszustwo. Większość tych reklam po prostu się nie ukazywała, albo ukazywała się błędnie.

B: A to były tylko reklamy w książkach telefonicznych?

O: Nie tylko. To były też reklamy w Internecie. Tak naprawdę nie było tych reklam, one nic nie dawały nikomu... To było jedno wielkie oszustwo. Mieliśmy też jedną taką kampanię – muszę o tym powiedzieć, teraz mi się o tym przypomniało...

B: Proszę bardzo...

O: Kampania Leszno.

B: Tak...

O: Tak mi się wydaje, że Leszno. Leszno zawsze robiliśmy na początku roku. Sprzedawaliśmy tam oczywiście książkę, która wychodziła na koniec roku. No i ponieważ

pod koniec roku wyniki roczne wciąż były za małe, to nasza firma wymyśliła sobie, że pojedziemy jeszcze raz na ten region i sprzedamy ludziom drugą książkę.

B: Ale tego samego roku, tak?

O: Tego samego roku, nie mówiąc im o tym.

B: Tak...

O: Czyli sprzedawaliśmy im tak jakby odnowienie reklamy, które już w tym roku kupili.

B: Mówili Państwo klientom, że to już jest reklama na rok kolejny, czy co Państwo mówili?

O: Tak. To niby była reklama na kolejny rok. W związku z czym, ludzie kupili dwa razy w roku reklamy, do dwóch takich samych książek. Dodatkowo, tak druga książka się w ogóle nie ukazała.

B: Jak to się nie ukazała?

O: To znaczy ukazała się chyba w jakiś tam dwudziestu egzemplarzach... No może przesadzam, ale po prostu żaden klient jej nie dostał. Były może jakieś tam jednostki, ale może to i lepiej, by gdyby oni się dowiedzieli, że dostali dwie takie same książki... Natomiast fakturę końcową otrzymali po prostu podwójną najzwyczajniej w świecie.

B: A klienci nie dzwoniли do Pani? Nie dopominali się o tą drugą książkę?

O: Oczywiście, że się dopominali... Oczywiście, że tak, ale to była reklama, która się nie ukazała.

B: Co Pani mówiła tym klientom?

O: Mówiłam, że się ukaze, że jeszcze do nich przyjdzie. Co ja wiele mogłam powiedzieć?

B: A nie miała Pani wyrzutów sumienia, sprzedając komuś tak naprawdę oszustwo?

O: Oczywiście, że miałam wyrzuty sumienia! No ale jeżeli otrzymywałam smsa, lub telefon od kierownika, który mówi „Słuchaj, jak nie sprzedaż tego, to Cię zwolnię...”, no to albo moja praca, mój zarobek i moje studia - albo moje poczucie winy. Trzeba było to jakoś pogodzić no i wszyscy tak robiliśmy. Po prostu chowaliśmy sumienie do kieszeni i ze spuszczoną głową się po prostu wychodziło od klienta, z poczuciem, że się go oszukało. Przy większych firmach to poczucie może było mniejsze, bo ludzie sobie to wrzucają w koszty i nawet nie wiedzą, co tak naprawdę kupili, natomiast były takie sytuacje, gdzie po prostu byli ludzie naprawdę biedni. Naprawdę ludzie biedni, którzy prowadzą malutką, jednoosobową firmę, tak jak wcześniej mówiłam o tej krawcowej.

B: A dokładniej?

O: No była to Pani, która tak naprawdę, widać było, że nie miała pieniędzy. Widać było, że ta kobieta ledwo przędzie, ledwo wiąże koniec z końcem... No i ja wiedziałam, że była to moja jedyna szansa na wynik. Wiedziałam, że jeżeli tego nie sprzedam, to znowu dostanę telefon,

znowu dostanę ochrzan, znowu będę się bać, znowu będzie jakiś tam stres. Musiałam to zrobić, natomiast miałam ogromne wyrzuty sumienia, że jej to sprzedalam.

B: Pani zdaniem, tą kobietę nie było stać na tą reklamę, tak?

O: Nie było ją stać, poza tym, do niczego jej się to nie przydało. To było zwykle naciągactwo najzwyczajniej w świecie. Oszustwo i tyle.

B: A czy ta Pani bez problemu chciała kupić tą reklamę?

O: To znaczy ja ją przekonałam. Ona może i chciała to kupić, ale ją nie było najzwyczajniej na to stać.

B: Jak więc Pani przekonała tą kobietę?

O: Powiedziałam, że musi ją mieć, bo to książka telefoniczna.

B: I to wystarczyło?

O: No tak, albo, że jej to rozłożę na raty.

B: Sprzedaż ratalna w takim razie też pomogła...

O: No tak... Jaka musi być sytuacja kobiety, która jest krawcową... Na dodatek nie ma palców w jednej ręce, w związku z czym jak ona może pracować...

B: Nie miała palców?

O: Nie miała palców w jednej ręce, dokładnie... Ja jej sprzedaję reklamę za trzysta złotych bo na więcej ją nie stać, a ona prosi żeby jej to rozłożyć na sześć rat. To w jakiej ona musi być sytuacji finansowej?

B: I ta kobieta, nie mając pełnosprawnej jednej ręki szyla?

O: Tak... Byleby po prostu jakieś mieć pieniądze na życie. Ja jej to musiałam sprzedać. Czułam się z tym fatalnie, no ale taką miałam pracę. Nie ukrywam, że to po prostu działało strasznie na psychikę i skończyło się de facto szpitalem dla mnie oraz wykończeniem organizmu. Ze stresu dorobiłam się wrzodów...

B: Tak...

O: ...i po prostu rozstroju nerwowego żołądka... Straciłam przytomność w pracy, po czym co ciekawe... Moja kierowniczką wtedy, pozwoliła mi jechać do lekarza samej samochodem.

B: Nie miała czasu żeby pojechać z Panią?

O: Właściwie nie wiem. Pozwoliła mi na to, abym ja wsiadła sama do samochodu i pojechała do lekarza, gdzie dziesięć minut wcześniej straciłam przytomność w pracy. Później ja tak naprawdę puknęłam się w głowę, że co ja tak naprawdę robię...

B: Była pewnie Pani w szoku i może nie myślała do końca co robi...

O: No tak! Dokładnie. Co ciekawe, pojechałam do tego lekarza, poszłam się zarejestrować, to trwało dziesięć minut... To jak wróciłam, to miałam okradzione auto. Miałam wybitą szybę w samochodzie służbowym, nie było laptopa, ani dokumentów.

B: Wszystko było służbowe?

O: Tak. Tak więc w takim stanie, musiałam jeszcze złożyć zeznania na policji, co trwało, trwało i trwało. Po czym musiałam jechać wstawić szybę do tego samochodu...

B: A co z Pani badaniami tego dnia?

O: No później, generalnie na inną godzinę miałam tam wrócić. Ale moją firmę to nie obchodziło, ja mam zrobić samochód i tyle. Przecież nie mogę tak jeździć bez szyby, prawda? Oczywiście musiałam zapłacić za tą szybę, musiałam też zapłacić za tego laptopa i to zdecydowanie wyższą wartość niż miał.

B: Musiała Pani za to zapłacić ze swojej kieszeni? A nie było to wszystko ubezpieczone?

O: Ale oczywiście, że było ubezpieczone, ale umowa była tak skonstruowana, że w takich przypadkach aby firma nie musiała ponosić żadnych kosztów ubezpieczeń i mieć wyższą składkę tym samym, no to ściągane to było z naszej pensji. W związku z czym, za laptopa wartego mniej więcej tysiąc dwieście złotych, ja zapłaciłam dwa sześciset.

B: Zabrali, odciągnęli to Pani z wypłaty?

O: Tak, dokładnie. Tak samo za tą szybę. Szyba kosztowała – bo sama podpisywałam dokumenty - trzysta dwadzieścia złotych. Mi zostało zabrane pięćset, bo umowa była taka, że za każdy uszkodzony element zabierają pięćset złotych. Plus oczywiście firma dostawała dodatkowo pieniądze z ubezpieczenia.

B: Próbowała Pani coś z tym zrobić? Widziała Pani dokument na którym było napisane, że szyba kosztuje trzysta złotych, a Pani zabrano za to więcej pieniędzy? Dlaczego?

O: Ja oczywiście rozmawiałam w tej sprawie, że dlaczego ja mam tyle płacić, to powiedzieli, że tak jest skonstruowana umowa, a ja ją podpisałam. „Możesz nie mieć służbowego samochodu, nie musisz! Jeśli chcesz – musisz podpisać taką umowę”.

B: Czyli cokolwiek by Pani nie powiedziała...

O: Dokładnie. „Nie podoba Ci się ta praca? No to ją zmień!”. Na tej zasadzie. „Ciesz się, że ogóle masz pracę!”. Nie raz to usłyszałam. No i tak to wyglądało, tak więc, nie było wesoło.

B: A co z tą Pani wizytą w szpitalu? Miała Pani problemy zdrowotne...

O: No generalnie byłam w szpitalu... Dostawałam kroplówki. Oczywiście miałam zwolnienie lekarskie. To było tak, że ja wróciłam do pracy, bo jeszcze wtedy nie zdawałam sobie sprawy z tego, że jest to aż tak poważny stan.

B: Pani jest bardzo młodą osobą. W tym wieku mieć już wrzody, spowodowane stresem?

O: No to dzięki temu można sobie tylko wyobrazić jak było w tej pracy. No i oczywiście wróciłam do pracy, bo cały czas dostawałam tylko telefon „Wróć, wróć, wróć, no przecież wynik, wynik, wynik! Musisz zrobić!”. No to wróciłam do pracy, bo się bałam o swoje stanowisko. No i wróciłam... I straciłam znowu przytomność w pracy.

B: Po raz kolejny.

O: Po raz kolejny. No i później lekarz już po prostu mnie nie wypuścił ze szpitala. Zostałam na serii badań, dostawałam kroplówki. Później leżałam już w domu. Oczywiście codziennie ktoś do mnie dzwonił i pytał kiedy ja wracam. „No przecież natychmiast wracaj!”.

B: To dzwoniły osoby z kierownictwa, tak?

O: Tak. Po czym oczywiście dowiedziałam się, że moja kierowniczką, mimo, że była świadkiem moich omdleń... Poza tym wiedziała w jakim jestem stanie, bo mieszkaliśmy też wtedy z koleżanką z mojej grupy, więc tak naprawdę wiedziała na bieżąco jak wygląda moja sytuacja. Wiedziała, że naprawdę jestem chora. No i ona nagle stwierdziła, że to jest kłamstwo! Stwierdziła, że ja sfingowałam całą tę chorobę, że w ogóle nie jestem chora, że chcę naciągnąć firmę na koszty. Dodatkowo, że ja sfingowałam tę kradzież! Mimo, że...

B: Mimo, że Pani zapłaciła za to wszystko?

O: Mimo, że zapłaciłam za to, a ponadto na kamerach było widoczne, że samochód został okradziony przez kogoś. Nie ukrywam, że bardzo mnie to zdenerwowało. Dobiło mnie to, czułam się fatalnie. Nie miałam ochoty w ogóle wracać do tej pracy.

B: Ale jaki byłby sens wymyślenia sobie przez Panią tej kradzieży? Przecież Pani za to dużo zapłaciła!

O: No nie wiem jaki był sens, ale można rozpuścić ploty i zdenerwować kogoś, tak? A! No bo tak jak mówiłam, tam były dokumenty, w tej mojej torbie...

B: Jakie dokumenty?

O: Umowy. Moje umowy, które trzeba było rozliczyć. Ja je wzięłam z pracy, ponieważ myślałam, że skoro się źle czuję, to na pewno będę na zwolnieniu i sobie je rozliczę. Generalnie chodziło o to, że został mi narzucony „plecak” przez nią, przez tę kierowniczkę – o którym ja nie wiedziałam. No i ona wykorzystała tę sytuację, mówiąc, że ja sfingowałam tę kradzież, że ja skłamałam, że te umowy w ogóle były! Mimo, że ja później te umowy wszystkie rozliczyłam, bo pojechałam później do klientów i wzięłam od nich kopie. Tak czy inaczej ona twierdziła, że ja to wszystko sfingowałam. Ona była jakby w ten sposób wyczyszczona z tych „plecaków”, bo przecież je sobie sama narzuciłam bez jej wiedzy. Mimo, że to ona je tak naprawdę na mnie narzuciła.

B: Jest to po prostu jakaś parodia...

O: No jest to żenujące.

B: Długo Pani była w tej grupie, u tej kobiety?

O: Ja byłam u niej trzy miesiące. Miałam zostać dłużej, natomiast po tej sytuacji, która się wydarzyła, stwierdziłam, że nie ma opcji żebym ja u niej została. Wróciłam wtedy do tej grupy wyjazdowej.

B: Czyli po powrocie ze szpitala, dalej Pani pracowała w tej firmie?

O: Tak... To było w wakacje. Obiecałam sobie, że popracuję, do września, do października... A później sobie zrobię wolne. Jak się okazało, pracowałam do końca roku, no bo pieniądze były potrzebne.

B: A przepraszam, że zapytam... Pani była już w stanie pracować?

O: Teoretycznie... Po tym zwolnieniu lekarskim, szpitalnym, pojechałam na urlop. Wynegocjowałam siłą właściwie dwutygodniowy urlop. Oczywiście nie było opcji żeby pójść na dwa tygodnie urlopu, ale ja powiedziałam, że albo dostanę ten urlop, albo się po prostu zwalniam... Po tym urlopie wróciłam do pracy i pracowałam jeszcze do końca roku, jakieś pięć miesięcy. Wydawało mi się, że już ze mną jest ok. Następnie były święta, podczas których mieliśmy też urlopy, a po tym urlopie miałam znowu akcję zdrowotną. Tak się zdenerwowałam, że muszę wracać do pracy, że będę znowu musiała tyle jeździć, że znowu będę musiała słuchać tego, że jestem najgorsza... Wiecznie tylko stres, stres, strach i tak dalej... No i to był sylwester. Sylwestra spędziłam na ostrym dyżurze pod kroplóweczką. Po tym zdecydowałam, że niestety, ale muszę się leczyć. Lekarz mi też wtedy powiedział, że on mi nie może w żaden sposób pomóc. Na początku lekarze szukali. Miałam robioną gastroscopię, USG, wszystkie badania. No i okazało się, że to wszystko jest po prostu na tle nerwowym i zostałam skierowana do psychiatry najzwyczajniej w świecie. Leczyłam się u psychiatry, byłam na zwolnieniu, po to by po prostu wrócić do jakiegokolwiek stanu, żebym nie denerwowała się na tyle, żeby móc po prostu pracować. Ja nie byłam w stanie już pracować, tak byłam wykończona psychicznie. No i zakończyłam karierę w tej firmie.

B: Długo leczyła się Pani u psychiatry?

O: Hm... Z sześć miesięcy.

B: Na czym polegało to leczenie? To były tylko rozmowy z lekarzem?

O: Tak... Generalnie terapia, oczywiście leki. Absolutnie nie było mowy o tym, żebym ja wracała do tej pracy. To w ogóle było wykluczone. Lekarz mi wtedy powiedział, że albo chcę żyć, albo mam wrócić do tej pracy.

B: Pomagały Pani te wizyty, ta terapia?

O: Tak, ale dużo też musiałam pracować sama, żeby po prostu nauczyć się nie brać tak po prostu pewnych rzeczy do siebie i po prostu umieć się postawić. Poznać na tyle swoją wartość, żeby móc powiedzieć kierownikowi, że ja sobie nie życzę takiego traktowania.

B: A była Pani aż w tak złym stanie psychicznym, że sama Pani czuła, że potrzebuje takiej psychiatrycznej pomocy?

O: Tak. Ja po prostu nie mogłam spać, miałam koszmary, nawet nie chcę mówić jakie, ale nie mogłam też jeść... Tego się w ogóle nie da opisać, w jakim ja byłam stanie psychicznym. Wszystko mnie tak potrafiło wyprowadzić z równowagi, że ja momentalnie wymiotowałam. Ale już jest dobrze. (uśmiech)

B: Cieszę się bardzo. (uśmiech) ... Jak rozumiem, na tej wizycie, na tym leczeniu, zakończyła Pani tamtą pracę?

O: Tak. Na tym zakończyłam. Skończyła mi się tam również umowa, tak więc na pewno nie zamierzałam tam wrócić. Plan był taki, żeby nie wracać do sprzedaży. Ale rzeczywistość niestety okazała się taka, jaka się okazała. Ja w tym czasie się obroniłam... No i generalnie miałam nadzieję szukać sobie innej pracy, wysyłałam Cv. Ale z doświadczeniem sprzedażowym – chcieli mnie do sprzedaży, a pieniądze są potrzebne. Kredyty i różne inne zobowiązania... Poza tym ja nie mogłam sobie pozwolić na to, żeby siedzieć w domu i nie zarabiać. W związku z tym, podjęłam pracę w firmie, która zajmuje się sprzedażą i dystrybucją wykładzin obiektowych. No i miało to wyglądać zupełnie inaczej, miałam mieć o wiele większą swobodę, dużo większe możliwości również zarobku. Ale niestety było inaczej. Dodatkowo, trzeba było założyć własną działalność, część pieniędzy dostawało się tak naprawdę pod stołem, po to żeby pracodawca nie musiał wykazywać kosztów i za nas płacić. Nie ponosił też za nas żadnej odpowiedzialności, bo wszyscy byliśmy na własnym rozrachunku. Różne, dziwne sytuacje. W każdym razie wszystko miało być super, hiper, po czym okazało się, że jest po prostu beznadziejnie. Ale w międzyczasie odezwała się do mnie firma, w której wcześniej byłam też na rozmowie kwalifikacyjnej... Oni mnie bardzo chcieli. To była też firma sprzedażowa. Też reklama, ale nie taka jak w książkach telefonicznych, ale też w Internecie. To była dość prężnie rozwijająca się firma, ale ja już wiedziałam, z czym to się je. Dlatego też nie chciałam pójść tam, ale zdecydowałam się na tą firmę z wykładzinami, bo świetlana przyszłość miała mnie czekać i inne warunki pracy.

B: Założyła Pani własną działalność, tak?

O: Założyłam działalność, tak...

B: A co Pani tam robiła? Była Pani przedstawicielem handlowym firmy z wykładzinami?

O: Tak... Niby byłam na własnym rozrachunku, sama musiałam wystawiać faktury, ale de facto sprzedawałam dla tej firmy. Sprzedawałam wykładziny w firmach, szkołach, w instytucjach. Takie wielko powierzchniowe obiekty.

B: I gdzie konkretnie? Tylko Poznań?

O: No miało to być Poznań, potem miało to być tylko Trójmiasto, po Trójmieście nagle Warszawa... Delegacje, oczywiście, za które sama płacę. Część pieniędzy miała mi być zwracana, w końcu tego nie było... No po prostu śmiech na sali. To jest prawdziwy wyzysk i pracodawcy wykorzystują prawdziwie tą możliwość, żeby zatrudniać handlowców na własnym rozrachunku, bo umywają tak naprawdę od wszystkiego ręce.

B: Duża była rotacja pracowników w tej firmie?

O: Rotacja była duża. Część była pracowników stałych, dużo jednak pracowników rotowało, tak jak w większości firm sprzedażowych. Ci, którzy plasują dobre stanowisko i jakieś tam sobie układy i układziki robią, to jakoś tam sobie dobrze zarabiają. Reszta się po prostu non stop zmienia.

B: A te wykładziny dobrze się sprzedawały, czy ciężko było taką wykładzinę sprzedać?

O: Generalnie wykładziny się dobrze sprzedawały u osób, które tam pracowały rok, albo dwa.

B: Dlaczego?

O: No bo mieli już swoich stałych klientów. Natomiast nowe osoby, nie dostawały nawet właściwie żadnej bazy... Trzeba było sobie samemu wyszukać te firmy. To w ogóle graniczyło z cudem, żeby cokolwiek sprzedać. Naprawdę... Miało to znowu wyglądać inaczej. Na rozmowie kwalifikacyjnej nikt nigdy nie powie jak wszystko wygląda naprawdę.

B: A klienci? Spotykali się chętnie z Panią?

O: Oczywiście był w ogóle problem w umówieniu się na spotkanie. Jak na przykład pytałam i klienci mówili, że może potrzebują wykładziny, to mówili, że mogę do nich przyjechać i pokazać im wzorniki. Ja więc wsiadałam w samochód i jechałam pięćset kilometrów po to, żeby komuś pokazać wzornik. Nie mając w ogóle pewności, że on cokolwiek ode mnie weźmie. Po co ten klient ma sprowadzać wykładzinę z ponad pięciuset kilometrów, skoro może sprowadzić ją po prostu ze swojego miasta? No po prostu brak słów. No ale też wcześniej byłam na rozmowie w tej firmie, też sprzedażowej, nie zdecydowałam się na nią, bo obawiałam się tego, że to wszystko będzie wyglądało tak samo jak w książkach telefonicznych. Natomiast po dwóch miesiącach oni odezwali się sami do mnie, że jednak bardzo by chcieli, żebym przyjechała na tą drugą rozmowę do Warszawy... No i zdecydowałam się jednak na tą pracę. A poza tym, mi też bardzo zależało na tym, żeby mieć umowę o pracę. Na własnym rozrachunku tak naprawdę ani ja nie mogę zachorować, ani nie

mogę zająć w ciążę, a już mając dwadzieścia osiem lat zaczynam o tym myśleć. Tu akurat było dobrze, bo po krótkim okresie próbnym dostałam od razu umowę o pracę na czas nieokreślony. Bardzo rzadko się coś takiego w tej chwili dostaje. To mnie na pewno skusiło i dosyć dobrze tu można zarobić.

B: A co to jest konkretnie za firma? Czy może Pani zdradzić?

O: To jest *. Wszyscy wiedzą w tej chwili co to jest *. Nie ukrywam oczywiście, że na rozmowie kwalifikacyjnej, znowu miało to wyglądać inaczej. (uśmiech) Po czym po szkoleniu okazało się, że nastąpiły zmiany w firmie. No ale jest inaczej i tak. Tutaj mam od razu umowę o pracę na czas nieokreślony, a w książkach telefonicznych, po czterech latach tego nie miałam. Dostałam również samochód, nie było tutaj z tym żadnego problemu. No oczywiście jest tak samo, są słupki, tabelki... To jest sprzedaż. Wszystko jest pięknie, ładnie dopóki jest wynik. Jak nie ma już wyniku, to się zastanawiamy czy cię nie zwolnimy. Nie ukrywam natomiast, że mam też tutaj lepszego kierownika, który nie stosuje mobbingu. Chwała mu za to...

B: Dobrze, a czym różni się ta sprzedaż, od sprzedaży w książkach i od sprzedaży wykładzin?

O: No teraz sprzedaję firmom reklamę internetową. Natomiast jest to faktyczna reklama. Nie jest to natomiast na tyle skuteczne i opłacalne dla partnera, żebym ja też się z tym dobrze czuła. Jest to też w jakiś tam sposób oskubywanie go z ostatnich groszy. Ale tak niestety wygląda sprzedaż reklamy.

B: Dobrze... Ta Pani aktualna sprzedaż polega na tym, że sprzedaje Pani danej firmie usługę, za którą ta firma otrzymuje tak zwane kupony i oferuje je z kolei innym klientom?

O: Tak jest. Dokładnie. Sprzedają swoje usługi w bardzo zaniżonej cenie, z czego my również zabieramy sporą część.

B: Macie Państwo dużą konkurencję w tej chwili, prawda?

O: Mamy konkurencję. Natomiast jesteśmy w tej chwili najwięksi na rynku.

B: A z Państwa konkurencji jest to na dzisiejszy dzień, z tego co kojarzę na pewno *...

O: Jest * z grupy *, jest *, *, * . * Największy jest w każdym razie *, jest najdłużej na rynku, jest nie tylko w Polsce, ale w całej Europie. Jest nie tylko w Europie, ale przede wszystkim w Stanach... Wiadomo, że nie jest to firma „krzak”. Natomiast prowadzi taką politykę, ja bym powiedziała, że mało opłacalną dla partnerów. My sprzedawcy jesteśmy tak niewielką częścią z tego wynagradzani...

B: A proszę mi powiedzieć, czy te firmy wykupujące od Państwa kupony, proponujące te kupony dalej zainteresowanym... Może na przykładzie. Jest sobie Pani kosmetyczka... Oferuje klientkom manicure, albo jakieś maseczki w dogodnej cenie... Czy biorąc pod uwagę

to, że jej klienci zapłacą o połowę mniej za tą usługę, to czy ona, ta Pani kosmetyczka, wykonuje tą usługę naprawdę poprawnie?

O: Powinna tak robić, natomiast nie zawsze tak jest.

B: Ma Pani jakieś dowody na to, że nie zawsze tak jest?

O: Czasem tak jest. Staramy się to kontrolować, ale wiadomo, że pewnych rzeczy nie da się skontrolować. Oficjalnie jest powiedziane tak, że jeżeli ktoś nie wykonuje odpowiednio danej usługi, to my dalej z nim nie współpracujemy. Natomiast realnie wygląda to odwrotnie. Potrzebna jest kasa i wynik, tak? Nieważne jest jak to zrobię... W związku z czym oszukuje się trochę klientów...

B: Ale tutaj też się zastanawiam, czy ta kosmetyczką, którą podałam jako przykład, może wykonać swoją usługę gorzej, komuś kto przyjdzie do niej z kuponem?

O: Może... Ona nie może, nie powinna tego robić, natomiast niestety tak się dzieje.

B: A czy jakieś inne przykłady? Tutaj akurat trafiłam z tą kosmetyczką...

O: To znaczy najczęściej tak naprawdę na kosmetyce jest najłatwiej wykonać tą usługę po kosztach...

B: Ale w jaki sposób? Stosując na przykład gorsze kosmetyki?

O: No tak... Gorsze kosmetyki na przykład przelewane do opakowań po lepszych kosmetykach... Przy masażach często to się zdarza... Inne kosmetyki, po prostu gorzej wykonana usługa. Tak to niestety wygląda.

B: A jakaś inna branża?

O: Hm... W restauracjach na przykład nie ma za bardzo możliwości oszczędzić na produkcie... Czasami są może mniejsze porcje, ale zwykle kończy się po prostu na niemilej, bądź gorszej obsłudze. Czyli traktuje się tego klienta, jako klienta drugiej kategorii.

B: Bo zapłacił mniej?

O: Bo zapłacił mniej... Więc ci partnerzy tak naprawdę sami sobie robią krzywdę, bo decydując się na taką reklamę, nie powinni tego robić.

B: A mogę zapytać skąd Pani o tym wie? O tej gorszej obsłudze w restauracjach, albo o tych gorszych kosmetykach?

O: Z własnego doświadczenia. Korzystam z takich kuponów i zdarzyła mi się już parę razy właśnie taka sytuacja, że usługa nie została wykonana tak, jakbym zapłaciła faktycznie sto procent. Nie jest to jakieś nagminne, natomiast czasami się to zdarza.

B: A mogę się jakoś tego wystrzec? Jak mam wiedzieć, że decydując się na dany kupon, ktoś mnie na przykład gorzej obsłuży lub nie wykonana swojej usługi całkowicie poprawnie?

O: Nie może Pani tego wiedzieć...

B: Rozumiem... A w jaki sposób Pani tutaj przekonuje klientów do skorzystania z oferty *?

O: No dzięki nam, ci partnerzy dostaną tak naprawdę klientów na miejscu, w bardzo dużej ilości. Oczywiście jest to taniej, ale idziemy tutaj na ilość. No i generalnie trzeba na tyle dobrze stworzyć ofertę i tak dobrze obsłużyć tego klienta, żeby klient następnym razem chciał wrócić do danego miejsca i zapłacić sto procent. Natomiast rzeczywistość jest taka, że niewielka część z tych klientów faktycznie wraca. Ludzie się przyzwyczaili, że chcą płacić mniej, a skoro nie kupi tutaj, no to kupi gdzieś indziej na innym portalu, czy tam gdzieś indziej, ale za połowę ceny. Zobaczymy jak to będzie wyglądało, natomiast ja się cieszę, że mam tutaj umowę na czas nieokreślony...

B: Jak długo Pani już tutaj pracuje?

O: Pół roku... No i mam nadzieję, że teraz szybko zajdę w ciążę, zaraz pójde na zwolnienie i jeszcze trochę na tym zarobię. (uśmiech)

B: Mówi Pani poważnie, tak? Z tym zajściem w ciążę i pójściem od razu na zwolnienie?

O: Tak, dokładnie. Staram się dlatego o to teraz, ponieważ mam tą umowę, jest to dla mnie najkorzystniejszy moment... Taka praca dla kobiety, która chce zajść w ciążę jest po prostu...

B: Idealna pod tym względem?

O: No właśnie... Mam sto procent płatności na zwolnieniu w tym przypadku... Później macierzyński... I skoro firma przez te pół roku już tyle na mnie zarobiła, no to może mi teraz płacić przez następne trzynaście, czternaście miesięcy... A ja będę...

B: Szczęśliwą mamą? (uśmiech)

O: Tak! Dokładnie! (uśmiech) Natomiast absolutnie nie zamierzam tam wracać po ciąży. Absolutnie, nie będę tam wracać.

B: Czyli jak rozumiem, akurat pod tym względem jest to idealna praca do zajścia w ciążę, która da Pani przy tym stuprocentową płatność na zwolnieniu...

O: Tak... Natomiast jest to też dobre rozwiązanie, ponieważ jest to tak zwana praca „home office”, gdzie pracujemy często z domu – dla młodych matek.

B: Czyli Pani nie ma biura?

O: Nie mamy biura. Mówię tu także jakby już z punktu widzenia moich koleżanek z pracy, no bo daje to możliwość wychowywania dziecka, cały czas jednak pracując. Można też tutaj zarobić, ale pytanie, kto wytrzyma taki nacisk psychiczny? Jeżeli jest ktoś odporny i uda mu się to wytrzymać, no to jest to dobra praca. Natomiast, no nie polecam jej. (uśmiech) Z kolei mi się też wydawało, że jestem odporna psychicznie, a okazało się inaczej...

B: Teraz mam takie może trochę intymne pytanie... Stara się Pani cały czas wraz z partnerem o zajście w ciążę... Gdyby nie wiem... Jutro okazało się, że jest Pani w ciąży, to jest Pani w stanie tak rzucić wszystko i od razu pójść na zwolnienie?

O: Od razu idę! Bez najmniejszego zastanowienia. Nie będę pracować tam ani dnia dłużej.

B: Dobrze. A co po urodzeniu dziecka? Nie wróci Pani do pracy, więc co Pani będzie robić?

O: Ja mam akurat na tyle dobrą sytuację teraz, że po prostu na pewno zostanę z dzieckiem. Nie wiem jak długo, może rok, może dwa. Później na pewno będę szukać pracy, natomiast na pewno już nie takiej.

B: Wcześniej też tak Pani mówiła...

O: No na razie tak mówię. Mam nadzieję, że jednak wytrwam w tym i będę robiła coś innego. Na tą chwilę po prostu chcę zająć w ciążę, odpocząć – bo naprawdę tego potrzebuję.

B: Przyznam się, że jestem wstrząśnięta tym, co od Pani usłyszałam... Jeśli Pani pozwoli, to przejdziemy teraz do rozmowy na temat samej specyfiki pracy przedstawiciela handlowego, ale to po krótkiej przerwie.

O: Dobrze.

(Po kilku minutach przerwy, wróciłyśmy do rozmowy)

B: Dobrze. Pani [REDACTED] wróćmy do rozmowy na temat samej specyfiki zawodu przedstawiciela handlowego... Proszę powiedzieć mi kim według Pani jest przedstawiciel handlowy? Kto to jest?

O: Hm... (uśmiech) No to jest osoba... Hm... Co by tu powiedzieć?

B: A czy Pani była lub jest przedstawicielem handlowym?

O: Tak. No tak..

B: Kim więc Pani była, kim Pani jest?

O: No sprzedawcą po prostu. To się pięknie nazywa, ten przedstawiciel handlowy, a tak naprawdę to jest sprzedawca. Teoretycznie sprzedawałam produkt, a tak naprawdę to sprzedawałam siebie, a nie produkt. No bo na tym to tak właściwie polega, żeby tak poprowadzić spotkanie, żeby klient kupił jakiś produkt, a mnie polubił. Praca w tym zawodzie to jest sprzedaż po prostu.

B: Dobrze. A czy takiego przedstawiciela handlowego możemy poznać na pierwszy rzut oka?

O: No... Niektóre osoby tak. Trzeba mieć pewne predyspozycje do tego zawodu. To są zwykle osoby, które mają albo wysoką samoocenę, albo potrafią udawać, że ją mają. To są też osoby, które nie mają większych problemów z nawiązywaniem kontaktów, nie boją się ludzi, są takie otwarte, gadatliwe. No można taką osobę poznać. Jak się trochę popracuje, to się poznaje takich ludzi – to fakt.

B: A jeżeli Pani z taką osobą nie rozmawia? Widzi Pani kogoś, kto po prostu wysiada z samochodu?

O: Tak... To jest zazwyczaj jakaś osoba, która jest obładowana jakimiś dziwnymi rzeczami, papierami... Oczywiście laptop, telefon – wiecznie dzwoniący. No i osoba, która po prostu jest wiecznie zabiegana i wiecznie głodna, z kubkiem kawy w ręku... No można poznać taką osobę. (uśmiech)

B: A co z wyglądem zewnętrznym? Czy każdy przedstawiciel handlowy musi wyglądać elegancko?

O: To zależy od branży. Raczej tak, natomiast to tak naprawdę zależy od wymagań pracodawcy. Niektórzy tego nie wymagają, co mnie dziwi, bo ja uważam, że ten strój jednak powinien dobrze wyglądać, skoro spotykamy się z tymi klientami.

B: A jakie wymagania pracodawcy stawiają handlowcom?

O: Wyniku! Wyniku! (śmiej) No tak naprawdę to wiadomo, że jednak trzeba mieć te umiejętności interpersonalne, odpowiednio się wysławiać...

B: No właśnie, a co z tym słownictwem handlowców?

O: No trzeba dostosować język do danego klienta. Inaczej się rozmawia z Prezesem jakiejś dużej firmy, a inaczej się rozmawia z Panią kosmetyczką, która również jest właścicielem swojego salonu, a jeszcze inaczej się rozmawia na przykład z właścicielem warsztatu samochodowego. Na tym właśnie polegają te umiejętności interpersonalne, żeby na tyle się dopasować do danego klienta, żeby mówić jego językiem. No i plus oczywiście mówić językiem sprzedaży.

B: Żeby klient zawsze kupił?

O: Dokładnie... Mam tak poprowadzić rozmowę, żeby klient kupił.

B: Pani [REDAKTOWANE] a tak patrząc ogólnie na wszystkie branże, jaka płęć dominuje w tym zawodzie?

O: Wydaje mi się, że kobiety. Wydaje mi się, że kobiety, ale zdarzają się też mężczyźni...

B: A dlaczego się Pani wydaje, że to kobiety są większością?

O: To znaczy, na pewno w telesprzedaży kobiety. To na sto procent. To wynika pewnie z tego, że w ogóle kobiety zawsze więcej mówią. (uśmiech) Natomiast w bezpośredniej sprzedaży wydaje mi się, że też kobiety, ale nie jest to jakaś szczególna większość. Wydaje mi się, że to wszystko się jakoś tak w miarę równo rozkłada.

B: Od czego to zależy?

O: No wydaje mi się, że predyspozycje do tego zawodu mają zarówno kobiety, jak i mężczyźni, ale myślę, że kobiecie jest łatwiej dostać taką pracę, bo nie ma ona niewiadomo

jakich tam wymagań... Często tych ludzi, handlowców jeszcze się łapie, kiedy oni po prostu jeszcze studiują, później się już zostaje w tej sprzedaży, bo ma się tam doświadczenie, a jest to łatwy pieniądz... To znaczy on kosztuje zdrowie, czas i rodzinę, ale można tam szybko dobrze zarobić, często tak naprawdę bez doświadczenia.

B: A czy według Pani, płeć ma jakiegokolwiek znaczenie w zawodzie handlowca?

O: Nie...

B: Dlaczego tak Pani myśli?

O: No myślę, że to nie ma większego znaczenia. Natomiast na pewno ma znaczenie prezencja. Zdarzają się przypadki bez wyglądu, bez prezencji, bez no nie wiem... Ale wiadomo, że wszyscy jesteśmy wzrokowcami. Mi już tutaj nawet nie chodzi o urodę, w takim sensie, że ktoś nam się musi podobać, no ale albo się na kogoś miło patrzy i z przyjemnością słucha, albo po prostu nie chce się na taką osobę patrzeć. Zdarzają się takie przypadki, naprawdę. Natomiast raczej trzeba w miarę wyglądać i dobrze się prezentować. Dlatego też, na przykład w przypadku kobiet – są to atrakcyjne kobiety.

B: Bo łatwiej przekonają klienta, który jest mężczyzną?

O: Oczywiście, że tak! Niestety tak to wygląda... Rzadko kiedy, chociaż zdarzają się takie przypadki, że są tacy klienci, którzy nie zwracają uwagi na wygląd... No ale najpierw ja muszę sprzedać siebie, a nie produkt. Albo spodobał się temu Panu, albo mu się nie spodobał. Każdy, kto chociaż trochę pracował w sprzedaży wie, że do jednych klientów jeżdżą blondynki, do drugich brunetki, do niektórych musi pojechać facet, bo jest to akurat kobieta.

B: A czy kiedy kobieta, która jest handlowcem, jedzie na spotkanie do klientki, to jest mniejsza szansa, że uda jej się coś tam sprzedać? Z tej racji, że kobieta odwiedza kobietę?

O: Zależy jaka to jest kobieta. Jeżeli jest ona konkretna i ja potrafię się do niej dostosować, to nie... Natomiast zdarzają się takie przypadki, że kobieta nie chce rozmawiać z kobietą, bo jest na przykład zazdrosna...

(krótka przerwa, Pani [REDAKTED] odebrała telefon)

B: Dobrze... Pani [REDAKTED] a co z wiekiem? Czy wiek ma znaczenia w związku z przyjęciem danej osoby na stanowisko przedstawiciela handlowego do pracy?

O: Tak... Niby nie. Nie jest to oficjalnie powiedziane, ale raczej tak. Raczej są to osoby młode. Dlaczego? Z bardzo prostych przyczyn... Młoda osoba jest o wiele bardziej dyspozycyjna, niż taka, która już ma rodzinę. To jest praca wymagająca bardzo dużej dyspozycyjności czasowej. Dlatego najlepiej jest, kiedy się jeszcze nie ma swojej rodziny, no bo to jest tylko przeszkodą w tej pracy.

B: Czyli Pani jest idealna? Nie ma Pani jeszcze swojej własnej rodziny...

O: Dokładnie. (uśmiech)

B: A czy im osoba jest starsza, tym jej sprzedaż jest bardziej efektywna?

O: Zależy w jakiej branży. Bo jest sobie na przykład branża ubezpieczeniowa, gdzie na przykład można bardzo łatwo zwrócić uwagę na to, że w ubezpieczeniach pracują osoby, które swoim wiekiem wzbudzają zaufanie. Są starsze, wzbudzają tym właśnie zaufanie, bo to jest taka branża. Natomiast w reklamie, musi to być osoba młoda, ambitna, z energią, taka, która pokaże reklamę! Ona musi sama sobą pokazać : „Tak! To jest to! To jest dobre!”.

B: A osoba starsza Pani zdaniem tego nie pokaże?

O: W mniejszym stopniu... No bo nie ma tyle energii, chęci... Są tacy sprzedawcy, natomiast no w mniejszym stopniu.

B: W porządku. A jak przedstawiciel handlowy rozpoczyna swój dzień?

O: To zależy, ale raczej planuje sobie dzień od rana. Potem jedzie na spotkania, a wieczorem zjeżdża do domu.

B: A czy ten zawód cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: Nie.

B: Dlaczego? Ludzie nie chcą słuchać handlowców?

O: Nie... No traktują ich jak domokrażców, jak osoby, które chcą od nich wyciągnąć pieniądze... Nie po to, żeby im coś sprzedać, ale po to, aby wyciągnąć od nich pieniądze.

B: A czy Pani zdaniem dużo ludzi pracuje w tym zawodzie?

O: Bardzo dużo.

B: Większość to ludzie młodzi, tak jak Pani?

O: Większość to ludzie młodzi. W zdecydowanej większości to osoby, które po prostu trzymają się tego zajęcia, bo potrzebują pieniędzy.

B: Pani [REDACTED] a czy ludzie pracujący w tym zawodzie, szukają jednocześnie innej pracy?

O: Nie... Mówią, że szukają, ale raczej nie szukają.

B: Nie szukają bo nie mają czasu?

O: Nie, bo się boją.

B: Czego się boją?

O: To jest właśnie to, o czym mówiłam wcześniej, że są na bieżąco fajne pieniądze z tego. Jak się człowiek do tego przyzwyczai, no to wiadomo, że nie będzie zmieniał pracy na gorszą.

B: Gorszą, czyli mniej płatną?

O: Mniej płatną, dokładnie. Każdy chce mieć lepszą pracę, ale nie ma na przykład innego doświadczenia, nie skończył jeszcze studiów, albo też niedługo je skończy, w związku z czym

przedłużyć ten czas... Jeszcze trochę, jeszcze trochę... Po czym budzi się z ręką w nocniku, bo się okazuje, że tak naprawdę może szukać pracy tylko w sprzedaży. Nigdzie indziej nikt mu nie zaproponuje takich pieniędzy bez doświadczenia, bo po? Bo po studiach pójdzie na staż, za tysiąc pięćset złotych? Albo tysiąc? No a wcześniej już się przyzwyczaił do jakiegoś tam pułapu życia, wziął kredyt...

B: Czy zawód przedstawiciela handlowego jest zawodem prestiżowym? Można się tym pochwalić?

O: W dobrej firmie? Tak! Z dobrymi zarobkami? Tak! Na fajnych warunkach? Tak! Ale poza tym, to nie... Nie, bo tak naprawdę jest to źle odbierane. Jest w społeczeństwie takie przeświadczenie, że osoby zajmujące się taką profesją, to są to osoby albo bez wykształcenia, albo takie, które „Przecież sprzedawać każdy potrafi”...

B: A czy Pani teraz, pracując w *, może się pochwalić swoją pracą?

O: Nie...

B: Nie... Dlaczego nie?

O: Hm... No bo * ma taką średnią opinię. No a poza tym tak jak mówię, że jest takie przeświadczenie, że jesteśmy naciągaczami... Brzydko to nazwę...

B: Pani [REDACTED] może się myśle... Jeśli tak jest - to proszę mnie poprawić, ale po tym co Pani powiedziała, można stwierdzić, że Pani aktualna praca i tak jest lepsza, niż Pani poprzednia praca w książkach telefonicznych...

O: Tak. Oj zdecydowanie, jest lepiej.

B: Tam się Pani nabawiła wrzodów i poważnych problemów zdrowotnych...

O: Tak... Jest teraz lepiej, natomiast nadal nie jest to praca, którą ja chciałabym wykonywać. Nie jest to praca, którą ja się pochwalę.

B: Dobrze. Czy Pani zdaniem zawód przedstawiciela handlowego jest równoważny z zawodem akwizytora?

O: No nie. No nie jest. Wiadomo, że mamy... To znaczy, przedstawiciele handlowi mają lepsze warunki tej pracy, niż taki domokrażca typowy. Natomiast my też poniekąd jesteśmy tak odbierani. No ale to wynika ze specyfiki tej pracy, bo tak czy inaczej musimy się spotykać z tymi ludźmi i namówić ich na coś, czego nie chcą.

B: A co innego robi akwizytor?

O: No puka do domów! A tutaj mam chociaż tą możliwość żeby się umówić do firmy, a nie do domu. No i jakby nie było, nie nachodzę kogoś w jego miejscu prywatnym. Jeżeli się ze mną umówił, to jednak tego chciał. Jeśli jednak nawet tego nie chciał, to przynajmniej był o

tym poinformowany. Ja nie chodzę jednak do domów prywatnych i nie wciskam kitu, ale poniekąd jesteśmy tak odbierani.

B: Dobrze. A co motywuje Panią do pracy Pani [REDACTED]

O: Pieniądze.

B: Tylko?

O: Tak.

B: A na przykład ma Pani w pracy jakieś inne profity? Może jakieś usługi medyczne, które oferuje firma, albo dodatkowe karnety gdziekolwiek? Do jakiś klubów sportowych?

O: No tak, no to wiadomo... Ale a tam! Każda firma w tej chwili to ma.

B: Czyli to akurat nie działa na Panią motywująco?

O: Nie... No wiadomo, że są też pakiety medyczne, ale mogę to mieć również prywatnie też za nie duże pieniądze. Firmy natomiast wykorzystują to jako atut, ale tak jak mówię, mnie akurat motywuje kasa i umowa na czas nieokreślony.

B: Jak można Pani zdaniem zdobyć zaufanie klienta? Co zrobić żeby klient nam zaufał?

O: No... (uśmiech) Przekonać go do siebie.

B: Ale w jaki sposób? Jak Pani to robi?

O: No musi mnie klient polubić. Trzeba z nim rozmawiać tak jakby na równi... Trzeba dać mu takie poczucie, że ja... Ja osobiście, mu zagwarantuję, że to jest dobre i że to wypali!

B: Jednym zdaniem, spadła mu Pani z nieba!

O: Dokładnie! Często jest to ściema, ale ludzie wierzą. Niektórzy wierzą, inni nie wierzą, ale mnie lubią i podpisują, bo mnie lubią.

B: A czy pierwsze wrażenie coś daje, czy jest to złudne pojęcie?

O: Czasami to działa, a czasami nie. Moim zdaniem, oczywiście pierwsze wrażenie nie może być odpychające, ale rozmowa jest ważna. Co z tego, że na pierwszy rzut oka ktoś jest miły, a tak prowadzi rozmowę, że najchętniej bym jego wyprosiła. Co mi po tym wrażeniu w tym przypadku? Czasami jest tak, że klient kogoś zobaczy i już jest na nie. To bywa naprawdę różnie.

B: A gdyby to Pani była klientem i przyjechałby do Pani ktoś, kto nie zrobi na Pani pierwszego dobrego wrażenia, to czy byłby w stanie coś Pani sprzedać?

O: Jakby mi miał sprzedać? To nie... Ale to wynika z tego, że ja jestem sprzedawcą i znam te wszystkie numerki. (uśmiech)

B: Numerki? Czyli jakieś tam igraszki, rozmowy z klientem, które doprowadzą do sprzedaży?

O: Oczywiście... Oczywiście, że tak. No mnie to śmieszy tak naprawdę. (uśmiech)

B: Ale o co tak naprawdę chodzi?

O: No odpowiednie rzeczy się mówi... W odpowiedni sposób się patrzy, intonuje się... Dobrzy sprzedawcy już tego nie kontrolują tak naprawdę. (uśmiech)

B: A co się na przykład mówi temu klientowi?

O: No mówi się do niego po imieniu... Na przykład „Panie Tomku”, do tego jeszcze się to odpowiednio intonuje. On wtedy jest ucieszony, że ładna Pani do niego tak mówi. No i to jest takie „No Panie Tomku, ale to naprawdę jest super!”. No jak mi ktoś tak mówi, no to ja w to nie wierzę, ale ludzie w to wierzą. No jest to smutne, ale ludzie naprawdę się na to się łapią. No sympatia, tak naprawdę w dużej mierze jest to sympatia. No chyba, że się trafi na konkretnego klienta. Wtedy trzeba mu pokazać konkretne tabelki. Taki klient jest tak naprawdę najlepszy, to działa. W książkach telefonicznych tak naprawdę się wzbogacało te tabelki, a tutaj jest naprawdę czym się pochwalić i pokazać klientowi jak to naprawdę wygląda. Wtedy klienta się nie ściemnia, ale innych się ściemnia po prostu. Na ładne oczy – jak to wszyscy nasi handlowcy mówią.

B: No dobrze. A co z pracodawcą? Pracodawca pomaga swoim pracownikom?

O: Ale bzdura! W ogóle nie pomaga.

B: Nigdy?

O: Oj... Może jeżeli ma z tego jakiś dodatkowy zysk, to wtedy pomoże. Jeżeli nie, to radź sobie sam.

B: Ale pracodawca chce, żeby Pani mu przyniosła wynik. Dlaczego więc Pani nie pomoże?

O: No bo lepiej jest zastraszyć. To przynosi większy efekt. Mniej pracy, a lepszy efekt. Nie licząc się po prostu ze zdrowiem psychicznym sprzedawców. No przynosi to większy efekt, a my sami sobie zapracowaliśmy. Gdybyśmy my sprzedawcy, byli bardziej odważni żeby móc się postawić, to by tak nie było. Ale niestety jest jak jest.

B: Pani [REDACTED] Przedstawiciel handlowy wraca do domu po pracy, jedzie do rodziny. Co się dzieje w jego głowie? Myśli o tym, co będzie robił jutro...?

O: Oczywiście!

B: ...czy jednak myśli już o rodzinie, relaksuje się?

O: Nie. Rzadko tak jest. Dlatego wszyscy zwykle mamy wrzody, jesteśmy po prostu zeschizowani, no bo tak to się kończy, nie możemy spać bo już się martwimy. Martwimy się o to, co będzie jutro, a przecież jutro też musimy mieć wynik. Nasza praca nie kończy się o godzinie siedemnastej.

B: Czyli po tej pracy, jednak myśli się o pracy?

O: No tak. To są też ciągle maile, telefony i tak dalej. No właściwie ciągle musimy być dyspozycyjni.

B: A czy Pani swojemu partnerowi opowiada o tym, co się dzieje w pracy?

O: Niestety tak. I to jest bardzo złe. Ale to jest tak absorbujące, to tak siedzi w człowieku, że trzeba o tym komuś powiedzieć. A komu mam powiedzieć? No komu, jak nie najbliższej osobie? Niestety to jest zły krąg, no bo dalej jesteśmy w pracy. Ale trzeba się wyzalić.

B: Ale Pani tylko chce się wygadać i wyzalić, czy szuka Pani też porady i wskazówek u swojego partnera?

O: Nie... Nie szukam porady, bo ja wiem jaka to jest porada. „Rzuć tą pracę! Znajdź sobie inną!”.

B: I jak Pani na to reaguje?

O: No właśnie to jest zastanawiające, bo to jest praca dla ludzi ambitnych i pewnych siebie. Natomiast to, w jaki sposób się traktuje takich pracowników w danej firmie, doprowadza do tego, że wszyscy tracimy tą pewność siebie. Nie szukamy dlatego często nowej pracy, ponieważ boimy się, że jej nie znajdziemy. Przecież tutaj oni są dla nas tacy dobrzy, zatrudniają nas! Powinniśmy się więc cieszyć, że mamy tą pracę, bo przecież nie znajdziemy niczego innego. My niestety żyjemy w tym przeświadczeniu, że musimy się kurczowo trzymać tej pracy, no bo przecież niczego innego nie znajdziemy... „Bo kto mnie zechce? Przecież ja nic nie potrafię! Jestem taki beznadziejnym sprzedawcą! Ja nic nie potrafię”. Przez ten właśnie mobbing i wpajanie nam do głowy, że jesteśmy tacy beznadziejni, bo przecież nie zrobiliśmy dzisiaj wyniku – zaczynamy w to wierzyć.

B: Pani [REDAKTOWANE] a czy Pani nie bierze sobie do serca opinii Pani partnera, Jego porady w stosunku do Pani pracy?

O: Nie... No bo jak nie pracował nigdy w sprzedaży, to nie wie co to znaczy. No bo co mi taka osoba może powiedzieć? Osoba, która ma dobrą pracę, nie ma stresu, jest wynagradzana za to co robi, jest doceniana w pracy... I taka osoba mi mówi „Słuchaj... No przecież znajdziesz sobie inną pracę”. Ale nie wie, co tak naprawdę oznacza sprzedawać.

B: Czyli Pani zdaniem, dopiero pracując w sprzedaży, można poznać czym tak naprawdę jest praca w tym zawodzie?

O: Tak... Oczywiście, ale nie ukrywam, jest mi lepiej na sercu, kiedy ktoś mi mówi, że dam sobie radę.

B: No tak, każdy potrzebuje wsparcia.

O: Tak. Ja potrzebuję tego, tylko, że to tak naprawdę jest bardzo powierzchowne. A kładę się do łóżka, a i tak myślę „O Boże! O Boże! Co ja jutro sprzedam? Do kogo ja jutro pojedę? Przecież muszę mieć wynik!”.

B: Każdego dnia ma Pani takie myśli? Nawet po dobrym dniu?

O: Tak. Są takie myśli, są... Wiadomo, że się człowiek dobrze czuje jak jest wynik, ale po tym znowu przyjdzie inny dzień i już jest wszystko źle. Ludzie, którzy nie pracują w sprzedaży, nawet nie zdają sobie sprawy z tego, co my mamy w głowach. Przecież to jest prawie jak sekta. Najgorsze jest to, że my wszyscy przedstawiciele handlowi mówimy, że tego nie chcemy. Tak się cieszymy, kiedy już damy sobie spokój i się zwolnimy, po czym po danym czasie się okazuje, że każdy pracuje w innej firmie, ale jednak też w sprzedaży. To jest takie smutne... Wszyscy kończymy w sprzedaży, bo to potrafimy robić.

B: Pani [REDAKTOWANE] a nie boi się Pani tego, że Pani się kiedyś wykończy pracując tak cały czas?

O: Tak. Boję się. Ale w takiej sytuacji w jakiej ja jestem, nie ma sensu szukania nowej pracy, bo ja chcę i tak teraz zająć w ciążę.

B: Dobrze. Pani [REDAKTOWANE] teraz już taki ostatni blok tematyczny poświęcony kobietom w sprzedaży...

O: O! (uśmiech)

B: Czy Pani zdaniem kobieta ma jakieś szczególne znaczenie w tym zawodzie?

O: Nie...

B: Dlaczego?

O: Dana osoba musi sprzedawać siebie, dlatego tak naprawdę nie ma znaczenia czy jest się kobietą, czy mężczyzną.

B: A czy kobiety wykonujące tą pracę, robią to inaczej niż mężczyźni?

O: To znaczy tak... Kobiety dużo częściej wykorzystują atuty fizyczne.

B: To znaczy?

O: Atrakcyjność.

B: Tylko i wyłącznie?

O: No miłe usposobienie, ale raczej atrakcyjność. Kobiety częściej to wykorzystują niż mężczyźni, no bo mamy to w naturze po prostu. No kokieteria. Jeżeli możemy w łatwy sposób zarobić kasę, po prostu się uśmiechając, to dlaczego z tego nie skorzystać? Później jest taki trochę niesmak, przyznaję... Po takiej sprzedaży emocjonalnej, ale cóż... Wynik musi być. (uśmiech)

B: A czy Pani zdaniem kobieta zawsze lepiej porozumie się z mężczyzną?

O: Nie, nie zawsze. To zależy tak naprawdę od tej osoby, której chcemy to sprzedać, bo są też mężczyźni na stanowiskach, którzy po prostu nie szanują kobiet w ogóle i uważają, że kobieta powinna siedzieć w domu. Dlatego od razu, już z miejsca, traktują kobietę sprzedawcę, gorzej niż mężczyznę, a szczególnie ładną kobietę. Jest takie przeświadczenie, że ładna

kobieta, ma pusto w głowie... No i często mężczyźni automatycznie spisują na stratę taką osobę. No i nie kupią od takiej kobiety, no bo na przykład jest to głupia blondynka mówiąc kolokwialnie... No tak jest niestety.

B: A czy tylko atrakcyjność zależy od sukcesów kobiet w tym zawodzie?

O: No nie... Oczywiście jeszcze rzeczowość, znajomość produktu i tak jak mówiłam już wcześniej, po prostu umiejętności. Bez tego, sama atrakcyjność to jest trochę za mało.

B: A czy kobieta chce być lepsza od mężczyzny w tym zawodzie?

O: Wydaje mi się, że to jest po prostu rywalizacja o wynik, a nie pomiędzy płciową raczej.

B: A kogo klienci obdarzają większym szacunkiem?

O: Bardzo różnie. To zależy od osoby.

B: A jakie są Pani odczucia?

O: Ja akurat wyjątkowo dobrze się rozumiem z kobietami. Ostatnio właśnie to mój szef zauważył. Zazwyczaj jest tak, że kobiety na ogół lepiej sprzedają facetom, a faceci lepiej kobietom. U mnie o dziwo jest odwrotnie.

B: A nie myśli Pani czasami, dlaczego tak u Pani jest?

O: Myślę, że jest to kwestia tego, że ja się nie wdzięczę. Z kobietami jakoś tak normalnie rozmawiam, nie muszę niczego udawać. Natomiast no facet chce, żebym ja się do niego wdzięczyła, no a ja nie chce tego robić. Ja też sprzedaję facetom, ale o dziwo lepiej kobietom.

B: Dobrze. Czy Pani zdaniem profesja handlowca może być dla kobiety w jakiś sposób niebezpieczna?

O: Oczywiście, że może. No właśnie na przykład dlatego, że niektórzy klienci, traktują kobietę sprzedawcę jak towar. Zdają sobie oni sprawę z tego, że my jesteśmy w stanie zrobić prawie wszystko, prawie podkreślam... Po to, żeby mieć ten wynik. Oni o tym wiedzą i często to wykorzystują. Myślę, że im się wydaje, że niektóre kobiety są nawet w stanie pójść z nimi do łóżka, tylko po to, żeby mieć ten kontrakt.

B: A mówi Pani teraz o młodych klientach, czy starszych?

O: Są to głównie starsi klienci... To jest właśnie kwestia emocjonalnej sprzedaży, bo jeżeli sprzedajemy emocjonalnie, to przekraczamy pewną granicę, dajemy może czasami znaki klientowi kokietując go, że być może jest na to szansa. Poza tym, niestety zdarzają się po prostu takie sytuacje i tak też jest. Mnie się to nie zdarzyło, natomiast myślę, że tak jest.

B: A jakieś inne niebezpieczeństwa, zapominając już o tym, co Pani przed chwilą powiedziała?

O: No kwestia zdrowia i pewnych wyborów... Jak za długo kobieta jest w takiej branży, to nie ma też czasu na rodzinę... Natomiast jakieś niebezpieczeństwa?

B: Może jazda samochodem?

O: No tak, ale tak samo facet. Też prowadzi to auto.

B: Teraz tak. Pani [REDAKTOWANO] Jest Pani teraz pracodawcą, poszukuje Pani kobiety do sprzedaży. Jaka musi być kobieta, którą Pani zatrudni?

O: No tak... Najlepiej żeby nie miała rodziny. Dyspozycyjność przede wszystkim. No musi być atrakcyjna, pewna siebie, no i coś tam z tej sprzedaży musi umieć. Pewnych rzeczy można się nauczyć, ale trzeba mieć jakieś umiejętności interpersonalne. No i najlepiej jakby miała doświadczenie w sprzedaży. Wtedy tak naprawdę już niewiele trzeba ją uczyć.

B: A wygląd zewnętrzny?

O: No atrakcyjna, zadbana. Może nie jakoś tam super atrakcyjna, ale musi być zadbana.

B: Co z ubiorem w przypadku kobiet?

O: No nie może ubierać się wyzywająco za bardzo, jednak na tyle elegancko żeby wzbudzała właśnie zaufanie i żeby wyglądała na osobę kompetentną.

B: A skąd kobieta ma wiedzieć, że na przykład nie przesadziła z takimi detalami jak na przykład makijaż, bądź za krótka sukienka? Może niektóre kobiety tego nie widzą, nie zdają sobie z tego sprawy?

O: No to muszą się tego nauczyć. No chyba każda kobieta to wie. W ogóle to mi się wydaje, że pracodawca, powinien mniej więcej chociaż określić strój, żeby to było jasne, że mężczyźni na przykład mają chodzić w garniturach, a kobiety w nie krótszej sukience, niż tam na przykład dziesięć centymetrów nad kolano. Moim zdaniem powinno to zostać określone, no bo niektóre kobiety rzeczywiście tego nie widzą. W tej pracy też tak naprawdę ważne są układy. Jak się je ma, to wszystko ujdzie płazem.

B: Już tak kończąc Pani [REDAKTOWANO] czy kobiety w roli handlowca podczas pracy, zajmują się tylko obowiązkami zawodowymi, czy też myślą o dzieciach, przyjaciółkach?

O: Myślą, myślą... Kobiety wykorzystują bardzo często sytuacje, jakie daje im ta praca. Jesteśmy w terenie, dlatego dobrze zorganizowana kobieta, potrafi w czasie pracy zrobić zakupy, pojechać na kawę, a czasem nawet ugotować obiad.

O: A pracodawca tego nie widzi?

B: Oczywiście, że widzi, ale jeżeli są wyniki, to pozwala jej na to. Istotny jest wynik, a jak ona to robi i kiedy? Nikogo to tak naprawdę nie obchodzi.

B: A czy Pani zdaniem kobieta spełnia się w zawodzie przedstawiciela handlowego?

O: Nie.

B: Czyli Pani nie czerpie radości z życia, będąc aktualnie sprzedawcą?

O: Nie. Są takie kobiety, ale myślę, że w niewielkim stopniu. To nie jest też taka praca, która rozwija, no chyba, że w innych branżach, na innych stanowiskach. Czasami jest to taka praca dla lemingów takich, które po prostu jak te durnie idą i mówią, co im szef karze. Jak te durne zwierzęta po prostu idą i robią wynik, bo tak muszą. No to jak tu się rozwijać? Codziennie gadasz to samo, spotykasz się z tymi ludźmi i ciągle im wciskasz ten kit. Dlatego jest to praca dla studentów właśnie bardzo często...

B: Głównie dla studentów?

O: Nie, dla osób starszych też.

B: A jak Pani myśli, dlaczego osoby starsze pracują w tym zawodzie?

O: Bo tylko to potrafią i nikt inny ich nie chce zatrudnić. Świat się zmienia. Rozmowy kwalifikacyjne nie wyglądają w tej chwili tak, jak dziesięć lat temu. Jeżeli ktoś przez dwadzieścia lat sprzedawał, to raczej niczego innego nie potrafi, więc i tak kończy w tej sprzedaży. Poza tym pójdzie na rozmowę kwalifikacyjną i nie do końca może sobie poradzić...

B: Dobrze Pani [REDACTED] dziękuję Pani za rozmowę. Przede wszystkim dlatego, że jest Pani przeziębiona jak widzę... Podziwiam więc, że miała Pani ochotę i czas na rozmowę. Z tego miejsca też myślę, że mogę Pani życzyć szybkiego powrotu do zdrowia, zajścia w ciążę i powrotu po urlopie macierzyńskim do pracy innej niż ta, którą Pani teraz wykonuje.

O: No właśnie, żebym miała siłę, żeby tak zrobić. No zobaczymy. Trzeba uwierzyć w siebie i próbować... Zobaczymy jak będzie. (uśmiech)

B: Z całego serca tego Pani życzę. Dziękuję bardzo. (uśmiech)

O: Dziękuję. (uśmiech)

Wywiad z Panem [REDACTED]

Data: 29.01.2012, godzina 11.10 : 12.10

Miejsce: Poznań, Stary Browar

Badacz: Dzień dobry Panie [REDACTED]

Osoba badana: Dzień dobry.

B: Na samym początku proszę żeby się Pan przedstawił i powiedział mi, w jakiej branży aktualnie Pan pracuje.

O: Mam na imię Jacek. Obecnie pracuję w branży papierniczej i opakowaniowej. Tektura falista i opakowania.

B: Od dawna Pan pracuje w tej branży?

O: Niecałe cztery lata.

B: Co Pan może o tej pracy powiedzieć? Jak się Panu pracuje w tej branży?

O: Generalnie branża jest bardzo fajna, dlatego, że jest powiązana ze wszystkimi innymi branżami. Jeżeli chodzi o opakowania, to praktycznie każdą rzecz, którą gdzieś tam sprzedajemy trzeba opakować. Branża jest bardzo rozwojowa, zwłaszcza na rynku polskim. Można się kontaktować cały czas z różnymi branżami. Powiem tak w cudzysłowie, że bardzo duże jest „ssanie” na te artykuły, no i moda na ekologię.

B: Dobrze, a na jakim stanowisku Pan pracuje? Co Pan dokładnie robi?

O: Specjalista ds. sprzedaży tektury, no i również opakowania proste, zadrukowane...

B: Sam Pan szuka firm, którym sprzedaje swoje produkty?

O: Jesteśmy tak dużą firmą, że raczej sporo klientów składa do nas zapytania... Na samym początku mojej pracy sam szukałem sobie firm, żeby stworzyć sobie swoją grupę sprzedaży, a na obecną chwilę, to raczej wybieramy sobie firmy, z którymi chcemy współpracować. Mamy taką markę w Polsce, że możemy sobie na to pozwolić.

B: A jak wygląda ta sprzedaż? Pan jeździ do swoich klientów, czy wygląda to trochę inaczej?

O: Generalnie firmy, którzy się do nas zgłaszają, znają już nasze produkty i składają do nas konkretne zapytania na konkretny asortyment. Przykładowo tekturę dzieli się na rodzaje fal... Główny podział - tektura trzywarstwowa i pięciowarstwowa, a następnie rodzaje fal, czyli wysokość tektury i składy surowcowe, czyli skład poszczególnych papierów. Klienci już tak naprawdę wiedzą czego chcą, także proszą o tekturę taką i taką, wycenę pierwszą, gramatura taka i taka... Mówią ile dokładnie tego potrzebują, a my tworząc ofertę bierzemy także jakby pod uwagę region kraju, bo jest to ważne. Każdy region naszego kraju ma zupełnie inne ceny.

Na przykład Warszawa jest zdecydowanie droższa, dlatego też można tam osiągnąć zdecydowanie lepsze marże.

B: Pan zajmuje się całą Polską, czy tylko określonym regionem?

O: Całą Polską. U nas w firmie nie ma regionalizacji, dlatego, że stawiamy na współpracę bezpośrednią z klientem. Wychodzimy z założenia, że jeżeli dany klient przyzwyczai się do danej osoby, to tylko z tą osobą ma kontakt. Po co zmieniać coś co jest dobre, skoro wszyscy są z tego zadowoleni.

B: A ile jest w Pana firmie osób zajmujących Pana stanowisko? Jest to jakaś określona ilość osób?

O: Są u nas w firmie jakby dwa aspekty podziału sprzedaży. Jest to sprzedaż samej tektury dla firm, które produkują opakowania, również przerabiamy tekturę i sami opakowania produkujemy, jest to mniej więcej pięćdziesiąt na pięćdziesiąt procent... Trzy osoby zajmują się sprzedażą tektury, czyli ja i jeszcze dwóch innych kolegów. Natomiast sprzedażą opakowań zajmuje się ktoś inny, ze względu na to, że trzeba tutaj jednak poświęcić więcej czasu na projekty, wizualizacje...

B: Czyli Pan tego nie robi?

O: To znaczy, ja również to robię, ale to jakby nie jest mój główny aspekt. Robię to, ponieważ otrzymam jakiś kontakt, lub moi klienci nie potrafią czegoś wykonać ze względów technologicznych, ponieważ nie mają na przykład druku offsetowego, druku wielokolorowego. Robimy to wtedy jako podwykonawstwo dla nich, bądź też po prostu ktoś nie ma czasu, zwraca się do mnie, a ja to wyceniam.

B: Dobrze. A Pan ma jakiś plan sprzedażowy do wykonania w tej firmie?

O: Mamy budżet, który zawsze jest ustalany na koniec roku. Budżet jest jakby bardziej zależny od możliwości produkcyjnych, dlatego bardzo łatwo jest coś sprzedać, natomiast najważniejsze jest to, żeby sprzedać to z dużą marżą. Jesteśmy firmą prywatną, jest jeden właściciel, tak więc właściciel wymaga zysku. W dużych koncernach, często najważniejsze jest to, żeby inwestycje się po prostu zwróciły, u nas jest ważne ile zostanie w portfelu właściciela. Staramy się więc dobrać tak optymalnie swoich odbiorców, żeby jak najwięcej zostało w firmie i żeby wypełnić budżet.

B: Czyli konkretnej kwoty budżetowej narzuconej przez właściciela firmy Pan nie ma?

O: Generalnie w budżecie zakładamy obrót na danego sprzedawcę, aczkolwiek my sami sobie ten plan budżetowy budujemy pod koniec roku, a zatwierdza go dyrektor. Ten plan jest dość łatwy do ułożenia, ponieważ wzorujemy go w oparciu o lata przeszłe, plus powiedzmy wiemy, jaką mamy rezerwę produkcji na dany rok.

B: Realizuje Pan ten budżet?

O: Realizuję ten budżet. Powiem inaczej, trudno jest go nie zrealizować. Zazwyczaj klienci chcą dużo więcej, ale my się nie wyrabiamy czasowo i terminowo.

B: Rozumiem. A ogólnie, dobrze się Panu pracuje w tej branży?

O: Bardzo dobrze.

B: Tutaj jest Pan cztery lata. Co się działo prędkiej?

O: Co było prędkiej? Również sprzedaż, natomiast w innej branży. Była to branża telekomunikacyjna i internetowa, również trochę elektroniki związanej ze sprzętem elektronicznym. Także sprzedaż usług internetowych i telekomunikacyjnych. Często oferowało się usługi plus jakiś konkretny produkt, dajmy na to komputer, lub telewizor.

B: W tej firmie jaki miał Pan staż pracy?

O: Rok czasu.

B: Wspomnienia pozytywne, czy negatywne?

O: Pozytywne z tego tytułu, że bardzo mnie nastawiły na relacje z różnymi osobami. Kiedyś nie byłem taką osobą otwartą i gadatliwą, jak obecnie, a tam nauczyłem się tego kontaktu z klientem. Był to więc załączek tego, co robię obecnie.

B: W tej firmie byli to klienci indywidualni, czy firmowi?

O: Na początku był to klient indywidualny, potem był to klient firmowi. Otworzyło mi to też taką możliwość zmiany podejścia do odbiorcy, bo często jest tak, że mamy kontakt z osobą prostą, z ulicy, nie wykształconą, trzeba mówić do niej prostym językiem. Z drugiej strony natomiast można spotkać osobę wykształconą, która sama mówi takim językiem, że często przeciętny Polak jej nie rozumie i trzeba się szybko przestawić, żeby taką rozmowę prowadzić w taki, a nie inny sposób. Sposób ubioru też jest ważny. Nawet w chwili obecnej, jak jadę do klienta, dla którego najważniejsze są fakty i konkrety, który większość czasu spędza na produkcji, to wolę sobie na takie spotkanie pójść na luzie i spokojnie porozmawiać. Z drugiej strony są też wielkie koncerty i wtedy już wiadomo – strój wyjściowy. U nas w firmie działa to cały czas, jest jakiś tam obowiązek konkretnego ubioru.

B: A w tej poprzedniej pracy bez problemu się Pan spotykał z klientami indywidualnymi, czy ciężko było się z nimi umówić?

O: Hm...

B: Co Pan tam dokładnie sprzedawał?

O: Jakies abonamenty i usługi. Problem był wtedy, kiedy ktoś już wchodził do czyjś domu i chciał coś zaproponować. Ludzie wtedy nie wierzyli, byli bardzo podejrzliwi... Natomiast

jeżeli ktoś już był umówiony, klienta poinformowano o czym będzie rozmowa, a klient dysponował czasem, to raczej nie było większych problemów.

B: Miał tam Pan również spotkania nie umówione, tak? Czyli pukał Pan do drzwi?

O: No jeżeli miałem jakieś tam spotkanie, to czasami też pukałem do ludzi mieszkających obok. Prosiłem na przykład klienta, który coś tam ze mną podpisał żeby mnie polecił i zarekomendował swojemu sąsiadowi i wtedy próbowałem dalej.

B: Tam Pana rozliczano z ilości sprzedanych usług?

O: Z ilości sprzedanych usług i podstawa była pieniężna, ale bardzo jakby to powiedzieć – znikoma.

B: Nie zauważalna?

O: Wręcz niezauważalna, dokładnie. Główne wynagrodzenie zależało od sprzedaży. Problem był kiedy chciało się wziąć jeden, dwa dni wolnego, bo to już miało odzwierciedlenie w wynagrodzeniu, wtedy się raczej cały czas pracowało, unikało chorobowego, to był problem.

B: Dlatego Pan tam skończył pracować, czy wydarzyło się coś innego?

O: To znaczy przyszła propozycja pracy, w innej firmie którą znałem, która gdzieś tam w regionie, z którego ja pochodzę jest uważana za taką bardzo poukładaną pracę...

B: Ale mówi Pan o swojej aktualnej pracy?

O: Tak, mówię o mojej aktualnej firmie, o firmie *. Jest ona uważana przez zbiorowość społeczną za taką poukładaną i bogatą firmę. Osoby, które tam pracują mają bardzo wysoki status społeczny. Znałem kilka osób z tamtej firmy prywatnie, także też to mogłem potwierdzić. Tam mi została zaproponowana praca, co prawda w dziale planowania, aczkolwiek po zapoznaniu się z moją osobą dyrektorzy stwierdzili, że zapropnują mi pracę w sprzedaży. Prawie cztery lata już tam funkcjonuję.

B: Dobrze. Tylko te dwie firmy, czy coś jeszcze się działo przez ten czas?

O: No w dziale sprzedaży jakby - to tak. Jeszcze moja wcześniejsza praca, to praca w Anglii, jako taki superwajzer, czyli taki brygadzysta kierownik. Była to firma taka *, taka hurtownia. Mieliśmy tam swoje sklepy, a wysyłki robiliśmy po całej Wielkiej Brytanii, przyjmowanie zleceń i tego typu rzeczy, ale tutaj nie było żadnych spraw handlowych.

B: Długo Pan pracował za granicą?

O: Rok czasu.

B: Zapytam jeszcze o Pana wykształcenie, bo wiem, że jest Pan jeszcze w trakcie studiów?

O: Licencjackie skończyłem na kierunku zarządzanie przedsiębiorstwem, a studia magisterskie psychologia w zarządzaniu, ostatni rok.

B: Rozumiem, że aktualnie nie szuka Pan żadnej innej pracy?

O: Aktualnie bardzo mi się podoba moja praca. Jestem już na takim etapie, że nie są o tyle dla mnie najważniejsze pieniądze, ale atmosfera i pewność. Niektóre osoby patrzą tylko na to, ile zarobią, a dla mnie też jest bardzo ważna atmosfera w pracy. Mam tutaj bardzo fajnych ludzi, którzy naprawdę dbają o to, aby nam się wszystkim dobrze pracowało. Zapewniają nam też dobre samochody służbowe, wszystkie narzędzia do pracy, komputery, komórki... Przez to wszyscy na pewno czują się doceniani.

B: A jak wygląda Pana kontakt z klientami? Czy klienci są dla Pana mili, czy raczej stwarzają jakieś problemy?

O: Bywa różnie, jak to ludzie, aczkolwiek relacje mamy bardzo dobre. Ułatwia nam je też polityka firma, która jest już kształtowana dwadzieścia lat. Mamy opracowany system kontaktu z klientem, następnie zamówień, produkcji i dostawy, na których inne firmy się wzorowały. Na przykład zauważamy też, że nasza konkurencja opiera się na naszych systemach. Ogólnie klienci są przekonani, znają nas i raczej większych problemów nie ma. Jedynie zawsze narzekają na ceny, bo my nie jesteśmy tani. Raczej jesteśmy najdroższą pod tym względem firmą w Polsce.

B: Dobrze. Panie ██████ porozmawiamy teraz o samej specyfice zawodu przedstawiciela handlowego. Czy Pan teraz w swojej aktualnej firmie, może nazwać siebie przedstawicielem handlowym?

O: Hm... To znaczy, w mojej opinii, przedstawiciel handlowy, taki typowy, to jest gość, który zbiera zamówienia gdzieś tam po sklepach, na przykład przedstawiciel coca-coli albo browarów poznańskich. My z kolei mamy dużo większy zakres obowiązków. Nie zbieramy zamówień, ale raczej je ofertujemy, negocjujemy także kontrakty. Przy dużych koncernach, na przykład Red Bull, Kompania Piwowarska, Nivea, Nestle Europa – tam są przetargi. W momencie wygrania danego przetargu na dany asortyment, ustala się jakąś już cenę. W momencie podpisania umowy, bierzemy także pod uwagę wyznacznik papieru na rynku europejskim... W momencie, kiedy ten wyznacznik papieru na rynku europejskim się zmienia, to stanowi to też dla nas podstawę do zmiany ceny w ofercie. My nie jeździmy też codziennie do klienta. Czasami z jednym klientem rozmawia się tydzień, lub nawet dwa tygodnie. Również zajmujemy się płatnościami, czyli ustalaniem terminów płatności. Poza tym też czasami klienci decydują, czy chcą otrzymać towar na palecie zwrotnej, czy jednorazowej, takie sprawy też należą do nas. Tak samo spływ należności w firmie. Za to też jesteśmy odpowiedzialni. Nie mamy jakby odpowiedzialności finansowej, ale jeśli jakieś płatności się spóźniają, to my jesteśmy pierwszymi osobami, które idą na rozmowę do szefowej. Ja to przynajmniej robię tak, że co tydzień robię sobie raporty ze spływu płatności,

bo jestem pierwszą osobą, która powinna interweniować, jeżeli coś się nie zgadza. Następnie też, jeżeli jakaś firma stwarza bardzo duże problemy, to oddajemy ją do windykacji, bądź też jeżeli są jakieś większe niezgodności, to przez naszą radczynię prawną, od razu kierujemy sprawę do sądu.

B: Ale mogę nazwać Pana przedstawicielem handlowym?

O: To znaczy ja nazywam się specjalistą od spraw sprzedaży i negocjacji. No mnie to osobiście nie rusza, ale dużo osób, z którymi ja pracuję, byłoby bardzo obrażonych, gdyby ich Pani tak nazwała. Mamy zdecydowanie szerszy zakres obowiązków i zajmujemy się dużymi obrotami, bo przez nasze ręce przechodzą duże pieniądze. Największe obroty to jest jakieś sześć, siedem milionów miesięcznie. A nie wiem czy przedstawiciel takimi pieniędzmi obraca.

B: Nie mniej jednak Panie ██████ tak jak od samego początku mówiłam, nasza rozmowa będzie dotyczyć właśnie zawodu przedstawiciela handlowego, więc mam nadzieję, że możemy kontynuować?

O: Jak najbardziej. (uśmiech)

B: Dobrze. Proszę mi powiedzieć czy na pierwszy rzut oka można rozpoznać przedstawiciela handlowego?

O: Tak.

B: Po czym można go rozpoznać?

O: Przede wszystkim jak wjeżdża na stację Orlen, to pierwsze co robi, to kupuje hot-doga i napój energetyczny. To po pierwsze. Również po ubiorze. Każdy handlowiec ma zapewne inne wytyczne co do stroju. Na przykład przy takich pieniądzech, jakimi ja się zajmuję, to wymagany jest już stój wyjściowy na zasadzie garnituru, krawatu i tak dalej. A większość przedstawicieli ubiera się tak elegancko – ale jeszcze luźno. Łatwo też poznać taką osobę po samochodzie. Większość przedstawicieli ma tak opisane samochody, jak pisanki wielkanocne. Z tym też bywa różnie. U nas na przykład jest to małe logo firmy. Ponadto u mnie, auto jest jakby dodatkiem do wynagrodzenia. Sami też sobie te auta wszyscy pozamawialiśmy.

B: Czyli Pan sobie sam wybrał auto służbowe, tak?

O: Tak.

B: A jak wygląda sprawa paliwa?

O: No mamy też to od firmy zapewnione. Mamy jakiś tam limit kilometrów prywatnych, których i tak nie jesteśmy w stanie wyjechać, chyba, że jeździł bym na wakacje do Chorwacji samochodem, to wtedy tak. (uśmiech)

B: Zapytam jeszcze na czym polega praca przedstawiciela handlowego, Pana zdaniem?

O: Moim zdaniem, ta praca polega na rozpowszechnianiu marki firmy, w której się pracuje, oraz szybkim reagowaniem, jeśli na przykład zamówienia w danych sklepach spadają. Na przykład przedstawiciele handlowi takiej marki jak Pepsi, czy coca-cola, muszą mieć też dużą świadomość swojej konkurencji i szybko działać. Muszą mieć dobry kontakt z właścicielem sklepu jakim się zajmują. W przeciwnym wypadku nie wyrobią swoich planów. Z tego co wiem, to każdy przedstawiciel ma też jakiś miesięczny budżet do wykonania, ma plany. Jeżeli tego nie wyrobi, to ma mniejsze wynagrodzenie, jeżeli natomiast będzie wyrabiał swój budżet, to te plany będą jemu na pewno podnosić. Ewentualnie trzeba zrobić tylko ciut wyżej, niż swój plan, bo wtedy już można mieć do czynienia z takim wyścigiem szczurów, firma mu będzie tego planu dokładała, bo wie, że on i tak to robi.

B: A co ze słownictwem przedstawicieli handlowych? Używają normalnego, zrozumiałego języka?

O: Ja akurat miałem styczność z takimi handlowcami z ulicy. W mojej opinii rzadko można spotkać handlowca bardzo dobrze przygotowanego do zawodu. Mam też kolegów handlowców na studiach. Jeden pracuje w *, drugi w firmie *, kawa... Gdyby ze mną jako klientem ktoś taki rozmawiał, to raczej nie miałby dużo do rozmawiania...

B: Dlaczego Pan tak sądzi? Chodzi o język? Kulturę osobistą?

O: Kultura osobista jest ok, ale raczej ich sposób wysławiania się... Często przejawiają nieprzygotowanie do zawodu. W sensie taki, że kiedy zapyta się ich o jakąś rzecz techniczną, nie zawsze są dobrze przygotowani. Często widać dużą rotację na tych stanowiskach. W takiej branży spożywczej widać dużo skoczków. Raz pracował w *, potem w *, zaraz po tym w *...

B: Myśli Pan, że oni sami zmieniają tą pracę, czy raczej...

O: Sami zmieniają. Mam też znajomych z branży wędliniarskiej, mięsnej. To na przykład mój kolega zmienia pracę co pół rok, co rok.

B: Dlaczego?

O: Generalnie wszyscy się znają w danej branży, spotykają się gdzieś na kawie i zaraz rozmawiają. Zaraz wiedzą, że ten tu zrezygnował, a ten tamto. Często jest też to uzależnione miejscem zamieszkania. Ktoś na przykład mieszka w Wielkopolsce, a nagle zostaje odpowiedzialny za rynek lubuski. Jak taka osoba się dowie, że zwolniła się gdzieś praca, gdzie można jeździć w Wielkopolsce, to wiadomo, że bez zastanowienia ją zmienia, żeby jeździć bliżej domu.

B: A może mi jeszcze Pan coś więcej powiedzieć na temat tych swoich kolegów, którzy pracują w * i w *? Są oni zadowolony z pracy?

O: No na przykład ten pierwszy, gość z *... To jest na takiej zasadzie, że on sam mówi o tym, że ta praca jest pracą na chwilę obecną. Teraz to wygląda tak, że on non stop jeździ, wyjeżdża do pracy rano, wraca wieczorem. Ma bardzo mało czasu prywatnego. Ma mało czasu na naukę, na jakieś przygotowanie do sesji... Taka praca jeżdżąca w branży spożywczej jest dobra dla kogoś, kto nie ma zobowiązań, kto nie ma własnej rodziny. Ja akurat mam szczęście, bo jestem młodą, a mam taką pracę, że pracuję tylko osiem godzin dziennie. Natomiast ta praca w *... Widzę, że jest to często praca od rana do wieczora, są tam akceptowalne pieniądze, ale w zamian za to trzeba włożyć bardzo dużo sił w to, co się robi. Czasami niestety trzeba też sporo poświęcić.

B: A na czym dokładnie polega praca Pana kolegi? On jeździ po sklepach i zaopatruje je właśnie w napoje?

O: Też się zajmuje tak zwanym „mancherdisingiem” w danym sklepie. Często ma takie sytuacje, że musi na przykład dbać o to, jak w poszczególnych sklepach są poukładane napoje w lodówkach. To jest trochę absurdałne, bo czasami musi zwracać uwagę właścicielowi sklepu, że jest coś ułożone nie tak, jak powinno. To jest taka sfera trochę niewdzięczna – przynajmniej dla mnie. Często też musi wracać do tych samych klientów, trzymać rękę na pulsie, robić raporty i wysyłać je do swoich zwierzchników praktycznie codziennie.

B: Z czego ten Pana kolega jest rozliczany w pracy?

O: Z ilości sprzedanych na danym regionie asortymentów.

B: Dobrze, a ten drugi kolega, który zajmuje się kawą?

O: Kolega z branży kawowej pracuje na terenie Wielkopolski. Odpowiedzialny jest też za sprzedaż. Kawa * – z tego co ja się orientuję, jest też rozpowszechniana na rynkach dolnośląskich i śląskich... Tutaj raczej wiedzie prym na przykład kawa Astra, Tchibo...

B: A kawa *, to zdaje się ta, którą kiedyś reklamował Pan *?

O: Tak, tak. Pan *.... (uśmiech) No tutaj Wielkopolska... I z tego co wiem, ta kawa tutaj za bardzo się nie przyjmuje, więc kolega ma też trudne zadanie, dlatego, że widać taką regionalizację, nawet w kawach. Tutaj właśnie Tchibo, czy Jacobs jest bardziej popularna, a * próbuje wejść tutaj na rynek, z tego co wiem od pięciu lat i jest z tym duży problem. Mimo jakiś tam kampanii reklamowych, to przyduszenie ludzi do pewnych rzeczy, do choćby smaku jest niezbyt łatwe...

B: Albo też przekonanie do marki produktu?

O: Tak, albo również do marki... No i niestety ta robota często jest bardzo niewdzięczna.

B: Dobrze. Zapytam jeszcze o tych znajomych z branży wędliniarskiej. Czy o nich też może mi Pan coś więcej powiedzieć?

O: Tutaj to już w ogóle jest hit. Oni tam mają ilość danego asortymentu, jakiejś kiełbasy śląskiej, mięsa i tak dalej do sprzedaży... I teraz tak... Nie jest to fakt, tylko mówię to, o czym się mówi... Dużo firm działa na zasadzie łapówki. Także, gość, który przyjmuje dany towar na chłodnię, to może już coś wstępnie odrzucić, bo coś nie spełnia już wymagań, jemu się już na przykład nie podoba... Dopóki więc od tej firmy nie dostanie „w łapę”, to towaru nie przyjmie. Gość musi spełniać co miesiąc wymagania na jakiś tam target narzucony... Są też jakieś dwie firmy, z którymi ja się spotkałem, które też do końca nie ufają pracownikom, ludzie mają jakieś GPS-y w samochodach... Przykładowo, kolega kiedyś pojechał wieczorem do dziewczyny, a jak minęło pół godziny, to miał już telefon od kierownika z zapytaniem, dlaczego on jest tak długo, tak daleko od miejsca swojego zamieszkania. Taki nadzór jest przesadny i ponadto już raczej skłania ludzi do zmiany tej pracy.

B: A o co dokładnie chodzi z tą łapówką?

O: Tak, że dużo w tych branżach jest właśnie takich rzeczy łapówkarskich, zwłaszcza osoby z działu zaopatrzenia... Przy dużych chłodniach, przy marketach, jeżeli czasem nie da się komuś czegoś, to ten towar nie wejdzie. Gościowi, który zajmuje się zaopatrzeniem raczej nie zależy czy dany towar wejdzie, czy nie, bo on i tak dostanie swoją wypłatę.

B: Panie [REDAKTOR] ma Pan jeszcze znajomych, pracujących w innych branżach sprzedażowych?

O: Znam na przykład gościa, który pracuje w firmie *. Powiem tak, wiem tylko tyle, że pracuje już tam długo i teraz chyba jest na stanowisku dyrektora Wielkopolski, czy rynku Zachodniego... Wiem, że tam wszystko dobrze funkcjonuje, ale na temat jego samej pracy, nie umiem nic powiedzieć.

B: Rozumiem i dziękuję, że opowiedział mi Pan o innych branżach. Wracamy jeszcze do samej specyfiki pracy przedstawiciela handlowego. Jaka płęć dominuje w tym zawodzie?

O: W mojej branży zdecydowanie płęć męska. U nas w firmie jest ewenementem, że od dwudziestu lat jest tylko jedna kobieta... Po raz pierwszy kobieta została zatrudniona dwa lata temu, nie wiem z czego to wynika...

B: Co ta kobieta robi?

O: To jest osoba z działu sprzedaży, została zatrudniona pod rynek niemiecki, bo bardzo dobrze zna ten język, a było to w sumie głównym kryterium przyjęcia osoby do tej pracy. To chyba jednak nie jest do końca udane posunięcie.

B: Nie do końca udane? Ta kobieta nie radzi sobie w tej branży?

O: Raczej wyniki... Nie chodzi o to, że jest to kobieta, ale nie ma ona takich predyspozycji do sprzedawania... Jest taką mało przebojową osobą. Czasami robi też dużo szumu...

B: Dużo szumu?

O: To znaczy dużo mówi, nie do końca ma to wszystko poukładane i mam wrażenie, że nie radzi sobie czasami z tymi klientami. Od samego początku trzeba się przyłożyć do danego klienta, mieć jakiś plan działania, no się tym zająć. Jeżeli osoba o czymś zapomni, albo robi kilka rzeczy naraz, a niektóre kobiety tak mają... Wystarczy czasem chociażby spojrzeć do torebki kobiety i już wiadomo... (uśmiech) Ale do czego zamierzam, że trzeba wszystko zapisywać, sprawdzać, wiedzieć o co chodzi.

B: Co do tej damskiej torebki, to każda z nas ma tam tylko potrzebne rzeczy... (uśmiech) Ale wracając do tego co Pan mówił, to sądzi Pan, że kobiety są niezorganizowane w pracy?

O: To znaczy, ja tak nie sądzę, ale akurat te kobiety, które spotykałem, bądź te, z którymi gdzieś tam współpracuję, to uważam, że dobrze na przykład sobie radzą w działach zakupów. Współpracuję też na przykład z jedną firmą z Torunia, w której pracuje taka bardzo sympatyczna Pani, która ma taką ogromną wiedzę... Ja jestem w szoku. Ona pamięta o czym my rozmawialiśmy ponad dwa miesiące temu, pracuje właśnie w dziale zakupów, dlatego uważam, że kobiety w tym dziale sobie dobrze radzą.

B: Dobrze, a wróćmy jeszcze do samej płci w zawodzie przedstawiciela handlowego. Powiedział Pan wcześniej, że dla Pana, przedstawiciel handlowy to osoba, która podjeżdża na Orlen i kupuje hot-doga z energetykiem...

O: Tak...

B: Czy zazwyczaj jest to kobieta, czy mężczyzna?

O: Zazwyczaj jest to mężczyzna, ale też zauważyłem taką zależność, że na przykład w przedstawicielach farmaceutycznych pracuje bardzo dużo kobiet. Taką sytuację jeszcze przytoczę... Kiedyś tak było, może niektóre osoby były świadkiem czegoś takiego, że na przykład w przychodniach rodzinnych pacjenci czekają z wizytą do lekarza, a nagle wchodzi jakaś Pani w miniówce, z dużym dekoltem do Pana lekarza i sobie tam rozmawiają o sprawach, wiadomo jakich... No i zabiera mu pół godziny, albo i nawet godzinę, a pacjenci niestety czekają. Tak więc w branżach farmaceutycznych jest dużo kobiet – dużo ładnych kobiet.

B: A myśli Pan, że bycie ładną, do tego dobrze ubraną kobietą wpływa jakoś na wyniku spotkań z klientami?

O: Zdecydowanie tak... Jeżeli kobieta jest ładna, jest ładnie ubrana, przy tym jeszcze jest tego świadoma, do tego jest inteligentna, no to jest to bardzo niebezpieczny przeciwnik. (uśmiech)

B: Rozumiem. (uśmiech) Taka kobieta zawsze wygra na spotkaniu?

O: No na pewno pracodawca zatrudni taką kobietę, która już na samym wstępie ma jakąś przewagę, niż gościa, który może i ma jakąś wiedzę, ale wygląda dość przeciętnie. Oczywiście nie sędzę, że ten gość nie nadrobi tego czymś innym, ale pierwsze wrażenie często jest ważne, nie mówię, że najważniejsze, no ale na pewno bardzo ważne.

B: A czy Pana zdaniem kobiety pracujące w tym zawodzie czasami przesadzają ze swoim ubiorem? Tak jak sam Pan powiedział, dekolt, spódniczka mini...

O: No w firmach, które niosą za sobą duży przyływ gotówki, czasami takie zachowania są sprzeczne z wyznacznikiem savoir vivre. Patrząc ogólnie na przedstawicieli handlowych, na kobiety, widzę, że mają jednak dość często ten strój wyzywający. Natomiast jeśli mówimy o dużych firmach, dużych koncernach, to raczej jest to już strój typowo służbowy, ale nie wyzywający.

B: A jeśli kobieta ubrana lekko wyzywająco pojedzie do klienta, który okaże się, ku jej zdziwieniu kobietą?

O: No to myślę, że strzeli sobie samobójca. Może być od razu odebrana jak jakaś dziunia, a nie poważny partner do rozmowy.

B: Czy płeć ma znaczenie w tym zawodzie?

O: Myślę, że w niektórych branżach tak jest. Na przykład w branży kosmetycznej lepiej odnajdą się kobiety. Natomiast w branżach bardziej technicznych, produkcyjnych, to na pewno lepiej odnajdą się mężczyźni.

B: A co z wiekiem? Czy wiek ma znaczenie?

O: Hm... Raczej tak, bo do tego zawodu raczej jest potrzebna osoba młoda i energiczna. Do tego taka osoba musi mieć dużo czasu. Takiego czasu wolnego więcej zawsze ma osoba młoda, aniżeli osoba, która już ma własną rodzinę, dzieci.

B: A nie myśli Pan, że osoba młoda może mieć za małe doświadczenie żeby być dobrym partnerem do rozmowy z poważnymi klientami?

O: To zależy od odbiorcy. Ja na przykład w historii mojej firmy byłem najmłodszą osobą przyjętą na to stanowisko. Miałem dwadzieścia trzy lata, jak zostałem przyjęty do tej firmy, ale też wyglądam na osobę starszą, bardziej dojrzałą i nie mówiłem klientom ile mam lat. Ale to faktycznie może przeszkadzać, bo klient może nie odbierać zbyt poważnie tej drugiej osoby. Właśnie wtedy też jest szansa, że choćby swoim ubiorem pokażemy, że jesteśmy dojrzałi i klient jednak odbierze nas poważnie.

B: Dobrze. A czy według Pana, im handlowiec jest starszy, tym pracuje bardziej efektywniej?

O: Na pewno ma większą wiedzę, bo tę wiedzę się nabywa. Czy efektywniej? No myślę, że na pewno gdzieś jest takie centrum wypalenia zawodowego, które się po jakimś czasie pojawia. Jeżeli dany przedstawiciel ma jakąś swoją grupę klientów, których tylko odwiedza, to raczej nastawia się na takie zasiedzenie i ta efektywność spada. Jeżeli natomiast ktoś co trzy, cztery lata zmienia firmę, w której pracuje, to raczej robi wszystko na co wystarczy mu siła, żeby też nie zdiadzieć w tej pracy. No ale z wiekiem wiadomo, że coraz mniej się rzeczy chce.

B: W porządku. A czy zawód przedstawiciela handlowego cieszy się z akceptacją innych ludzi?

O: Ciężko powiedzieć... Na pewno jest gdzieś taki stereotyp przedstawiciela handlowego, zwłaszcza wśród kierowców, że jest to gość, który leci z Red Bullem, anteną, CB radiem, 140, 150 na godzinę... Więc na pewno wśród kierowców takie osoby są przeklinane. Sam jeżdżę na CB radiu, więc takie coś mogę powiedzieć. Natomiast jeśli chodzi ogólnie o społeczeństwo, to ciężko jest mi odpowiedzieć na to pytanie.

B: Pan szanuje innych przedstawicieli?

O: Ja szanuje wszystkich ludzi. Każdy robi to co może. Nie każdy może być właścicielem firmy, mieć gdzieś tam jakieś szczęście w życiu. Jeżeli taką chwycił pracę, to tak pracuje. Na pewno jest to też praca rozwijająca. Jeżeli dany pracownik przez piętnaście, dwadzieścia lat pracuje w jednej firmie, to mam o niej dość średnią opinię, bo w żaden sposób się ta osoba nie rozwinęła. Natomiast jeśli osoba zmienia pracę, branżę, to pozytywnie odbieram taką osobę, bo ona się uczy, chce się szkolić z technik sprzedaży, bądź też innych potrzebnych rzeczy w tym zawodzie.

B: Ile lat można pracować w roli handlowca?

O: Myślę, że jest to indywidualna sprawa i każdy pracuje tyle, ile może. Ja w mojej poprzedniej pracy mam taki przykład, gdzie powiedzmy moja podwładna, a w zasadzie dwie... W każdym razie jedna miała pięćdziesiąt cztery lata, była to kobieta, a mężczyzna z kolei miał lat sześćdziesiąt jeden... I oni pracowali i bardzo dobrze się sprawdzali, ponieważ budzili zaufanie wśród klientów z racji swojego wieku.

B: Panie [REDAKTOWANE] czy zawód przedstawiciela handlowego jest równoważny z zawodem akwizytora?

O: To nie jest to samo. Akwizytor chodzi po mieszkaniach i sprzedaje coś, za co bierze pieniądze. Przedstawiciel handlowy sprzedaje, ale w głównej mierze jednak oferuje, pokazuje, ale też jakby nie bierze od razu za to pieniędzy fizycznie. Później są wystawianie jakieś rachunki i faktury w firmie, wtedy dopiero te płatności wpływają na konto firmy.

B: Który z tych zawodów jest bardziej prestiżowy?

O: Przedstawiciel. Zdecydowanie.

B: Dobrze. Jakimi cechami powinien się charakteryzować taki idealny handlowiec?

O: Idealny?

B: Tak...

O: No wiedzy nie musi mieć, bo wiedza zawsze jest wiedzą nabytą, ale na pewno musi mieć predyspozycje do tej pracy. Na pewno musi to być też osoba zorganizowana, która potrafi zarządzać swoim własnym czasem pracy... To musi być też osoba, która jest raczej ekstrawertykiem, na pewno nie osoba zamknięta w sobie, która ma problem w nawiązywaniu kontaktu. Potrzebne cechy takiej osoby to właśnie ta łatwość w nawiązywaniu kontaktów, otwartość... To musi być osoba wzbudzająca zaufanie, elokwentna, dobrze by było, gdyby była wykształcona w jakimś tam kierunku.

(rozmowę przerwał telefon Pana ██████████)

No i też jest dobrze, jeżeli taka osoba ma jakieś swoje zainteresowania, no bo nie można cały czas z tym klientem rozmawiać tylko o biznesie. Jest taka zasada „wejścia i wyjścia”. O najważniejszych sprawach rozmawiamy na początku i na końcu. Taka idealna osoba nie może też mieć problemów z ocenieniem swojego odbiorcy. Trzeba notować, dużo słuchać. Ważne też jest to, żeby na tym pierwszym spotkaniu nie było tak, że to tylko handlowiec mówił. Klient też ma zawsze coś do powiedzenia i należy go zawsze wysłuchać. Ostatnia sprawa. Musi być to również osoba z jakąś tam prezencją, no bo ta zasada pierwszego wrażenia często też jest ważna. Są też na spotkaniach z klientami tematyki, których nie powinno się poruszać. Taki idealny przedstawiciel nie powinien z klientem na przykład rozmawiać o polityce. To jest zbyt drażliwy temat, nie wiemy nigdy jakie zdanie na dany temat ma klient, więc lepiej uważać. Pamiętam, że ja kiedyś też powiedziałem nie taki żart jaki miałem powiedzieć, w pewnej części Warszawy i już na samym wejściu byłem spalony. Tak samo też religia. Polityka i religia, to takie tematy, które powinny być neutralne. Można mieć swoje zdanie na dany temat, ale w obecności klienta lepiej go nie ujawniać.

B: Dobrze... A czy są jakieś niebezpieczeństwa na jakie narażony jest handlowiec w swojej pracy?

O: Takie osoby zawsze jeżdżą dużo samochodem, a polskie drogi niestety są w fatalnym stanie... Poza tym też można pod to podłączyć stres związany z realizowaniem wszystkich swoich budżetów i planów.

B: A myśli Pan, że kobieta z racji swojej płci, jest narażona na więcej niebezpieczeństw?

O: No kobieta może na przykład gdzieś być traktowana z góry... Mogą to też być jakieś uszczypliwości na zasadzie flirtów ze strony mężczyzn, albo też i dziwnych propozycji.

B: Ok. Czego do pracy potrzebuje przedstawiciel handlowy?

O: Chodzi o przedmiot pracy?

B: Tak jest...

O: Telefon komórkowy, na pewno jakiś telefon, laptop, no i samochód. Bez tego aktualnie żaden handlowiec nie wyobraża sobie pracować, jeździć do firm.

B: A co Pana motywuje do pracy?

O: No na pewno pieniądze, tutaj nie ma co ukrywać. Pieniądze są głównym aspektem, za coś trzeba żyć. Motywuje mnie też zdobywanie nowych klientów...

B: A w jaki sposób najłatwiej jest zdobyć zaufanie klienta?

O: Sposobów na pewno wzorcowych nie ma, ale na pewno nie wolno kłamać klienta. Nawet jeżeli ktoś da ciała, to powiedzieć to od razu... Nie tłumaczyć się klientowi i nie mówić, że to nie nasza wina. Sama prawda. Jeżeli nie da się czegoś zrobić, to trzeba powiedzieć, że się nie da, ale zaraz w zamian za to zawsze można zaproponować coś innego. Tak samo też mogę powiedzieć, że na pewno inne zaufanie też zdobędzie mężczyzna, który ma obrączkę na palcu. Patrzy się na taką osobę, jako osobę odpowiedzialną, rodzinną, która nie może stracić swojej pracy.

B: Czy pracodawca pomaga swoim podwładnym w pracy?

O: Teraz z moim pracodawcą widzę się dwa razy w roku. Jeżeli chodzi o osobę pod którą bezpośrednio podlegam, czyli dyrektora sprzedaży, to na pewno mi on pomaga, służy swoją kilkunastoletnią wiedzą...

B: A myśli Pan, że przedstawiciele handlowi wstydzą się swojej pracy, czy raczej bez problemu opowiadają o tym innym?

O: To zależy czym handluje. (uśmiech) Jeżeli ktoś proponuje ciekawe, prestiżowe produkty, no to dlaczego o tym nie mówić? A jeżeli to jest jakiś towar, no dajmy na to, że pościele, to też to wygląda inaczej... Z takich ludzi sprzedających akurat taki towar często ludzie się nabijają po prostu...

B: Pan również się śmieje z takich osób?

O: Raczej nie... Ja akurat pochodzę raczej z rodziny biednej, gdzie moja mama miała kiedyś bardzo fajny zawód, a potem przestała pracować. Natomiast ojciec też raczej nie ma się czym pochwalić, ale tak jak tutaj mówimy, żadna praca nie hańbi.

B: Jak najbardziej... Panie [REDAKTOR] czy handlowiec po pracy, myśli od razu o następnym dniu pracy?

O: Z tego co obserwuję też po znajomych, to przedstawiciele często mają taki nawal pracy, że często do późna też siedzą w domu i robią jakieś raporty, kombinują...

B: Teraz parę pytań o kobietach w tym zawodzie. Myśli Pan, że kobiety mają jakieś szczególne znaczenie w tym zawodzie?

O: No w poszczególnych branżach na pewno tak... Kobiety, to tak jak mówiłem raczej branża kosmetyczna, czy fryzjerska, bo w takiej branży też pracują przedstawiciele... Wiadomo, że każdy zawsze woli rozmawiać z osobą, która się zna na danym temacie. Jeżeli w jakimś sklepie będę chciał kupić suszarkę do włosów, to na pewno nie pójdę z tym do mężczyzny, ale poczekam, aż pojawi się jakaś kobieta.

B: A kobieta na spotkaniach z klientami będzie się lepiej dogadywała z mężczyzną, czy z kobietą?

O: Czy lepiej? Hm... Myślę, że nie ma to znaczenia. Pierwsze wrażenie może takie będzie, ale ogólnie to najważniejsze, żeby osoba była dobrze przygotowana do takiego klienta. Natomiast jeżeli już chodzi o taką rozmowę formalną konkretną, to myślę, że to naprawdę nie ma znaczenia.

B: A ta atrakcyjność, o której była mowa? Czy przez nią właśnie kobiety nie wolałyby rozmawiać z mężczyznami?

O: Często to też może pójść w zupełnie inną stronę. Na przykład facet przez tą atrakcyjność kobiety może bardziej się zastanawiać jak poprosić ją o numer telefonu i jak zaprosić na kolację, aniżeli by się interesował tym, co ona mówi. Kobięcie więc może być łatwiej, ale czy to przynosi efekty? Polemizowałbym tutaj, bo jeżeli handlowiec chce się spotkać po prostu z klientem, żeby coś załatwić, to myślę, że tutaj nie ma znaczenia, czy jest to kobieta, czy mężczyzna.

B: Dobrze... Czy kobiety chcą być lepsze od mężczyzn w sprzedaży?

O: Czy lepsze?

B: Tak...

O: To jest indywidualna sprawa każdego człowieka. Są osoby takie, które pracują w bibliotece, bo się tam wyciszają... Są osoby, które pracują w agencji reklamowej, bo tam się sprawdzają, dlatego nic tu nie wymyślę, bo to indywidualna sprawa każdego z nas.

B: Panie [REDACTED] gdyby był Pan pracodawcą i poszukiwał właśnie kobiety na stanowisko przedstawiciela handlowego, to jakiej kobiety by Pan szukał?

O: Osoby otwartej, ale nie zakręconej... Do tego szukałabym kobiety poukładanej, bardzo dobrze zorganizowanej, uważam też, że powinna być wykształcona, bo wiedzę na temat danej

branży mogę jej przekazać, ale jakieś takie ogólne pojęcie już sama powinna mieć. Dlatego na pewno osoba otwarta, z łatwością nawiązywania kontaktów...

B: A co z wyglądem? Czy wygląd w tym przypadku miałby dla Pana jakieś znaczenie?

O: Powiem tak, jeżeli prowadziłbym firmę w branży, w jakiej obecnie pracuję, to nie miałoby to znaczenia. Jeżeli miałbym dwie osoby do wyboru, to podejrzewam, że byłyby to dwie osoby zatrudnione na okres próbny.

B: A na strój zwraca Pan uwagę?

O: Na strój zwracam uwagę. Jeżeli miałaby to być konkretna praca, to oczekiwałbym, żeby ta kobieta była ubrana służbowo. Mam na myśli też odpowiednie kolory ubioru, jakiś kolor granatowy, czarny, na pewno nie jakieś wyzywające kolory. Na pewno gdyby mi jakaś kobieta na rozmowę kwalifikacyjną przyszła z dekoltem i w miniówce, to automatycznie byłaby skreślona.

B: A gdyby już ta kobieta u Pana pracowała i nagle by Pan zauważył, że ona na przykład przesadza ze zbyt ostrym makijażem, to zwróciłby Pan jej uwagę?

O: Zdecydowanie tak. To jest też wizytówka firmy.

B: A czy pracę przedstawiciela handlowego można zdobyć bez wcześniejszego doświadczenia w handlu?

O: To znaczy, na pewno większość szuka osób z doświadczeniem, na pewno nie szukają tych skoczków, o których już wspominałem, którzy mają taką zasadę, że co jakiś czas trzeba zmienić pracę... Ale z tego co wiem, jest bardzo duży problem obecnie w Polsce, po prostu z osobami odpowiedzialnymi, które miałyby taką pracę podjąć... To też między innymi wpływa na to, że przyjmowane są do tej pracy osoby bez doświadczenia.

B: Zbliżamy się już do końca... Proszę mi jeszcze powiedzieć, czy kobiety zajmujące się tą profesją, w pracy zajmują się tylko obowiązkami służbowymi?

O: To tak samo chyba jak z mężczyznami. Ja też często robię dużo prywatnych rzeczy w pracy, nie kryję się z tym i nie mamy też z tego powodu większych problemów. Ja jestem rozliczany za efekty. Jeżeli zatrudniłbym do pracy dziewczynę, czy kobietę, która będzie mi przynosiła duże zyski, to nawet nie będzie mnie obchodziło co ona robi każdego dnia w pracy, jak spędza sobie prywatnie czas w pracy. Liczą się efekty. Często też spotykam się z tym, że mężczyźni zajmują się większymi pierdołami niż kobiety i nawet więcej plotkują. Dlatego tutaj ja nie widzę różnicy, czy jest to kobieta, czy mężczyzna. (uśmiech)

B: Panie [REDAKTOR] Pana zdaniem kobiety realizują się w tej pracy?

O: Czy się realizują? Każdy realizuje się inaczej... Jedne kobiety realizują się jako nauczycielki, drugie jako modelki, trzecie jako szefowe... Sądzę, że praca przedstawiciela handlowego, to super praca, jeżeli chodzi o uzyskanie jakiegoś doświadczenia.

B: A jakie Pan ma plany na przyszłość? Dalej będzie się Pan realizował w aktualnej branży?

O: No na pewno jeszcze kilka lat chciałbym tutaj pracować i zdobyć więcej doświadczenia. Pracuję tutaj już cztery lata, ale sądzę, że jeszcze w wielu kwestiach nie mam doświadczenia... Oprócz tej firmy prowadzę jeszcze taki mały biznes, to już jest zupełnie taka branża handlowa... Różnymi rzeczami handlujemy...

B: Mogę zapytać, czy Pan handluje?

O: Czym się da. (uśmiech)

B: Czym się da? Czyli począwszy od czego, skończywszy na czym? (uśmiech)

O: Począwszy od drzewa z Ukrainy, poprzez słoiki, znicze... No szukamy okazji, tak żeby najtaniej gdzieś kupić, najlepiej za granicą i sprzedać w Polsce. W tej branży jest to fajne, że tak naprawdę ma się kontakt ze wszystkimi innymi branżami. Znajomy, z którym tą spółkę prowadzę, też obsługuje firmy, też z różnych sektorów. Tak więc ja mam coś do sprzedania, on ma coś do sprzedania i to na tej zasadzie działa.

B: Ma Pan czas na połączenie jednej pracy z drugą?

O: Ja nie mam z tym problemów. (uśmiech)

B: Na życie prywatne poza pracą, też Pan ma czas?

O: Zdecydowanie tak. (uśmiech)

B: Ma Pan może jakieś hobby, które zajmuje Pana czas? (uśmiech)

O: Hobby? To znaczy tak, najważniejsza miłość życia – to motocykle, a idealne już w ogóle połączenie to wakacje na motocyklu. (uśmiech) Staram się bardzo dużo jeździć po Europie, zwiedzać bardzo dużo, staram się wyjeżdżać minimum trzy razy w roku na urlopy... Z zainteresowań to na pewno jeszcze historia II wojny światowej, historia nazizmu... Z takich jeszcze dziwnych rzeczy, to staram się odwiedzać miejsca związane z militariami... Poza tym piłka nożna od czwartego roku życia chyba... Staram się zawsze dwa razy w tygodniu pójść na basen...

B: Przepraszam, czy Pana doba ma czterdzieści osiem godzin? (uśmiech)

O: Nie, ale to wszystko jest zaplanowane. (uśmiech) W poniedziałki i wtorki jest piłka nożna, we wtorek i piątek staram się iść na basen... No i tak to mam poukładane. (uśmiech)

B: Studiuje Pan zaocznie, tak?

O: Tak, weekendowo.

B: W każdy weekend ma Pan zajęcia?

O: Nie, przeważnie, co drugi i co trzeci weekend.

B: Dobrze, no to dziękuję Panu za spotkanie i za naszą rozmowę. (uśmiech)

O: Dziękuję również.

Wywiad z Panią [REDAKOWANE]

Data: 26.02.2012, godzina 14:30 : 15: 48

Miejsce: Poznań, Uniwersytet Ekonomiczny

Badacz: Dzień dobry Pani [REDAKOWANE]

Osoba badana: Dzień dobry.

B: Na samym początku zapytam o Pani aktualną pracę, jak to wygląda w tym momencie, gdzie Pani pracuje?

O: Pracuję w firmie *. Jest to branża techniczna, dokładniej instalacyjno – wentylacyjna. Firma spółka należy do koncernu międzynarodowego. Firma * czyli odpylanie przemysłowe, odpylanie w postaci wentylacji, klimatyzacji w różnego rodzaju obiektach, od przemysłowych obiektów do budynków użyteczności publicznej. Jesteśmy firmą, która produkuje różnego typu rozwiązania dla przemysłu, a ja obecnie jestem doradcą techniczno – handlowym.

B: Czyli stanowisko sprzedażowe?

O: Hm... Trudno to nazwać, ponieważ teoretycznie wdrażam produkt, czyli jestem product managerem, ale pracuję z jedną koleżanką, tworzymy we dwie dział filtracji, nie mamy nad sobą kierownika, naszym bezpośrednim przełożonym jest dyrektor finansowy spółki i członek zarządu w jednym. Czyli jesteśmy bardziej samodzielnyimi pracownikami i bez kierownika nad sobą (uśmiech).

B: To dobrze?

O: To bardzo dobrze (uśmiech). Wcześniej byłam kierownikiem sprzedaży, dlatego wiem co to oznacza, dlatego taka indywidualna praca z jednym przełożonym jest lepsza.

B: Dobrze. Zaraz w takim razie przejdziemy do Pani wcześniejszej pracy, ale mam jeszcze pytanie dotyczące Pani aktualnej pracy. Na czym dokładnie polega Pani praca?

O: Już mówię... Jestem doradcą techniczno – handlowym, a więc ta praca tak naprawdę skupia w sobie kilka stanowisk. Na samym końcu jest sprzedaż, wcześniej na pewno doradztwo techniczne, a więc trzeba do tego klienta pojechać, sprecyzować jego potrzeby. Jest to dobór elementów, filtrów, czy innych urządzeń. Na końcu jest sprzedaż, robię to sama lub z osobami z innych działów, ponieważ moja firma jest tak skonstruowana, że ma kilka działów. Ja w zasadzie zajmuję się samymi filtrami, czyli wkładami do urządzeń, ale wiadomo, że na rynku jest tak, że jak się wchodzi do klienta i on oczekuje czegoś więcej, to trzeba dla niego postarać się o całość. To także jest wdrażanie nowego produktu, ponieważ mamy cały czas jakieś nowe produkty i trzeba je wdrażać na rynek. Teoretycznie więc jest to kilka stanowisk w jednym.

B: A jeżeli chodzi o Pani klientów? Pani sama ich zdobywa?

O: Już mówię... W związku z tym, że branża jest bardzo zamknięta, wszyscy znają się na rynku, dlatego też jeżeli ktoś pozostaje w branży, a zmienia miejsce pracy, to klienci, jeżeli jest się dobrym sprzedawcą i dba się o relacje z klientami, to klienci są gotowi pójść za osobą, która ich prowadziła. Jakich mam klientów? Różnych. Jak ich pozyskuję? W różny sposób, dlaczego? Oczywiście podstawa to klienci, którzy już są w mojej bazie, potem są klienci, których sama pozyskuję, oczywiście mogę to robić.

B: To jest cała Polska, czy bardziej zawężony region?

O: To jest cała Polska. Ja działałam na terenie całej Polski i za granicą też, bo jeżeli firma ma oddział za granicą, to jeżeli są właśnie dobre relacje i zapada decyzja, to można to robić. Mamy podział jako koncern na dane państwa i teoretycznie nie można czegoś sprzedać poza granicą kraju, ponieważ tam jest inny oddział, ale to się zdarza rzadko. Teraz jacy to są klienci? Portfel moich klientów jest różny. Tak jak mówiłam, to są prawie wszystkie branże, wszędzie tam, gdzie może Pani sobie wyobrazić filtracje i wentylacje. Każdy zakład produkcyjny nie ważne czy jest to spożywką, farmacja, czy jest to elektronika, czy budynki użyteczności publicznej, czyli lotniska, banki, hotele, pływalnie. To jest bez różnicy. Tam gdzie Pani czuje wentylacje, tam ja mogę dostarczyć swoje produkty. Oczywiście mamy klika branż wyspecjalizowanych. Z czego to wynika? Nasza firma produkuje bardzo drogie produkty, bardzo drogie, ale bardzo dobrej jakości. Nie wszystkie znajdują swoich klientów na rynku polskim. Na polskim rynku jest wiele firm, które zajmują się produkcją filtrów, ale tylko dwie tak naprawdę są brane pod uwagę w firmach wyspecjalizowanych o bardzo wysokich wymogach co do filtracji powietrza. To są branże głównie farmaceutyczne, ponieważ tam gdzie produkuje się leki musi być czyste powietrze. Są także inne branże, na których ja działałam. Swoje produkty tak naprawdę mogę sprzedać wszędzie, tylko pojawia się pytanie, czy na przykład na Uniwersytecie, chociażby naszym, tutaj obecnym, jest potrzebna tak wysoka klasa filtracji i tak dobre jakościowo filtry? Oczywiście, że nie, dlatego teoretycznie mogę dotrzeć do każdego, kto zechce kupić mój produkt, ale nie każdy ma takie potrzeby i akurat takich filtrów potrzebuje.

B: Pani dojeżdża do klientów? Jak to dokładnie wygląda?

O: Tak.

B: Podróżuje Pani po całej Polsce?

O: Tak. Przeważnie tak to wygląda. Dział filtracji, w którym pracuję powstał w zeszłym roku. W końcu udało się go zbudować, tworzą go dwie osoby, właśnie ja i jeszcze jedna osoba. Wydaje mi się, że na chwilę obecną rynek, którym akurat my jesteśmy zainteresowane jest

wystarczający na akurat obsługę dwóch osób. Na taką intensywność i z takim zaangażowaniem jak my to robimy, to na razie wystarcza, ale docelowo na pewno rynek kiedyś się zwiększy, ponieważ każdy sprzedawca potrzebuje chwilę oddechu. Dlatego też z czasem ten dział na pewno będzie rozwijany. Ale chyba nie dosłyszałam do końca Pani pytania?

B: Pytałam czy Pani dojeżdża do klientów?

O: Tak, tak...

B: Jaki jest system Pani pracy? Czy Pani wyjeżdża na cały tydzień?

O: Teoretycznie dział filtracji stworzyliśmy same i same mogłyśmy sobie narzucić rytm pracy. Tak naprawdę nasza Pani przełożona całkowicie powierzyła nam zbudowanie tego działu i realizowanie zadań. Mamy narzucony plan roczny i nikogo to nie obchodzi, czy ja zrealizuję go w jeden dzień, czy w cały rok. Oczywiście nie ma jakichś surowych konsekwencji za niezrealizowanie planu, ponieważ różnie to bywa, ale na szczęście akurat ta firma bardzo racjonalnie podchodzi do pewnych rzeczy. Natomiast w umowie oczywiście mam wpisane, że pracuję osiem godzin dziennie, ale jak ja sobie to rozliczę i jak ja sobie to załatwię, czy ja pracuję dwa dni w tygodniu, czy pracuję po nocach – nikogo to nie interesuje i nikt nie zadaje mi takich pytań.

B: A rzeczywiście jak to wygląda? Ile czasu dziennie Pani pracuje?

O: Różnie. Akurat w moim przypadku praca to moja pasja. Jestem w tej branży od czterech lat, nie mam zamiaru robić nic innego w najbliższym czasie, czyli teoretycznie mogę powiedzieć, że nie pracuję w ogóle. Jeżeli coś się robi z satysfakcją i z pasją to... Owszem, czasami bywa gorzej, czasami lepiej, są stresy, ale nie czuję, że pracuję. A jak to wygląda faktycznie? Mogłabym pracować po dwadzieścia godzin dziennie, natomiast każdy musi w pewnym momencie swojego życia powiedzieć sobie „dosyć”. Jest czas pracy i jest czas prywatny. Kiedyś, wcześniej, mogłam pracować dwadzieścia cztery godziny na dobę, w tym momencie staram się, żeby to było osiem godzin i koniec. To jest mój plan dzienny. Moja praca to wizyty u klientów, trzeba do nich jeździć. Oczywiście do dyspozycji mam różne sprzęty firmowe, samochód, telefon, komputer i mobilny internet... No i oczywiście nawigacja.

B: Nawigację też Pani otrzymała od pracodawcy?

O: Tak, oczywiście, to musi być.

B: Musi być? Ale nie wszędzie takie coś się pojawia. Nie każdy pracodawca wyposaża pracowników w nawigację...

O: Powiem Pani co było plusem w tej firmie. My na przykład jesteśmy pozbawieni działu marketingu, nie mamy działu marketingu w firmie. My sami tworzymy plan marketingowy, my przedstawiciele, sprzedawcy. Nasz przełożony siada nad tym planem i zatwierdza to, albo nie. To jest świetne, ponieważ to my określamy potrzeby roczne, jaki plan, jakie pieniądze, jakie fundusze. My często wyjeżdżamy, wiemy ile jesteśmy w stanie wyjeździć paliwa w ciągu tygodnia, wiemy jakie dokumenty, prospekty, narzędzia, katalogi, wizytówki są nam potrzebne. Wiemy jakie mamy oczekiwania finansowe w ciągu roku pod względem marketingu i narzędzi. Raz w roku ten plan jest tworzony, jest zatwierdzany i te pieniądze po prostu są. Nie mam czegoś takiego, że nie dostanę tych pieniędzy na nawigację, bo to jest mi potrzebne. Te pieniądze muszą się znaleźć, bo były uwzględnione w tym planie marketingowym. Dlatego też wszystkie narzędzia potrzebne nam do pracy otrzymujemy od centrali firmy. Nasze biuro, z moim działem mieści się w Poznaniu, siedziba firmy mieści się w innym mieście. To też jest duża niezależność od firmy. Cała logistyka, transport, inżynierowie, przedstawiciele handlowi od innych elementów filtracyjnych znajdują się w innym mieście, natomiast ja bym się nigdy nie przeprowadziła, mój dział mógł powstać w tym mieście i tak też się stało. Natomiast jeszcze co do samego systemu pracy, to my sami ustalamy sobie gdzie jeździmy, czy jeździmy, nie muszę wyjeżdżać wcale jeżeli tego nie potrzebuję, ale wiadomo, że to robię, ponieważ ta praca wymaga dużego zaangażowania. Na rynku jest wiele podobnych produktów, ale o wiele mniejszej jakości, dlatego żeby przekonać klienta do wyższości naszych produktów nad innymi i do dwa razy większej ceny, trzeba do tego klienta pojechać, zorganizować spotkanie, zrobić prezentację i zobaczyć co klient u siebie ma. Często trzeba pomóc mu też technicznie, doradzić mu żeby coś zmienił. Jak często wyjeżdżam? Akurat w tym momencie mam zaplanowany wyjazd w przyszłym tygodniu na pięć dni, mam nadzieję, że zrobię go w cztery, jest to wschód Polski, a potem robię sobie urlop. Jeżeli wyjeżdżam gdzieś na dłużej, to jasna sprawa, że piąty dzień muszę mieć dla siebie, czyli nie pracuję, wszyscy o tym wiedzą, nie męczą mnie, nie dzwonią i dają mi święty spokój.

B: I wtedy Pani nocuje w hotelach, tak?

O: Tak, normalnie mamy rozliczenie delegacji. Jeżeli jest się w delegacji powyżej ośmiu godzin to wiadomo, jeżeli jest to tydzień nocowania, to oczywiście jest to nocleg i odpowiedni standard ustalony z góry. Oczywiście są wyjątki. Wiadomo, że jeżeli szuka się całą noc noclegu i nie ma już nica poza pięciogwiazdkowym hotelem, to oczywiście można się do niego udać. Jest jeszcze kolejna dobra rzecz w mojej firmie. Z koleżanką z mojego działu często wyjeżdżamy i nie mamy zawsze czasu żeby przygotować dokumentację dla

naszych klientów. Wiadomo, że jeżeli jest się w podróży przez pięć dni i po tych pięciu intensywnych dniach wracam do hotelu i jestem zmęczona. Skoro jestem zmęczona, to nie będę odpalała komputera żeby przygotować jakąś ofertę dla klienta. Jest to właśnie świetnie rozwiązane, ponieważ w siedzibie firmy mamy osobę, która może za nas to przygotować. Nasza firma jest bardzo silnie nastawiona na niezwalnianie starych pracowników i pomoc dojścia im do emerytury chociażby. No i my mamy właśnie taką osobę, w postaci bardzo dynamicznej Pani w średnim wieku, która jest całkowicie do naszej dyspozycji. Jeżeli my wyjeżdżamy, mamy pilny przetarg, czy dokumentację do przygotowania, to wszystko wysyłamy do tej Pani, a ona już dla nas to przygotowuje, wysyła to do naszej wiadomości i pyta czy tak może być. To umożliwia nam swobodne pojechanie do klienta i nie martwienie się o to, że drugi i trzeci klient czeka już trzy dni na naszą ofertę. Ja czasami nie mam po prostu na to czasu, albo jestem zbyt zmęczona żeby to zrobić.

B: A czy Pani zdaniem, Pani branża nie jest branżą bardziej męską?

O: Tak. No niestety lub stety, w 99,999999 % przypadków rozmawiam z mężczyznami i wszystkie tematy załatwiam z mężczyznami. O dziwo, mogę powiedzieć, że z mojej czteroletniej obserwacji rynku, sytuacja pod kątem obsadzania stanowisk kierowniczych związanych typowo z inżynierijno – produkcyjnymi sprawami, w coraz większym stopniu te stanowiska zajmowane są przez kobiety. To jest bardzo miły aspekt, pozytywny, aczkolwiek i tak jestem przyzwyczajona do relacji damsko – męskich w tym układzie, zawsze to jest dla mnie miłą niespodzianką. Ale chyba jeszcze o coś innego mnie Pani pytała? (uśmiech)

B: Pytałam, czy branża, w której Pani pracuje jest branżą męską, ale już mi Pani odpowiedziała.

O: Jeszcze tylko mogę dodać, że stanowiska zajmowane przez osoby, z którymi trzeba prowadzić rozmowę są przeróżne. W związku z tym, że portfel klientów jest bardzo duży, nigdy nie wiem jadąc do danej firmy, z kim będę tam prowadziła rozmowę. W każdej firmie jest inne rozwiązanie. Czasami trzeba załatwić temat z działem utrzymania ruchu, czasami z działem technicznym, czasami z działem technicznym i z działem zakupów, czasami z szefem firmy. Ci ludzie są na całkowicie różnych stanowiskach, są całkowicie inni mentalnie, mają całkowicie inną działkę, inny zakres.

B: Jeszcze zapytam o Pani wcześniejsze doświadczenie. Tutaj Pani jest cztery lata, co się działo prędkiej?

O: Nie, nie. Tutaj nie są cztery lata pracy. Tutaj jestem na razie przez pół roku, stało się to całkowicie przez przypadek, ponieważ myślałam, że wyjdę z branży i już do niej nie wrócę. Byłam zmęczona wcześniejszymi doświadczeniami.

B: Czyli co się działo prędkiej?

O: Wcześniej pracowałam tylko w jednej firmie, trafiłam tam przez przypadek. Poprzez wszystkie stopnie, czyli od pracownika działu sprzedaży, zostałam kierownikiem działu sprzedaży. Tamta firma również zajmowała się produkcją elementów do wentylacji.

B: Czyli branżę Pani zachowała?

O: Branża jest taka sama, aczkolwiek jest wiele produktów, które nie pokrywają się ze sobą. Po pracowaniu ponad trzech lat w tamtej firmie, postanowiłam zrezygnować z tej pracy...

B: Ale czy to było może spowodowane stanowiskiem kierowniczym, które Pani przejęła?

O: Hm... Raczej rozjechaniem się wizji pomiędzy osobami, z którymi przyszło mi współpracować. Tak się niestety czasami zdarza. Przestałam pracować w tej firmie. Długi czas się zastanawiałam co dalej, natomiast firma, w której obecnie pracuję sama się do mnie zgłosiła, żeby ewentualnie zaproponować mi stanowisko, a wynikało to z tego, że firma dowiedziała się, że obsługiwałam i rozwijałam dział filtracji, bardzo często więc miałam relacje z klientami, którzy ich interesowali, dlatego też postanowili zaproponować mi pracę u siebie.

B: Mimo, że w poprzedniej pracy była Pani kierownikiem, to wolała Pani jednak zmienić pracę?

O: Tak. Doszło tam do kilku innych elementów, które nie pozwoliły mi na dalsze rozwijanie tego, co chciałam w danej firmie robić. Zamykanie się w tak młodym wieku na wykonywanie poleceń wyłącznie przełożonych jakoś nie satysfakcjonowało mnie do końca, a też miałam przełożonych nad sobą. Chciałam mieć jednak większy wachlarz mojego rozwoju. Bycie kierownikiem to jest tak naprawdę bardzo duża odpowiedzialność i poświęcenie się zespołowi, a co za tym idzie, zatrzymanie własnego rozwoju, ponieważ nie ma się na to kompletnie czasu. Wydaje mi się, że mój młody wiek jak również rozjechanie się tych pewnych wizji, o których mówiłam, doprowadziło do tego, że nie miało to już dla mnie żadnej racji bytu.

B: Rozumiem, że ta zmiana pracy była w Pani przypadku zmianą na lepsze?

O: Powiem tak, długo to odchorowywałam pod kątem mojego dużego zaangażowania w firmę i... Bardzo dużego zaangażowania w firmę. Tego akurat było mi troszeczkę żal, tego co już udało mi się tam zrobić. Tego zawsze będzie mi żal, natomiast wybierając to co jest dla mnie najlepsze, to był dla mnie na pewno najlepszy krok... Chociaż wydaje mi się, że spokojnie mogłabym tam jeszcze parę lat popracować, tylko pytanie „po co?”

B: Ale czasami pewne zamiany są zmianami na lepsze...

O: No tak, akurat ta zmiana była dla mnie najlepszą zmianą, w najlepszym momencie.

B: Pani [REDACTED] jeśli Pani pozwoli, to teraz porozmawiamy o samej specyfice przedstawiciela handlowego...

O: Tak...

B: Kim Pani zdaniem jest przedstawiciel handlowy?

O: Jest to osoba, która w ambitny sposób, z pasją, potrafi przede wszystkim stworzyć dobrą relację z klientem, bo ta relacja z klientem jest najważniejsza. Poza tym jest to osoba, która powinna uzyskać od potencjalnego klienta informacje co do rynku i produktów innych firm w tej samej branży, ponieważ najlepszym informatorem zawsze jest klient. No i na końcu taka osoba może ewentualnie swojemu klientowi coś sprzedać. (uśmiech)

B: Ewentualnie?

O: Nie zawsze trzeba coś sprzedać. Mogę powiedzieć z własnego doświadczenia, że 30 % relacji, które nawiązałam w branży to osoby, którym jeszcze nic nie sprzedałam i myślę, że nigdy nic im nie sprzedam. Oczywiście – mogłabym, aczkolwiek czasami sama mówię wprost potencjalnym klientom „Nie, nie będę Panu nic sprzedawać. Mam drogie produkty, które też nie są Panu do końca potrzebne. Niech Pan sobie to kupi gdzieś indziej.” Często mi się tak zdarzało, że taki potencjalny klient zmieniał na przykład pracę i wtedy już mógł być moim klientem. To często się zdarza, dlatego doradzam takim osobom to co uważam za słuszne. Często te relacje z klientem też są dobre, ponieważ taki klient czuje, że ja nie przyjechałam do niego tylko i wyłącznie po to, żeby mu coś sprzedać. Jestem może dziwnym przypadkiem, ale sprzedaż to jest dla mnie ostatni element. Gdybym nie musiała tego robić, to pewnie bym tego nie robiła. Najważniejsza jest jednak sama relacja z klientem, a proszę mi wierzyć, że często takie moje zachowanie wpływa na to, że klient jednak wybiera ten droższy produkt, ponieważ wie, że ja mu zawsze powiem czy to jest dobre dla niego, czy nie.

B: Dobrze. Czy Pani zdaniem można poznać przedstawiciela handlowego na pierwszy rzut oka?

O: Powiem szczerze, że mam takie relacje z osobami, które już od czterech lat ze mną współpracują i jeszcze nigdy mnie nie widziały, nie miały okazji mnie poznać osobiście. Hm... Można, aczkolwiek poznanie się, to jest tak naprawdę doklejenie sobie wyobrażeń do rzeczywistości, bo często można pięknie mówić przez telefon, pięknie można przedstawiać jakieś produkty, ale tak naprawdę dopiero spotkanie się na żywo i porozmawianie o problemie u klienta, to jest bezcenne, niezapomniane przeżycie – zarówno dla klienta, jak i dla osoby, która sprzedaje ten produkt.

B: Pani [REDACTED] a czy na ulicy, spotykając jakąś osobę, jest Pani w stanie poznać czy jest to przedstawiciel handlowy?

O: Tak, to widać. Na pewno nikt, kto nie jest otwarty na innych ludzi, nie będzie dobrym handlowcem, aczkolwiek ukryte talenty można poznawać po dłuższym czasie i też znam takie osoby, które na pierwszy rzut oka nie nadawały się do handlu. Sama zatrudniałam swoich pracowników do swojego działu, więc zatrudniając kilkanaście osób, mam już świadomość jak to wygląda. Może ja powiem z własnego doświadczenia, bo jednak zatrudniałam handlowców do swojego działu. Ja oceniam ludzi w pierwsze dziesięć sekund.

B: Jak Pani to robi w dziesięć sekund?

O: Oceniam po zachowaniu, po charakterze, po otwartości i uważam tak, że albo ta chemia jest między ludźmi, albo jej nie ma. Ja jestem w stanie przeżyć osobę, która kompletnie nie wpasowuje się w moją wizję na stanowisko sprzedawcy, ale jeżeli wiem, że ona świetnie to robi, że ma swój styl, swoją wiedzę i wizję, a to się sprawdza, to jestem w stanie ją zatrudnić i to jeszcze na warunkach, jakie ona sobie zażyczy.

B: A czy płeć ma dla Pani jakieś znaczenie?

O: Nie, nie... Chociaż zawsze będę broniła tego, że kobiety nadają się na to stanowisko lepiej, tak jak uważam, że mężczyźni są lepszymi zakupowcami. To wiem już z własnego doświadczenia. Też duże znaczenie ma wiek. Można być dobrym sprzedawcą, ale nie jest to dobrze odbierane...

B: Dlaczego nie jest to dobrze odbierane?

O: Ja na przykład jestem osobą młodą, bardzo młodą jak na osobę, której udało już się tyle przeżyć na rynku handlu. Może inaczej, młody sprzedawca na pewno jest słabiej oceniany przez starszego, doświadczonego, przez klienta. Jeżeli osoba jest dojrzała i mówi klientowi to, co klient chce usłyszeć i do tego jest w pełni profesjonalna, to klient kupi taką osobę. Jeżeli natomiast taka osoba jest tylko młoda, a nie dojrzała – to nic z tego nie będzie.

B: A co z językiem Pani [REDACTED] Czy przedstawiciele handlowi używają jakiegoś innego, określonego języka podczas rozmowy z klientem?

O: Wydaje mi się, że to zależy od branży. Niestety w mojej branży trzeba dobrze poznać produkt, różnego rodzaju elementy za pomocą których tworzone są te produkty, trzeba niestety teoretycznie poznać wszystko, bo klienci często pytają i dopytują o jakieś procesy, o dokumentację techniczną. Myślę, że każdą branżę trzeba więc poznać od samego początku do końca. Nie można też siebie samym nazywać, że jest się świetnym sprzedawcą i sprzedaje się wszystko. Ja na przykład prosto z mostu mogę powiedzieć, że nigdy w życiu nie potrafiłabym sprzedać usług, czy produktu, którego nie widzę, którego nie mogę nawet dotknąć, ja się po prostu do tego nie nadaję. Moje zakupy trwają pięć minut. Wchodzę do sklepu, wybieram, wychodzę. Myślę dlatego, że każdy sprzedawca powinien więc być dobry tylko w tym, co

robi, a jeżeli ktoś zmienia w swoim życiu pięć, czy sześć razy swoją branżę, to niech mi nie mówi, że jest specjalistą od wszystkiego, bo nie ma specjalistów od wszystkiego. Albo jest się lekarzem, albo jest się prawnikiem, albo po prostu jest się sprzedawcą firanek, czy filtrów do wentylacji. Przede wszystkim sprzedawca musi czuć się w swojej roli. Znam wielu sprzedawców, którzy niestety nie czują się w swoich rolach, ale pracują tak...

B: No to dlaczego ci sprzedawcy nie zmieniają na przykład branży?

O: A to chyba trzeba już ich zapytać. Często ludzie są do tego zmuszeni, często ludzie szukają pieniędzy, często praca, w której pracują nie daje im satysfakcji chociażby przez wynagrodzenie, atmosferę. Ja na przykład wiem, że jeśli miałabym pracować w mojej firmie za połowę mojego aktualnego wynagrodzenia, to poszłabym, ponieważ jest to moja pasja, dlatego to po prostu trzeba czuć.

B: Dobrze. Pani [REDACTED] a co ze strojem handlowców? Jak powinni oni wyglądać jadąc na spotkanie do klienta?

O: To też zależy od branży. Moja branża akurat jest na tyle specyficzna, że podczas każdego mojego wyjazdu mam w swojej walizce różne komplety ubrań. Z czego to wynika? Przede wszystkim mam kontakt albo z Panem Wiesiem, Ryśkiem, Heniem w gumiakach, z działem utrzymania ruchu, który dwadzieścia pięć lat pracuje przy jednej maszynie, więc nie wyskoczę na taką produkcję w spódnicy i szpilkach, bo panowie mnie tam wyśmieją. Dlatego zawsze muszę mieć ze sobą jakiś komplet butów na płaskim obcasie, czy jeansów, ponieważ nikt mnie nie zaprowadzi na komin o wysokości stu metrów, żeby weszła tam w spódnicy. To jest właśnie pierwsza rzecz, trzeba zweryfikować do kogo się jedzie, na jakim stanowisku jest ta osoba, oraz dowiedzieć się z iloma osobami przyjdzie mi się spotkać. Natomiast dalej co do ubioru, jeżeli rozmawia się z kierownikiem zakupów, czy z dyrektorem, właścicielem przedsiębiorstwa, to musi to być na pewno schludny strój, ale nie jakiś wyzywający. Strój ma być elegancki, schludny i co jeszcze... Nie uważam, że garnitur i garsonka to jest zawsze najlepsze rozwiązanie. Jeżeli z kimś się spotyka drugi, trzeci raz, to wiadomo, że na takie spotkanie już można ubrać coś luźniejszego. Ale to oczywiście w zależności od sytuacji – miałam już różne, do różnych fabryk się jeździło, na różne miejsca się wchodziło bądź wdrapywało i trzeba było sobie poradzić. Ja tu akurat mówię tutaj o swojej branży, ale przedstawiciele z innych branż mają jeden lub dwa eleganckie stroje, a też miałam ostatnio na zajęciach informację, że na spotkanie z klientem można też ubrać jakiś element, typu krawat w tym samym kolorze co logo firmy, czy też jakaś apaszka dla pań... To działa, tylko nie w mojej branży. (uśmiech)

B: Rozumiem. Teraz tak zapytam ogólnie o wszystkie branże, jaka płć dominuje w tym zawodzie?

O: Myślę, że to jest pół na pół. Patrząc na wszystkich przedstawicieli, którzy się zwracali do mnie, mówiąc tutaj o tym, że jestem klientem, mogę powiedzieć, że jest to podzielone, jest to pół na pół. Dużo dzwoni do mnie pań, które chcą się ze mną spotkać, porozmawiać o bieliźnie, o ubraniach, biżuterii, okularach... O dziwo, nie wiem skąd mają dostęp do tych moich danych. Zawsze całkowicie odmawiam, chyba, że jest mi kogoś żal. Jeżeli chodzi o mężczyzn, to głównie to są jakieś pościele, usługi. Ostatnio też często mnie atakują banki i tutaj również są to głównie mężczyźni.

B: Dobrze... A czy płć ma jakieś znaczenie w tym zawodzie?

O: W którym?

B: No w zawodzie przedstawiciela handlowego...

O: Tak, myślę, że tak. Kobieta na pewno w jakiś lepszy sposób działa na mężczyznę. Kiedy człowiek jest bardzo zapracowany, pracuje jakieś dwanaście godzin w jakimś budyneczku bez okien wśród dziewięćdziesięciu innych inżynierów i nagle zadzwoni do niego jakaś kobieta, która chce z nim jeszcze porozmawiać na tematy techniczne, to on już się cieszy, że na przykład w końcu może usłyszeć jakiś inny miły głosik. Często to słyszę, że przyjechali panowie, z innej firmy konkurencyjnej, od których moi klienci nawet marchewki by nie kupili.

B: Pani klienci może też są zdziwieni, że kobieta pracuje w takiej branży?

O: Tak... Często jest to zdziwienie, ale akurat w mojej branży o dziwo bardzo dużo kobiet pracuje w tym zawodzie.

B: To jest ten haczyk, który ma działać na klientów? (uśmiech)

O: Tak. (uśmiech) To jest ten haczyk, który ma działać na klientów. Trzeba być jednak w tym dobrym, bo klienci często weryfikują wiedzę takiego przedstawiciela, czy kobieta ma określoną wiedzę, czy dobrze doradza...

B: Powiedziała Pani wcześniej, że miała Pani okazję zatrudniać pracowników do swojej grupy sprzedażowej...

O: Tak...

B: Jaki pracownik jest Pani zdaniem bardziej efektywny, młodszy czy starszy?

O: Są plusy i minusy i ma to znaczenie, ale nie wiem czy tak do końca chciałabym się na ten temat wypowiedzieć, ponieważ mogłoby to już w pewien sposób podchodzić pod dyskryminację.

B: Może Pani po prostu powiedzieć co Pani myśli na ten temat.

O: No mogę... Na pewno plan w mojej byłej firmie był taki, żeby zatrudniać ludzi młodych, ledwo po studiach. Wynikało to z różnych czynników. Jeden czynnik to na pewno czynnik finansowy, ponieważ wiadomo, że osoba młoda, taka po studiach, która dopiero zaczyna karierę zawodową zażąda mniej pieniędzy jeżeli chodzi o swoje wynagrodzenie, niż osoba, która już na przykład pracuje dziesięć lat. Osoba starsza w tym przypadku ma już większe doświadczenie w pracy, doświadczenie życiowe, taka osoba ma też często rodzinę, dzieci i wiadomo, że taka osoba potrzebuje więcej pieniędzy. Młoda osoba po studiach nie ma często wyjścia, bo chce po prostu znaleźć pracę, złapać jakieś doświadczenie, dlatego wiadomo, że zgodzi się na pracę za o wiele mniejsze pieniądze. Poza tym osobę młodą można ułożyć zgodnie ze swoimi zapatrywaniami i umieścić go w firmie tam, gdzie widzimy dla niego miejsce. Uważam, że firmy głównie prywatne, chociaż publiczne też, są nastawione właśnie na młodych ludzi, choćby ze względu właśnie na ich mniejsze wynagrodzenie. W takiej młodej osobie łatwo jest wykreować to, czego się oczekuje od tej osoby, natomiast ja w swoim życiu zatrudniałam różne osoby, ponieważ chciałam mieć u siebie swojego rodzaju mix. Wiedziałam, że młodsi będą czerpać od starszych doświadczenie, a starsi od młodszych na przykład energię, ambicję czy zawziętość. Zatrudnianie osób starszych, chociaż nie... To złe słowo... Zatrudnianie osób dojrzałych, czyli po trzydziestym roku życia, wiąże się też z pewnymi ograniczeniami do tych osób. Wyobraża Pani sobie kobietę, która jest przedstawicielem handlowym, jeździ cały tydzień po całej Polsce, a w domu ma trójkę małych dzieci, które widzę swoją mamę tylko raz w tygodniu?

B: Nie.

O: Ja też nie... To jest właśnie to. Taka osoba na pewno jest mniej dyspozycyjna, taka jest niestety prawda.

B: Chyba, że w tej roli występuje mężczyzna...

O: Tak, ale w tym przypadku akurat skupiałam się na kobietach. Dużo jest natomiast przedstawicieli handlowych między trzydziestym piątym, a czterdziestym piątym rokiem życia, po pięćdziesiątce jest ich już o wiele mniej... Jeśli ktoś jest już dojrzały i jest specjalistą w swojej dziedzinie, idzie mu świetnie, to dlaczego ma dalej nie pracować? U mnie są przedstawiciele handlowi pod sześćdziesiątkę i radzą sobie świetnie, nie ma lepszych. (uśmiech) To są bardzo doświadczeni inżynierowie i jak słyszę ich nazwiska, to czuję respekt. Dojrzały ludzie są bardzo fajni, ponieważ mają jedną bardzo fajną cechę, są bardzo odpowiedzialni. Są odpowiedzialni za swoje dzieci, za swoje rodziny i tak samo czują się odpowiedzialni za swoją pracę. Natomiast muszą wyjść z pracy powiedzmy o szesnastej żeby odebrać dziecko z przedszkola. A z drugiej strony młody człowiek, który jest ambitny, który

ma dwadzieścia lat i dopiero zaczyna swoją karierę zawodową, będzie siedział w tej pracy, pokazywał na co go stać i żeby zadowolić swojego pracodawcę może zrobić chyba wszystko.

B: No bo taka osoba często nie ma obowiązków takich jak dzieci, własna rodzina...

O: Dokładnie, więc tak to wygląda.

B: A co z prestiżem tego zawodu? Czy zawód przedstawiciela handlowego cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: I tutaj też jest dużo do powiedzenia. Niestety wydaje mi się, że winni za to są pracodawcy, ponieważ trochę zniszczyli ten zawód... Nie wiem dlaczego, ale młodzi ludzie boją się przyznać, że są handlowcami...

B: Pani się wstydy przyznać?

O: Za chwile dojdę do tego... Młodzi ludzie wstydzą się przyznać do tego, że są przedstawicielami handlowymi, bo to nie jest zawód, bo to jest tylko coś przejściowego, a zaraz znajdą sobie inną, lepszą pracę, niedługo naprawdę znajdą sobie poważny zawód. Ja się zawsze śmieję z takich sytuacji. Dużo było ludzi w mojej firmie, którzy przychodzili na chwilę, bo akurat potrzebowali pieniędzy, a zaraz szukali sobie innej pracy, byle tylko jak najdalej od bycia przedstawicielem. Dlatego ja zawsze pytałam czy nowe osoby chcą u nas pracować, czy będą lubiły to co mają tutaj robić, ponieważ ja szukałam ludzi, którzy zrobią to z chęcią, z przyjemnością, z uśmiechem na ustach. Ja nie będę nikogo zmuszać, żeby u nas pracował, ponieważ to nie jest przedszkole. Natomiast czy ja się wstydzę mojego zawodu? Ja uwielbiam mój zawód, ja kocham być przedstawicielem handlowym, doradcą technicznym. Uważam, że jeżeli człowiek jest z powołania przedstawicielem handlowym i robi to świetnie, to niech to robi, a sam zawód jest super, ponieważ motywuje, pozwala na nowe możliwości... Ja się bardzo cieszę, ale wypowiedzi są różne. (uśmiech)

B: Pani [REDAKTOWANE] spotykam się czasami ze stwierdzeniem, że praca przedstawiciela handlowego jest równoznaczna z zawodem akwizytora? Co Pani mi powie na ten temat?

O: Wydaje mi się, że akwizytor i przedstawiciel handlowy to dwie różne rzeczy, ale tak jak wspomniałam już wcześniej, sądzę, że pracodawcy trochę zepsuli ten zawód. Akwizytora tak naprawdę nie interesuje to czy sprzedaje długopisy, czy papier toaletowy czy kołdry, ponieważ dzisiaj sprzedaje to, a jutro jego firma wprowadzi garnki do swojej oferty i on będzie sprzedawał garnki. Akwizytor nie jest w stanie się związać z produktem, który sprzedaje. Natomiast przedstawiciel handlowy ma pracę pełną wyzwań.

B: Jest to praca lepsza od pracy akwizytora?

O: Tak, ale nie uważam, że nie ma ludzi stworzonych do akwizytorstwa, ponieważ tacy ludzie często są uczeni tego, aby sprzedawać ludziom po prostu wszystko. To jest taki człowiek od wszystkiego, ale niekoniecznie przedstawiciel, niekoniecznie sprzedawca.

B: Dobrze... Jakie są cechy idealnego przedstawiciela handlowego? Jaki ma być przedstawiciel, którego Pani mogłaby zatrudnić?

O: Uśmiechnięty... (uśmiech) Musi być pozytywnie nastawiony do życia. Wydaje mi się, że przedstawiciel nie może mieć w sobie tego fałszu, że robi to, ponieważ to jest tylko jego praca, musi być też pozytywnie naładowany dobrą energią. Człowiek, który decyduje się na bycie przedstawicielem handlowym wie jedną rzecz - praca równa się kasa. W większości firm w tej pracy handlowcy otrzymują jakąś podstawę i prowizję. Człowiek wie, że dopóki nie zacznie pracować, to nie będzie otrzymywał konkretnych pieniędzy ze swojej pracy. Idealny przedstawiciel handlowy nie może też mieć problemów w komunikacji zarówno ze swoimi klientami, jak i ze współpracownikami. Przedstawiciel handlowy często myśli, że musi dostać od wszystkich wszystko, bo to on sprzedaje, on przynosi pieniądze do firmy i za te pieniądze wszyscy tak naprawdę funkcjonują. Czasami niektórzy przedstawiciele obrastają wysoko w piórko, zaczynają nosić wysoko nos i mówią, że to ja przynoszę pieniądze do firmy i chcę mieć wszystko. Z jednej strony taka osoba ma rację, ale z drugiej strony taka osoba musi też dawać coś od siebie i robić pewne rzeczy z otwartością na inne osoby.

B: A czy według Pani są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony handlowiec podczas wykonywania swojej pracy?

O: Niebezpieczeństwa jakiego rodzaju?

B: Różnego rodzaju, co tylko przychodzi Pani do głowy...

O: Pierwsze co przychodzi mi do głowy, to właśnie zatracenie się w swojej pracy, czyli bycie przedstawicielem handlowym dwadzieścia cztery godziny na dobę. Nie ma co się zajeżdzać, każdy z nas ma swoje własne, prywatne życie. Drugie niebezpieczeństwo natomiast widzę tak, że jak takiemu przedstawicielowi handlowemu dobrze idzie, to zaczyna on trochę lekceważyć ludzi, którzy czegoś od niego oczekują. Są więc właśnie plusy i minusy tego zbyt dużego zaangażowania, ale też odpuszczania pewnych innych tematów, jeśli idzie za dobrze. Hm... Jakie jeszcze inne są zagrożenia... Na pewno to, że jeżeli jakiś przedstawiciel handlowy specjalizuje się w jednym produkcie, to w przypadku gdy ten produkt zniknie, to taki handlowiec może mieć problemy, ponieważ w żaden sposób się nie rozwijał, bo cały czas stał w jednym miejscu z tym jednym, czy dwoma produktami. Handlowiec musi się rozwijać, musi być otwarty na to, że dzisiaj sprzedaje „coś”, a z czasem takie produkty mogą zostać wycofane z rynku i będzie on musiał odnaleźć się w czymś innym.

B: Dobrze... Pani [REDAKTOWANE] teraz porozmawiamy o samych kobietach w tym zawodzie. Czy Pani zdaniem kobieta wnosi coś innego do tego zawodu niż mężczyzna?

O: Myślę, że jakiś taki powiew wiatru, ponieważ punkt widzenia zależy od punktu siedzenia. To jest nawet udowodnione naukowo, zawsze się mówiło, że mężczyzna zabiera się za następną rzecz dopiero wtedy, kiedy skończy robić to co robi. Natomiast kobieta zabiera się za pięć rzeczy w jednym czasie i stara się te pięć rzeczy w jednym czasie doprowadzić do końca. To już wskazuje na to, że mężczyźni są całkowicie różni od kobiet. Mężczyźni jadący do klienta narzucają twardy styl sprzedaży, mówiąc na przykład, że ich produkty są najlepsze i klient powinien to mieć. Kobiety natomiast są takie bardziej soft, nie narzucają klientowi swojej woli, przedstawiają ten produkt z różnych stron, co daje klientowi tak naprawdę swojego rodzaju dystans w podjęciu decyzji. Kobieta w bardziej taki stonowany sposób wchodzi w pewne tematy i pozostawia mężczyźnie możliwość współpracy. Mężczyzna z kolei wychodzi z założenia, że powinno się z nim współpracować, bo to jest dobre, takie i takie. To są całkowicie inne relacje międzyludzkie, dlatego wydaje mi się, że kobieta daje większe pole manewru klientowi tak naprawdę.

B: I wyboru?

O: I wyboru, tak.

B: A czy Pani zdaniem kobieta się lepiej porozumie z mężczyzną na spotkaniu, czy z kobietą?

O: To też zależy od charakteru.

B: Charakteru kobiety?

O: Kobiety... Często niektórzy mężczyźni uważają z góry, że kobiety nie nadają się do pewnych zawodów, ponieważ kobieta na przykład nie zna się na sprzedaży elementów do wentylacji, bo jest kobietą. Ja nie miałam wykształcenia technicznego, a wszyscy pytają mnie na ilu ja szkoleniach sprzedażowych byłam w swojej pracy... Odpowiadam - na żadnym. Odpowiadam tak z ręką na sercu, ponieważ nie byłam na żadnym szkoleniu sprzedażowym. Uważam, że nie jest mi to potrzebne do szczęścia, a nie potrzebuję pokazać papierku ukończenia na przykład studiów technicznych. Są też takie stereotypy, że mężczyzna myśli bardziej logicznie, a kobiety mówią chaotycznie. Niektórzy mężczyźni wychodzą właśnie z punktu stereotypu, że rozmawiają z kobietą... Są plusy i minusy prowadzenia rozmów z mężczyznami, ale mężczyźni są zawsze zainteresowani tym, co ma do powiedzenia kobieta. Natomiast jedna kobieta nie zawsze ma ochotę słuchać tego, co ma do powiedzenia druga kobieta. (uśmiech)

B: Pani [REDAKTOWANE] proszę mi powiedzieć od czego mogą zależeć sukcesy kobiet w pracy handlowca?

O: Sukcesy? Hm... Od czego mogą zależeć sukcesy... (dłuższa pauza)

B: Dokładnie tak... Powiedziała Pani prędej, że spełnia się Pani w swojej pracy. Od czego to może zależeć?

O: Wydaje mi się, że od usposobienia. Nie każda kobieta lubi formę pracy siedzenia w biurze i jak to w przypadku każdej kobiety, czasami przychodzi czas na własną rodzinę, wtedy siedzenie w domu nad garnkami troszeczkę mężczy. Świetnie sprawdzają się właśnie w pracy przedstawiciela handlowego panie, które sprzedają kosmetyki czy perfumy. Znam właśnie takie osoby, które sprawdzają się w tym po prostu cudownie. Mają rodzinę i spełniają się zawodowo, bo mogą sobie pojeździć samochodem i porozmawiać z innymi kobietami o nowej linii kosmetyków, które sprzedają. Znam nawet pewną panią, która wciągnęła swojego męża w przedstawicielstwo, w sprzedaż kosmetyków. (uśmiech) Ten człowiek, ten mężczyzna już tak nie mógł wytrzymać jak jego żona opowiadała mu ciągle w domu o tych kosmetykach, że porzucił w końcu swoją pracę i zaczął pracować razem z nią... Ogólnie to kobieta jest szczęśliwa wtedy, kiedy sprzedaje to, co lubi i widzi, że inne kobiety ją słuchają i patrzą na nią z zainteresowaniem. Jeżeli ktoś robi to, co lubi, to potem też chętnie o tym opowiada innym.

B: A czy Pani tak właśnie robi? Czy po pracy powinno się mówić o pracy?

O: Myślę, że nie ma co za dużo mówić. Ja zawsze się odłączam, natomiast u siebie już zauważyłam zboczenie zawodowe. Jeżeli praca to pasja, a w moim przypadku tak jest, to takie zboczenie zawodowe to niestety nieodzowny element życia po pracy. Ja zawsze w momencie gdy wchodzę do jakiegoś nowego miejsca i widzę centralę wentylacyjną, to zawsze patrzę na sufit, na jakieś nawiewniki... I tak jest w każdej branży. Osoby, które sprzedają kosmetyki jak na przykład zobaczą mój błyszczyc, to będą się zastanawiały dlaczego akurat taki błyszczyc wybrałam, bo przecież są jeszcze inne błyszczyki, inne kolory, inne pojemności. Ja tego nie widzę, nie myślę o tym błyszczyku w takiej perspektywie, że przecież mogłam wybrać inny.

B: Dobrze. A czy kobiety wykorzystują swoją kobiecość w pracy?

O: Myślę, że tak i to bardzo, ale nie zawsze jest to pozytywnie odbierane, nie każdy sobie tego życzy. Znam przypadki, że kobieta często wykorzystuje swoją atrakcyjność do tego, żeby nawiązać relacje z klientem. To dzieje się chyba wszędzie. Zostało chyba udowodnione, że ludzie bardziej atrakcyjni w większości przypadków dostają pracę, chociażby zdjęcie w Cv może być już jakąś formą dyskryminacji. Cv bez zdjęcia natomiast wypada gorzej niż Cv ze zdjęciem.

B: Cv bez zdjęcia są od razu odrzucane przez rekrutujących?

O: Myślę, że nie, aczkolwiek zawsze lepiej jest wiedzieć...

B: Wiedzieć kto się pojawi na rozmowie kwalifikacyjnej?

O: Oczywiście. Często mnie dziwiło, że blondynka na zdjęciu to brunetka w rzeczywistości i na odwrót. To powodowało we mnie jakiś dysonans, bo ja już miałam jakieś wyobrażenie o danej osobie ze zdjęcia, to już typowa psychologia... (uśmiech) Poza tym sama rozmowa kwalifikacyjna. Osoby atrakcyjne, ładne, szczupłe, które się nie jękają, zadbane, mówią ładnym, płynnym językiem są lepiej postrzegane i mają większą łatwość w znalezieniu pracy, niż osoby zdenerwowane, zestresowane, które się pocą, mają rozbiegane oczy... Takim osobom trudniej jest znaleźć pracę. Jak natomiast widzę idealnie i nieskazitelnie ubranego przedstawiciela handlowego, z zegarkiem na ręku, z teczką, z włosami lekko postawionymi na żel, w krawacie, w idealnie skrojonym garniturze i z ogromną pewnością siebie, walnęłabym go najchętniej tą teczką i wystawiła za drzwi... (uśmiech) To są po prostu moje odczucia, ale myślę, że wielu ludzi mogłoby powiedzieć podobnie. Jeżeli kobiety są zbyt wyzywające i zbyt atrakcyjne, to taki klient od razu się wycofuje. Są też klienci, którzy widząc piękną młodą kobietę, która jest handlowcem i przyjeżdża coś im sprzedać, do tego ubrana jest w krótką miniówkę i szpilki, sprawia, że ci klienci często liczą na coś więcej. Teraz w drugą stronę... Przedstawiciel handlowy nie może być niechlujny. Nie można na spotkanie ubrać dresu i nie można ubrać tenisówek, no chyba, że tego właśnie wymaga specyfika spotkania, pójdzie gdzieś i zobaczenie czegoś.

B: A jak ta atrakcyjność jest jeszcze wykorzystywana? Czy jest to tylko sposób wyglądu czy można się spotkać jeszcze z przejawem innych zachowań tego rodzaju u kobiet?

O: To w zależności od tego kto ma jakie podejście do pracy. W życiu trzeba sobie postawić pytanie, czy chce się wykorzystywać siebie do tego aby osiągnąć jakieś korzyści, czyli swój wygląd, swoje zachowanie i czy to jest na dłuższą metę? Trzeba sobie postawić jakieś granice, których trzeba pilnować, bo jak już coś raz się przekroczy, to często nie ma już odwrotu.

B: Dobrze... A czy stres towarzyszy handlowcom w pracy, czy w dzisiejszych czasach jest to praca już mniej stresująca?

O: Stres jest zdrowy, delikatna adrenalina jest zdrowa. Piosenkarz wychodzący na scenę, też musi poczuć jakąś adrenalinę, następnie wychodzi, śpiewa i wszystko jest tak, jak powinno być. Tak samo przedstawiciel jadący w daleką trasę do klienta myśli o tym, żeby to spotkanie mu się tylko udało. Wtedy może wystąpić właśnie takie lekkie zdenerwowanie.

B: Już tak kończąc naszą rozmowę Pani [REDACTED]

O: Już? (uśmiech)

B: Nie chcę zajmować już Pani więcej czasu, a wiem, że przekroczyłam już czas o jakim na początku mówiłam... (uśmiech) Zapytam jeszcze o coś, o czym mówiłyśmy już na początku, kto jest lepszym sprzedawcą, kobieta czy mężczyzna?

B: Zdecydowanie kobieta. Pracując w mojej branży coraz częściej otwieram się na kobiety jako osoby dobrze sprzedające. Jestem bardzo otwarta na kobiety, ponieważ wiem ile ciężkiej pracy muszą wnieść w to, żeby sprzedać coś mężczyznom lub drugiej kobiecie. Uważam, że kobiecie jest ciężko. Z drugiej też strony kobietom miło się patrzy na mężczyzn, a mężczyznom miło się patrzy na kobiety... W każdym razie kobieta już od dawna wiecznie mówi, stara się zajmować kilkoma rzeczami jednocześnie, a mężczyzna jest taki bardziej logiczny, prosty, poukładany. A kobieta nie. Kobieta to jest jedno wielkie szaleństwo i wydaje mi się, że jest sprytniejsza w podejściu klienta.

B: Lepiej sobie radzi niż mężczyzna na tym stanowisku?

O: Zdecydowanie. Kobiety zawsze sobie radziły lepiej... (uśmiech) Kobieta się nie podda, zawsze ma jakąś wizję.

B: Pani [REDACTED] zapytam jeszcze o jedną rzecz. Studiuje Pani tutaj na Uniwersytecie Ekonomicznym „zarządzanie sprzedażą”, dlaczego? Czy jest to Pani świadomy wybór, czy ten kierunek jest Pani potrzebny w pracy?

O: Powiem szczerze, że decyzję podjęłam w zeszłym roku, pracując jeszcze w mojej poprzedniej firmie. Tworząc dział w tamtej firmie miałam wolną rękę. Stworzyłam go tak, jak chciałam go stworzyć. Chciałam więc sprawdzić, czy ta praktyka, którą nabyłam i wykorzystałam, tak naprawdę pokrywa się z teorią. Wtedy podjęłam decyzję, że pójdę na te studia bez względu na wszystko, żeby tak naprawdę połączyć tą praktykę i teorię. Chciałam też wypełnić jakieś luki, które uważałam, że mogę zapełnić i stąd wybór właśnie „zarządzania sprzedażą”. Uważam, że każdy pracujący w danym zawodzie powinien się rozwijać. Nie tylko chodzi tutaj o rozwój w pracy, ale także pod kątem teorii... Trzeba mieć szerokie horyzonty i poszerzać to wszystko.

B: Dziękuję Pani [REDACTED] w takim razie za rozmowę. Życzę Pani tego, aby Pani dział cały czas się rozwijał. Dziękuję. (uśmiech)

O: Dziękuję. (uśmiech)

Wywiad z Panem [REDACTED]

Data: 05.03.2012, godzina 17.00 : 18.25

Miejsce: Poznań, ul. Żmigrodzka

Badacz: Witam Panie [REDACTED]

Osoba badana: Dzień dobry.

B: Rozpocznę naszą rozmowę pytaniem o Pana doświadczenia zawodowe, które było związane z pracą w sektorze handlowym, a następnie porozmawiamy o Pana aktualnej pracy... Co się działo na początku?

O: Od samego początku pracowałem jako przedstawiciel handlowy w * sprzedając telefony komórkowe, później * trzy lata i na końcu regionalny kierownik sprzedaży w firmie *.

B: Teraz tak pokrótce, w firmie *, na czym polegała Pana praca?

O: Obsługiwaliśmy tam rynek B2B, czyli Business to Business, obsługiwaliśmy klientów obecnych, czyli przedłużaliśmy umowy, sprzedając nowe aktywacje.

B: Biorąc pod uwagę to, ile operatorów jest teraz na rynku, łatwo było utrzymać danego klienta w *?

O: No niestety to był trudny okres dla *, ponieważ wtedy jakby * wyłaniało się jeszcze z *...

B: Następnie *?

O: Tak, później *, czyli trzy lata sprzedawania ołówków. No i tutaj też rynek B2B, obsługa klientów, ofertowanie tych klientów, obsługiwanie ich zamówień.

B: *, czyli urządzenia biurowe?

O: No wszelkie artykuły, które się wykorzystuje w biurze, od temperówki, poprzez niszczarki, drukarki, sprzęt komputerowy.

B: Podobała się Panu ta branża? Czy to była dobra zmiana po firmie *?

O: Tak, myślę, że to była dobra zmiana pod taki względem, że jest to duża korporacja, poukładana pod pewnymi względami.

B: To dlaczego przestał Pan tam pracować?

O: Ponieważ dostałem nową propozycję pracy. Firma rekrutacyjna do mnie zadzwoniła proponując mi nowe stanowisko, wyższe, z większą ilością pieniędzy, no i po jakiś tam rozmowach i negocjacjach przeszedłem do tej firmy.

B: A zapytam jeszcze o firmę *. Czy pracodawca, Pana przełożony w tamtej firmie pomagał Panu w pracy?

O: Stosunek z moim przełożonym był pozytywny. Zawsze mieliśmy bardzo dobry kontakt i taki partnerski, co jest dość istotne. Każdemu życzę takiego szefa, naprawdę.

B: A jak wyglądała ta sprzedaż artykułów biurowych? * to nie jedyna firma, która oferuje takie usługi. Firmy bez problemu kupowały właśnie u Pana?

O: No pewnie, że kupowały, ale tutaj już trzeba było wdziękiem zadziałać. * zawsze było drogą firmą, jest i na pewno będzie, natomiast jak wiemy z doświadczenia, zawsze jest coś za coś, czyli jeżeli idą za tym większe pieniądze, to klienci zawsze mieli wszystko dostarczone na czas, na dzień następny.

B: Powiedział Pan, że trzeba było zadziałać wdziękiem?

O: Oczywiście. (uśmiech)

B: Może Pan to rozwinąć?

O: No wie Pani, najczęściej są to klientki, czyli osoby płci żeńskiej, które są w sekretariatach, recepcjach, nie zawsze od samego początku były to osoby decyzyjne.

B: Wykorzystywał Pan swoją męskość w kontaktach z klientkami? Przyczepię się tego wdzięku, bo jeszcze nie otrzymałam od Pana odpowiedzi... (uśmiech)

O: Nie, nie... Bardzo proszę... (uśmiech)

B: Co z tym wdziękiem?

O: No co z tym wdziękiem? No cóż, trzeba się uśmiechać, czasami rzucić jakimś żarcikiem (śmiech) Jakiś żarcik rzucić, ewentualnie tego typu zagrania, które gdzieś tam pomagają...

B: Panie [REDAKTOR] a czy komplementy w przypadku kobiet też wchodziły w grę?

O: Nie... Ja się tego raczej wyzbywałem, dlatego, że ja nie jestem osobą, która chce i będzie komplementować po to, żeby ktoś ode mnie coś kupił. Nie jestem też zwolennikiem lizusostwa, także raczej profesjonalnym podejściem, ale zawsze z uśmiechem.

B: A czy jakieś niemiłe wspomnienia ma Pan z tej pracy?

O: Oczywiście... No niejednokrotnie wchodziło się do nowego klienta, którego chciało się pozyskać i słyszało się od razu „Nie dziękuję, do widzenia”. Bez podania przyczyny chociażby dlaczego. Były też sytuacje, gdzie negocjowaliśmy ceny, a klientka podawała swoją cenę, która była po prostu nierealna, a na pytanie czy może w jakiś sposób uargumentować tą cenę odpowiadała „Nie, bo nie”. Mało partnerskie podejście ze strony niektórych klientów, może w ten sposób.

B: Pan się poruszał po rynku wielkopolskim, czy jakimś bardziej sprecyzowanym?

O: To był rynek różny, bo ja zaczynałem od Kalisza, później miałem Kalisz i Konin połączone, do tego dochodziła Kłodawa. Później przeprowadzając się do Poznania, miałem już rynek swarzędzki.

B: Ale wspomina Pan chyba dobrze tą pracę, bo uśmiech cały czas Panu towarzyszy.

O: Tak, tak! (uśmiech) Może będzie Pani kiedyś moją klientką, więc trzeba się uśmiechać... (uśmiech)

B: Być może...

O: Miło wspominać sobie tamtą pracę, to były trzy dobre lata pracy.

B: Następnie firma *.

O: Tak. Zostałem zaproszony na rozmowę kwalifikacyjną na stanowisko regionalnego kierownika sprzedaży. Ta firma to czołowy dostawca do branż flotowych, dostawca po prostu lokalizacji pojazdów, monitorowania lokalizacji pojazdów. Tutaj miałem większy teren, trzy województwa, wielkopolskie, lubuskie i zachodnio – pomorskie. No i tak jak w poprzednich firmach, dbałość o klientów, poszerzanie rynków tych klientów, czyli sprzedaż monitoringów na przykład do nowych pojazdów, obsługa obecnych klientów i również sprzedawanie nowych urządzeń.

B: Klienci sami przychodzili do Pani firmy, czy Pan musiał sam wyszukiwać sobie klientów?

O: No myśmy mieli o tyle dobrze, że mieliśmy dział telemarketingu, który obdzwaniał klientów i umawiał nam spotkania. My też mieliśmy dzwonić po klientach i umawiać sami sobie spotkania, ewentualnie klienci też sami zgłaszali się do nas przez naszą stronę internetową, a potem już my przejmowaliśmy tego klienta.

B: Panie [REDAKTOR] czy miał Pan pod sobą jakiś ludzi, skoro był Pan regionalnym kierownikiem sprzedaży?

O: To znaczy nie miałem pod sobą ludzi na co dzień, natomiast ja miałem za zadanie wprowadzić do pracy osoby, które przychodziły już do nas po rekrutacji. Po prostu miałem jakiś nadzór nad kimś. Ci handlowcy dzwoniли do mnie, pytali o pewne rzeczy, ja ich po prostu instruowałem.

B: Czy Pan też zajmował się rekrutacją?

O: Tak, też rekrutowałem.

B: Na co zwracał Pan uwagę podczas rozmowy kwalifikacyjnej?

O: Powiem tak, tak jak w pracy w *, nie ma większego znaczenia, czy jest to kobieta, czy jest to mężczyzna, tak tutaj raczej miało się do czynienia z mężczyznami, w 98 % są to faceci.

B: Bo taka branża?

O: Bo taka branża motoryzacyjna, ale nie zawsze jest to branża motoryzacyjna, flotę samochodową może mieć każda branża, ale flotowcem jest najczęściej facet. Dlatego nie ma tu dyskryminacji, tak po prostu jest. Kobiety tu kiedyś też pracowały, ale nie były na tyle stanowcze, nie potrafiły wyciągnąć tej decyzyjności od klienta w danej chwili. Chodzi o kwestię dopięcia zamówienia na ostatni guzik i podpisania umowy. Tak więc w większości na

nasze rozmowy kwalifikacyjne przychodzili faceci, natomiast to też jest kwestia predyspozycji do tego, pracy w stresie, pracy pod jakimś tam konkretnym czasem.

B: A czy doświadczenie też brał Pan pod uwagę, czy osoba bez doświadczenia w sprzedaży też mogła znaleźć u Państwa pracę?

O: Dobrze było jak osoby, które przyszły na rozmowę kwalifikacyjną były z jakimkolwiek doświadczeniem handlowym, to nie musiała być konkretnie ta branża. Ale też jakoś niekoniecznie, na początku są szkolenia od tego.

B: No dobrze, jak długo Pan tam pracował?

O: Który Pan?

B: Pan, Panie ██████████ (śmiech)

O: Ja? (śmiech) W * rok. No widzi Pani jak Panią rozbawiłem, na pewno będzie Pani moją klientką kiedyś. (uśmiej)

B: Tylko z Panem rozmawiam, więc pytam tutaj tylko o Pana... (uśmiej)

O: Rozumiem, w porządku... (uśmiej)

B: Dlaczego więc tylko rok Pan tam pracował?

O: No bo pozmiały się moje plany życiowe i plany osobiste. Sam musiałem zrezygnować z firmy *, na rzecz własnego biznesu.

B: Czym się Pan teraz zajmuje w swoim własnym biznesie? Mogę zapytać?

O: Przewóz osób, wynajem autokarów i busów.

B: Na jakim terenie?

O: Na terenie Unii Europejskiej, wszędzie tam, gdzie jesteśmy w stanie dojechać i przewieźć ludzi.

B: Teraz porozmawiamy o samej pracy przedstawiciela handlowego. Proszę mi powiedzieć kim jest Pana zdaniem przedstawiciel handlowy?

O: Osoba reprezentująca firmę. W mniemaniu społecznym jest to osoba, która reprezentuje firmę, nie jest to tylko sprzedaż, ale ogólne pojęcie reprezentowania firmy. Nie ukrywajmy jednak, że jeżeli ktoś zna to od środka i sam tak pracuje, to powie, że jest to tylko sprzedaż, sprzedaż i jeszcze raz sprzedaż.

B: A czy takiego handlowca można poznać na ulicy na pierwszy rzut oka?

O: Niektórych tak.

B: Po czym?

O: Po czym? Po kawie w McDonald's o godzinie dziewiątej rano. (śmiech) Poważnie! Będąc sobie w McDonald's i patrząc na drzwi wejściowe, kto wchodzi, a kto nie, bardzo łatwo

można stwierdzić kto jest handlowcem, a już w ogóle w Swarzędzu, kto jest handlowcem w *.
(uśmiech)

B: Dlaczego? Co szczególnego dzieje się w Swarzędzu? (uśmiech)

O: No to jest taka trasa przelotowa, gdzie na przykład jadąc do Wrześni można się tam napić kawy, bo potem może już nie być gdzie. Natomiast widać ewidentnie po niektórych ludziach, że są handlowcami. Można jeszcze nawet określić, w której branży pracują. Jeżeli wchodzi Pan z teczuszką, pod krawatem, w garniturze i ma ze sobą laptopa, to na pewno sprzedaje jakieś tam wyższe produkty i spotyka się z ludźmi na wyższym stanowisku. Jeśli wchodzi sobie chłopak z nażelowanymi włosami, no to na pewno jest z coca – coli.

B: A kobieta?

O: A kobieta, jeżeli jest gustownie ubrana to pewnie jest z farmacji.

B: A jakiego słownictwa używają przedstawiciele handlowi?

O: Starają się mówić zrozumiale, natomiast tacy, którzy chcą osiągnąć swój cel, raczej stosują mowę niepospolitą, tylko gdzieś tam bardziej wyszukaną, żeby wywyższyć swój poziom i pokazać jakim to on jest profesjonalistą.

B: Dobrze. A czy zawód przedstawiciela handlowego wyróżnia się od innych zawodów dostępnych na rynku? Jest w tym coś szczególnego?

O: Nie wiem, nie zastanawiałem się nigdy nad tym szczerze przyznam... Na pewno jest to zawód dynamiczny, no i na pewno w niektórych sytuacjach niewdzięczny. Inaczej to wygląda za granicą, inaczej to wygląda u nas. U nas najczęściej jako przedstawiciele handlowych zatrudnia się ludzi młodych, do powiedzmy trzydziestego piątego roku życia...

B: Dlaczego?

O: Dlatego, że pracodawcy uważają, że takie osoby tak jak mówiłem są dynamiczniejsze, szybsze, szybciej potrafią cokolwiek sprzedać i są bardziej reprezentatywne. A na Zachodzie, osoby, które pracują jako przedstawiciele handlowi, to są ludzie starsi. Są oni przedstawicielami handlowymi, właśnie po to, żeby z racji swojego doświadczenia przekazać jak najlepszą wiedzę na temat produktu, który oferują. U nas jest zupełnie inne podejście i przez to klienci traktują tych młodych jak akwizytorów po prostu, czyli natrętów...

B: Panie [REDACTED] a czy według Pana akwizytor i przedstawiciel to jedno i to samo?

O: Każda korporacja i każda firma mówi, że nie. Ja osobiście uważam, że na pewno coś w tym jest podobnego. Inaczej, cała otoczka, którą ma przedstawiciel handlowy, czyli samochód, telefon, ubiór, komputer i inne pieniądze powodują, że osoba na tym stanowisku ma się czuć trochę inaczej, co ma się przekładać na jej klientów. A akwizytor ma zapukać i

sprzedać. Rola przedstawiciela handlowego polega nie tylko na sprzedaży bo i obsłudze posprzedażowej. W każdym razie na pewno przedstawiciel handlowy wyłania się z akwizycji.

B: A który zawód Pana zdaniem jest bardziej prestiżowy? Akwizytor czy przedstawiciel handlowy?

O: Na pewno przedstawiciel handlowy jest bardziej prestiżowym zawodem, chociażby z racji tych dodatków, czyli samochód, telefon...

B: Teraz trochę na temat samego stroju handlowców. Jak powinna wyglądać kobieta, a jak mężczyzna na stanowisku przedstawiciela handlowego?

O: To też jest kwestia uzależniona od branży według mnie, dlatego, że ja też byłem zawsze zwolennikiem tego, że należy wyglądać schludnie, bo dzisiaj prowadząc swój biznes twierdę, że mój kierowca powinien mieć zawiązany krawat, ewentualnie białą koszulę i krawat. Niektórzy się zastanawiają po co, bo zaraz auto może mi się zepsuć, będę musiał się pod nim położyć, naprawiać coś i się wybrudzę. Natomiast sędzę, że kierowca jest wizytówką firmy. Gdy spotykamy się z jakim zarządem, jest spotkanie przy ławie, kawę przynosi Pani sekretarka, to wtedy też wymagają tego odpowiedniego stroju konwenanse.

B: Kobieta również musi być ubrana schludnie?

O: No jak najbardziej, tak. Jednak zawsze się wystrzegałem tego, żeby nie wyglądać lepiej, niż jakiś dyrektor.

B: Ale nigdy Pan nie wie jak będzie ubrany jakiś dyrektor...

O: No właśnie i tu jest problem, bo nigdy tego nie wiesz.

B: Dobrze. A jakie wymagania są stawiane handlowcom przez pracodawców?

O: Wymagają prawa jazdy kategorii B. (uśmiech)

B: Tylko?

O: Wymagają też tak jak mówiłem, takiej dynamiki i samodzielności, no i sprzedaży. To jest tylko otoczka, którą się pokazuje podczas szukania kandydata, że musi spełniać to, to, to... Nieważne też z jakiej on przyjdzie branży, ważne jest to, że sprzedał to, co producent chce żeby on sprzedał.

B: Jaka płeć dominuje w tym zawodzie?

O: No najczęściej widzę mężczyzn, natomiast według mnie tego nie można uogólnić. Ja skłaniałbym się do tego, że to jest właśnie kwestia podziału branż, czyli w farmacji raczej kobiety, w branżach technicznych, jakaś tam sprzedaż stali czy czegoś, to raczej faceci, a kobiety raczej w tych delikatnych sprawach, gdzie potrzeba cierpliwości i kobiecej delikatności.

B: A czy Pana zdaniem płeć ma jakieś szczególne znaczenie w tym zawodzie?

O: Według mnie nie, bynajmniej nie powinno tak być. To jest kwestia tylko i wyłącznie wykształcenia danego pracownika i tych predyspozycji.

B: Panie [REDAKTOR] wcześniej wspominał już Pan o wieku w jakim pracują handlowcy. Jaka jest Pana zdaniem górna, a jaka dolna granica przyjmowania ludzi na to stanowisko pracy?

O: Tak jak widzę po rynku, to coraz częściej zatrudniani są na to stanowisko ludzie młodszy. Nie wiem czy jest jakakolwiek dolna granica wieku, bo z tego co widzę to zatrudniają dziesięcioletków i dwudziestolatków, więc to jest chyba ta dolna granica wieku. Natomiast przy granicy wysokiej, to myślę, że trzydzieści pięć, czterdzieści lat, ale te czterdzieści lat to już jest maks.

B: A czy ci młodszy przedstawiciele pracują bardziej efektywniej niż te starsze osoby?

O: No niestety nie, dlatego, że ci młodszy ludzie to najczęściej są osoby, które nie mają jeszcze swoich rodzin, obowiązków życiowych... Dla nich to jest fajna praca bo mają swój samochód służbowy, telefon, zarabiają swoje pieniądze, czasami mają też wynajęte mieszkania, więc to im w zupełności wystarcza, bo mają pieniądze na swoje życie i jeszcze na balowanie. Traktują oni tą pracę jako maszynkę do robienia pieniędzy, natomiast osoby starsze inaczej... Boją się na przykład przeciwstawić szefowi, bo boją się, że mogą stracić tą pracę, a jeżeli tracą pracę, to mają na utrzymaniu żonę i dwójkę, czy trójkę dzieci, albo dom, mieszkanie, kredyt, cokolwiek. Nie jest im łatwo.

B: Panie [REDAKTOR] czy przedstawiciele handlowi działają według ściśle określonego planu, czy każdy dzień rozpoczynają od innych obowiązków?

O: To też w zależności od firmy, jakie ma procedury, czego wymaga. W * (branży motoryzacyjnej) na przykład miałem wolną rękę, czyli czy dzisiaj pracowałem, a wczoraj leżałem, to zależało to tylko i wyłącznie ode mnie. W * (branży biurowej) natomiast dni były takie same, tylko klienci się zmieniali.

B: A czy ten zawód cieszy się akceptacją społeczeństwa?

O: No myślę, że niestety nie. Na tym najniższym poziomie, czyli na poziomie przedstawiciela handlowego myślę, że nie cieszy się ta praca akceptacją społeczeństwa, ponieważ często jest to jeszcze porównywane z akwizycją. Trochę inaczej to wygląda w kwestii kierowników sprzedaży.

B: Panie [REDAKTOR] a myśli Pan, że handlowcy wstydzą się swojej profesji, czy bez problemu opowiadają innym o swojej pracy?

O: W dzisiejszych czasach na pewno już się nie wstydzą, dlatego, że jest to na tyle duży rynek, że do trzydziestego roku życia około 40 % społeczeństwa, no może 30 % pracowała

już, pracuje, lub będzie pracować w tej branży, czy w tym sektorze. Także myślę, że już się nie wstydzą.

B: Dobrze... A ile lat można pracować jako handlowiec?

O: No wie Pani, to jest też kwestia danej branży, zawsze można te branże zmieniać. Można być handlowcem, zmieniać branże i wtedy można pracować, jest jakaś świeżość. To nie musi się nudzić. Ile lat? Myślę, że to jest indywidualna sprawa. Ja uważam, że nawet całe życie można przepracować jako handlowiec.

B: Ten zawód nie cieszy się akceptacją społeczeństwa jak już Pan powiedział. Ale czy możemy nazwać go prestiżowym?

O: No nie... W tym kraju nadal prestiżowe zawody to prawnik, lekarz, kto tam jeszcze... Nauczyciel to już nie jest w ogóle prestiżowy, chociaż powinien być... Tak więc u nas jest dużo stereotypów jeszcze, przedstawiciel handlowy to nie jest żaden prestiżowy zawód. Prestiżowym zawodem jest dyrektor sprzedaży, chociaż robi mniej jak przedstawiciel, ale ma ładny przedrostek...

B: Zapytam jeszcze Pana, czy klienci okazują szacunek handlowcom?

O: To znaczy tak, jeżeli dojdzie do współpracy i ta współpraca układa się dobrze, to jest to poszanowanie. Natomiast nie ma poszanowania jeżeli wchodzimy z ulicy i ta Pani jest już na „nie”.

B: Dobrze. Z czego są rozliczani handlowcy przez pracodawców?

O: Z planu! Z targetu, który mają do wykonania. Jeżeli wykonają swój plan, który zawsze jest wygórowany, bo taka jest polityka każdej firmy w tej chwili, to jeżeli ten plan handlowiec wykona, to zysk firmy jest na tyle duży, że można temu przedstawicielowi odpalić odpowiednią dolę.

B: W porządku. Cechy charakteru jakie powinien mieć idealny przedstawiciel handlowy. Jakie to?

O: Dobre pytanie... (uśmiech)

B: Może Pan mówić o sobie. (uśmiech)

O: Dobre pytanie... Hm... (śmiech) Musi być gruby, jak tu kolega podpowiada. (śmiech) (podczas rozmowy przez chwilę towarzyszył nam w pokoju współlokator Pana ██████████)

B: Dlaczego musi być gruby?

O: Nie wiem... (uśmiech) Chyba dlatego, że kolega jest gruby i jest przedstawicielem handlowym... Gruby dlatego, że trudniej go wyrzucić przez okno. (śmiech)

B: A tak na poważnie? (uśmiech)

O: No wracając do cech, na pewno powinien być kontaktowy, to jest chyba ta najważniejsza sprawa. No i też tak jak mówiłem, odporność na stres, umiejętność podejścia do sprawy w różny sposób, no bo każdy klient jest indywidualny... Do tego kreatywność, bo trzeba umieć to sprzedać. To chyba takie podstawowe elementy...

B: Najważniejsze.

O: Tak, tak...

B: Panie [REDAKTOR] a czy są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony sprzedawca?

O: Tak... (uśmiech) Na przykład klient jakiegoś psa może na nas spuścić jeśli ma nas już dosyć, także trzeba się szczepić na jakieś tam wścieklizny... (uśmiech)

B: Oczywiście... (uśmiech)

O: Nie no, żartuję sobie, bo jeszcze nikt na mnie psa nie spuścił, nie słyszałem też o takiej historii, aczkolwiek nie jednokrotnie mówili, że „Panie, już mi tu więcej nie przyjeżdżaj, bo psy spuszcze”. Także bywa różnie. No i wyzwiska gdzieś tam, jakieś takie teksty, że przeszkadzam komuś w tej chwili, czy tam nawet niejednokrotnie wyzywanie nas „Złodzieje!” albo też „Oszukał mnie Pan!” To jest kwestia nieporozumień z klientem. Są też przedstawiciele handlowi, którzy okłamują swoich klientów po to, żeby kupili, ale nie wiem...

B: A czy ci handlowcy nie mają żadnych wyrzutów sumienia, że okłamują ludzi?

O: No i to jest też kolejna cecha, o której chyba zapomniałem. Nie można mieć w tym biznesie wyrzutów sumienia. Dużo młodych ludzi w ogóle nie stresuje się tym, ponieważ dzięki tej pracy mają spokojne i bezstresowe życie.

B: Panie [REDAKTOR] powiedział Pan na początku, że niezbędne elementy dla Pana - do pracy, to samochód, telefon i komputer...

O: Tak.

B: Czy myśli Pan, że takie niekompletne wyposażenie handlowca w te elementy odbija się na jego nieefektywnej pracy?

O: No jak najbardziej dlatego, że on się nie może poruszyć bez tego. No to są takie niezbędne narzędzia, jak to nazywają na rozmowach kwalifikacyjnych, które są niezbędne do pracy, bo zwiększają jego efektywność.

B: A teraz o samej motywacji, Co Pana motywuje do pracy? Co Pana motywowało, kiedy Pan pracował jako handlowiec?

O: Każdy powie na rozmowie rekrutacyjnej, że powinna to być atmosfera w pracy, dobre warunki pracy, dobry kontakt z przełożonym...

B: A tak naprawdę?

O: Kasa. Tak naprawdę motywuje kasa, nic więcej. No też nie do końca, bo pieniądze pieniędzmi, ale na pewno jest motywujący samochód, czyli jego marka, model, wyposażenie, wygoda jazdy. Do tego telefon komórkowy, komputer. Dla mnie zawsze motywującą kwestią była samodzielność, czyli żeby nikt mi się nie wtrącał do tego co robię, że tak brzydko powiem i wolna ręka.

B: Teraz często firmy też proponują jakieś dodatkowe bonusy swoim pracownikom, jakieś pakiety medyczne, karty na siłownię, fitness... Czy to jest motywujące?

O: Tak, to jest bardzo dobra rzecz i to potrafi motywować, aczkolwiek jak ja jeszcze pracowałem w handlu, to nie było to jeszcze aż tak popularne.

B: A co Pan powie o pierwszym wrażeniu? Czy pierwsze wrażenie wywarne na kliencie jest ważne?

O: Jest bardzo ważne.

B: O czym świadczy pierwsze wrażenie?

O: O tym czy klient będzie chciał z nami dalej współpracować, czy też nie. To może zostać później zweryfikowane podczas rozmowy, ale te pierwsze pięć minut jest naprawdę ważne.

B: Dobrze... A jak zdobyć zaufanie klienta Panie [REDAKTOWANO] tak najprościej, najszybciej?

O: Najłatwiej i najszybciej można zdobyć zaufanie klienta poprzez konkretne argumenty, oraz trzeba być w stosunku do tego klienta lojalnym. Jeżeli czegoś nie będę mógł spełnić z oczekiwań klienta, to na pewno go o tym poinformuję.

B: W porządku. A czy po dłuższej znajomości z klientem wypada nam zaproponować przejście na „Ty”?

O: Ja nigdy tego nie robiłem, nie wychodziłem z taką inicjatywą i uważam, że wobec klienta nie można tak robić. Szacunek do tego klienta trzeba mieć, niezależnie od wieku.

(Pan Hubert poprosił o krótką przerwę)

B: Panie [REDAKTOWANO] wracamy do rozmowy. Zapytam teraz o relacje przedstawicieli handlowych z pracodawcą. Czy pracodawca zawsze pomaga swoim pracownikom?

O: Różnie... To już w zależności od tego, jaki ten pracodawca jest. Czasami pracodawcy pomagają, a czasami kontrolują pracownika, bywa różnie.

B: Dobrze, a co się dzieje w głowie przedstawiciela handlowego podczas powrotu z pracy do domu?

O: Co się dzieje?

B: O czym myśli podczas powrotu, czy o pracy?

O: Aha... (uśmiech) Ja pierwsze co robiłem po powrocie to zajmowałem się składaniem zamówień. Tak było w *.

B: Czyli wracał Pan do domu, a w głowie miał Pan jeszcze pracę?

O: No tak! Do godziny osiemnastej trzeba było być pod telefonem, póki klient jeszcze mógł zadzwonić. W * było inaczej, natomiast było tak, że jeżeli miałem spotkanie w Kołobrzegu, to na przykład o 16 wyjeżdżałem z Kołobrzegu, a koło dziewiętnastej, dwudziestej byłem w domu. Nie miałem tutaj jednak innych obowiązków, czyli żadnego raportowania, było raportowanie, ale jedno w tygodniu, sam dojazd jednak sporo mi zajmował.

B: A kiedy handlowiec planuje następny dzień pracy?

O: To już w zależności od branży, wszystko zależy od tego jak tam firma sobie życzy. Ja jestem zwolennikiem zawsze poukładania harmonogramu pracy. W * (sprzedaży artykułów biurowych) na przykład planowało się wszystko z miesięcznym wyprzedzeniem, czyli miesiąc marzec, tak jak mamy w tej chwili, w lutym już był zaplanowany na miesiąc do przodu. W * (branży motoryzacyjnej) natomiast czasami było tak, że telemarketerzy umawiali mi spotkania z tygodniowym wyprzedzeniem.

B: A kładąc się spać myślał Pan o tym co będzie się działo następnego dnia w pracy?

O: Najczęściej nie, nie myślałem co będzie jutro. Teraz myślę co będzie jutro, prowadząc swój biznes. Prowadząc swój biznes myślę jak się obudzę, co mi przyniesie nowy dzień, bo to są jednak innego pokroju stresy, natomiast tam miałem umówione spotkania, miałem potwierdzone te spotkania i wcześniej zawsze sobie potwierdzałem te spotkania, więc jechałem bo wiedziałem po co i dlaczego.

B: Panie [REDAKTOR] a czy po pracy powinno się w ogóle mówić o pracy?

O: Nie powinno się i to każdy psycholog i psychiatra powie, że nie powinno się, aczkolwiek jest to nieuniknione, bo nawet w gronie najbliższych znajomych, przyjaciół, zawsze rozmawialiśmy o pracy.

B: Ale szukał Pan wśród znajomych i przyjaciół jakiś wskazówek?

O: Nie... Po prostu to jest nasza codzienność. Codziennie wychodzimy do tej pracy, dlatego też po prostu opowiadaliśmy sobie co się dzieje u nas w codzienności, a nie da się ukryć, że sfera zawodowa jest naszą codziennością.

B: Panie [REDAKTOR] teraz ostatni blok tematyczny poświęcony kobietom w roli przedstawiciela handlowego...

O: Aa.... Szkoda. (uśmiech)

B: Dlaczego szkoda?

O: No bo moglibyśmy porozmawiać o kobietach w jakiejś innej sferze życia, aniżeli w roli przedstawiciela handlowego, ale rozumiem – po to się tu spotkaliśmy. (uśmiech)

B: Dokładnie... Więc pozwoli Pan, że dokończę?

O: Oczywiście!

B: Dobrze. Jakie znaczenie mają kobiety w tym zawodzie, czy jakieś inne niż mężczyźni?

O: Co oznacza „znaczenie”, bo nie rozumiem?

B: Czy kobiety wnoszą do tej pracy coś innego niż mężczyźni? Czy inaczej sprzedają, czy inaczej się zachowują? Czy są inne w tym co robią?

O: Każdy handlowiec ma swoją technikę sprzedaży, jak powiedział kiedyś mój przełożony. Obojętnie jaki on by był, ważne żeby osiągał swój cel. Natomiast nie uważam, żeby kobiety wnosiły cokolwiek innego niż mężczyźni i na odwrót, żeby mężczyźni wnosili coś innego niż kobiety. Jest to taki zawód, ma prowadzić do sfinalizowania sprzedaży, do powiększenia się firmy, do zwiększenia jej obrotów, do sprzedaży produktów, które oferuje firma, więc nie widzę tutaj różnicy.

B: Mają oni takie samo zadanie...

O: Dokładnie. Mają oni takie samo zadanie i nie widzę, żeby kobiety wnosiły w to coś innego i tak samo mężczyźni. Nie, nie.

B: A jeszcze wróć do Pana doświadczenia handlowego. Czy Panu się lepiej rozmawiało z kobietami, czy z mężczyznami?

O: Mnie się zawsze z kobietami lepiej rozmawia... (uśmiech) W każdej branży i w każdej pracy. Faceci to jest kwestia rywalizacji. Pracując w *, mając wyższe stanowisko, kładąc komuś na biurko wizytówkę regionalny kierownik sprzedaży, rozmawiając z dyrektorem albo z prezesem, to on zawsze próbował się wywyższyć. Może i nawet miał mniejszą wiedzę niż ja w danym temacie, no ale zawsze facet próbuje się wywyższyć, takie samcze jakieś podejście. Z kobietami natomiast jest inaczej. Kobiety będąc na wyższym stanowisku, czy też na niższym, czy też obojętnie na jakim, zawsze ta rozmowa z nimi jest jakaś tam merytoryczna.

B: A skoro Panu lepiej się rozmawia z kobietami, to myśli Pan, że to też idzie w drugą stronę? Kobiety też wolą rozmawiać z mężczyzną, niż z drugą kobietą?

O: Myślę, że tak.

B: A czy kobiety w pracy wykorzystują swoją kobiecość?

O: Całkiem możliwe, ale nie wiem, nigdy nie byłem kobietą, natomiast wydaje mi się, że tak. To jest tak samo jak u nas. Nam się lepiej rozmawia z kobietami, bo nie ma tej rywalizacji i w drugą stronę, kobieta rozmawiając z kobietą... Też może być jakaś rywalizacja między nimi. Na przykład Pani przedstawiciel przyszła lepiej ubrana niż Pani dyrektor i tu już jest patrzenie

jakie mają obie elementy ubioru, albo jak wyglądają, a nie rozmowa o biznesie. To też by trzeba rozgraniczyć, bo tutaj rozmawiamy o przedstawicielach handlowych, czyli o tym niższym szczeblu, prawda? Inaczej jest kiedy już się spotykają managerowie, managerki, z dyrektorami. Tutaj na tym niższym szczeblu, to będzie zawsze rywalizacja stanowisk.

B: Dobrze. Panie [REDACTED] od czego mogą zależeć sukcesy kobiet w tej pracy?

O: Jeszcze raz pytanie, może Pani?

B: Jasne. Od czego mogą zależeć sukcesy kobiet w tej pracy?

O: Od sprzedaży tylko i wyłącznie. Przedstawiciel handlowy ma sprzedąć, więc sukcesy zależą od tego, czy kobieta będzie dobrze sprzedawała, bo żadna firma nie będzie trzymała pracownika, bez względu czy jest to kobieta, czy jest to mężczyzna, jeżeli nie osiąga swoich celów, czyli nie sprzedaje, na odpowiednim poziomie. No chyba, że są to relacje towarzyskie między przełożonym a pracownicą, bądź też jest to pracownica lub pracownik przyjęta z... No... Brakuje mi słowa. Z polecenia jakiegoś! O właśnie, już mam. Inaczej nie ma szans.

B: A czy kobiety chcą być lepsze od mężczyzn w tej pracy, w tej profesji?

O: Nie zauważyłem czegoś takiego.

B: Dobrze. A którą płć klienci obdarzają większym szacunkiem? Czy to można zauważyć, czy niekoniecznie?

O: Nie wiem. Tego muszę Pani szczerze powiedzieć, że nie wiem... Ja mogę tylko powiedzieć ze swojego względu, że czuję, że kobiety mnie obdarzają większym szacunkiem, aniżeli faceci.

B: Rozumiem. Wróćmy jeszcze do sprawy niebezpieczeństw w pracy. Czy kobiety z racji swojej płci są narażone na jakieś przejawy niechęci od strony mężczyzn, bądź klientów?

O: No to jak w każdym fachu.

B: Mówiliśmy wcześniej na co może być narażony mężczyzna, a kobieta?

O: Też może być na to samo narażona, czyli na jakieś wyzwiska, na jakieś epitety, takie rzeczy, aczkolwiek wiem do czego Pani dąży... (uśmiech) Na pewno do tego, że kobieta może być też pod względem seksualnym do czegoś namawiania...

B: Nic takiego nie powiedziałam... (uśmiech)

O: No ale na pewno ma Pani to na myśli, gdzieś tam do tego ta rozmowa dąży... Także tutaj jak najbardziej może być narażona, ale to tak jak w każdym innym zawodzie, bo i sprzątaczką i nauczycielką i każda osoba, która ma nad sobą przełożonego – faceta, może być na to narażona.

B: Dobrze, a gdyby Pan teraz w swoim własnym biznesie poszukiwał przedstawiciela handlowego, właśnie kobiety, to jakiej kobiety Pan by szukał? Jak powinna wyglądać, jaka powinna być?

O: Przedstawiciel handlowy to jest też stanowisko reprezentatywne, tak jak mówiłem wcześniej odnośnie definicji. Chcielibyśmy zawsze, żeby nasza firma była reprezentowana jak najlepiej i w dobrym świetle. Dlatego prezencja ma tutaj znaczenie i ta kobieta powinna być na pewno reprezentatywna. To pojęcie, którego bardziej nie jestem w stanie wytłumaczyć, bo nie wiem co to znaczy być reprezentatywnym.

B: Ta kobieta powinna być nie wiem, ładna?

O: No właśnie, nie wiem... Dla mnie Angelina Jolie jest brzydka, a dla reszty świata jest na przykład ładna, więc nie wiem co jest przełożeniem ładności. Tutaj więc na pewno nie chodzi o kwestię ładności, ale schludności, estetyki, ubioru, czyli jak ta osoba przyszła ubrana, do tego kwestia wypowiedzi, czyli w jaki sposób ta kobieta komunikuje się z drugim człowiekiem, czy potrafi się wypowiedzieć czy nie, czy mówi „przyszłam, poszłam, przyszedłem, poszedłem”, a nie „przyszedłem”, co ja gdzieś już tam słyszę z tyłu głowy, ale są ludzie, którzy nie zwracają na to uwagi. Ale to nie w tym biznesie, nie face to face, z drugim człowiekiem.

B: A jeżeli ten drugi człowiek akurat nie zwraca na to uwagi i też tak mówi?

O: Hm... (długa pauza) I to jest ciekawe. Natomiast nie jestem zwolennikiem schodzenia do tego poziomu. Nie, nie, nie. To znaczy gdybym ja się pojawił w sytuacji, gdzie ktoś właśnie tak by mówił, to bardzo by mnie to raziło, na pewno bym mu tego nie wytknął, bo nie po to tu jestem, aczkolwiek nie zacząłbym w ten sposób mówić. Dalej, nie do końca też wymagałbym aby ta kobieta była kreatywna, bo to też nie jest przecież stanowisko architekta, tylko należy wskazać drogę temu przedstawicielowi, w jaki sposób on ma sobie tam działać.

B: A jak powinna wyglądać? Jak powinna przyjść ubrana na rozmowę kwalifikacyjną, żeby Pan stwierdził, że ona się nadaje?

O: Nie wiem, nigdy nie byłem kobietą, więc nie wiem...

B: Ale ja pytam o Pana perspektywę. Jest Pan pracodawcą, szuka Pan kobiety na stanowisko przedstawiciela handlowego i jakaś kobieta na pewno Pana zainteresuje. Jak ma być ubrana?

O: No na pewno schludnie, nie może przyjść w jeansach z krokiem w kolanach, z dredami i z czapką na głowie, bo to nie ten poziom pracy. Do sklepu może sobie tak iść pracować, bo to jak najbardziej, ale nie do kontaktu z klientami, a szczególnie gdzieś tam na wyższych szczeblach. Nie wiem, nie mam predyspozycji czy musi być w spódniczce, czy musi być w

spodniach, w swetrze. Kobieta jest zawsze łatwiej pod tym względem, bo ubierze sweterek, cokolwiek i jest ok. No a facet zawsze musi mieć spodnie na kant, no i tyle.

B: A jeżeli jest za bardzo wymalowana, ma krótką sukienkę...

O: Czyli jest wyzywająca?

B: Dokładnie...

O: To wtedy na sprzątaczkę bym ją przyjął. (śmiej)

B: Czyli negatywnie by Pan odebrał taką kobietę?

O: Myślę, że tak... W każdej branży i w każdej dziedzinie życia, nie można przesadzać. Także nie jestem zwolennikiem przesady totalnej. Ale ma Pani rację, gdyby ktoś tak do mnie przyszedł ubrany, to na pewno by to było dziwne i anty.

B: A co z czymś takim jak obowiązki domowe? Czy kobiety zajmują się w pracy tylko zawodowymi obowiązkami, czy myśli o tym co będzie robiła po pracy, o dzieciach?

O: To znowu pytanie nie do mnie, bo nigdy nie byłem kobietą. (uśmiej)

B: Ale Pana zdaniem, jak mogą zachowywać się kobiety?

O: Wie Pani co, dąży się do tego żeby rozgraniczyć życie prywatne od życia zawodowego i ja jestem tego zwolennikiem, natomiast stworzyć należy temu pracownikowi takie warunki, żeby on nie musiał o tym myśleć, ale to też się tak nie da, bo jeżeli na przykład ma się dziecko w przedszkolu i temu dziecku coś się stało, dziecko gdzieś się przewróciło, otarło, to trzeba po nie pojechać i myśli się o nim cały czas.

B: Dobrze. A czy Pana zdaniem kobiety są lepsze od mężczyzn w tym zawodzie?

O: Hm...

B: Szczerze, bardzo szczerze!

O: To jest kwestia taka, o której mówiłem na początku i będę się tego cały czas trzymał, że to jest wszystko kwestia branży... Na pewno łatwiej jest kobiecie właśnie na rynku farmaceutycznym, czy też aptecznym, gdzie siedzi jakiś tam sobie gruby lekarz, a tu przychodzi młoda laseczka, fajna i szczebiocze sobie rżęsami, a on chętnie z nią porozmawia. Inaczej jak jest znój, trud, tną jakąś blachę i pojawia się Pani na szpilkach. No i jest jakiś facet, który nawet może być na wyższym stanowisku, ale ciężko pracuje, ma zarobione ręce i brudne, a przychodzi Pani w szpilkach, no i cóż on z nią może zrobić? Ani się przywitać, ani zrobić kawy, bo już musiałby się myć, a za chwilę i tak wraca do swojej pracy. Także tutaj na pewno będzie przegrana na tym rynku, no bo on nie mógł jej poświęcić swojego czasu, a ona nie sprzedała, nie osiągnęła swojego sukcesu. No a sprawa lekarza wygląda inaczej. Siedzi on sobie za biurkiem, w fartuchu, nie przyjmie pacjenta, ale przyjmie przedstawicielkę handlową. Także to jest kwestia branży, podejścia do branży, ale nie potrafię powiedzieć czy

w tym są lepsze kobiety, czy są lepsi mężczyźni. Muszą się oni po prostu odnaleźć w branży, a wtedy na pewno sprzedadzą sporo.

B: Dobrze. Ostatnie pytanie Panie [REDACTED]

O: Szkoda... Myślałem, że ze dwie godziny nam zejdzie...

B: Jest to pytanie dotyczące stresu. Czy bardziej stresująca była dla Pana praca handlowca, przedstawiciela handlowego, czy bardziej się Pan stresuje teraz, pilnując swojego interesu?

O: Teraz jest to dla mnie bardziej stresująca praca, dlatego, że ja muszę od razu wiedzieć co będę robił w przyszłym miesiącu i czy mam zlecenia. Jeżeli nie mam zleceń, no to muszę ruszyć niebo i ziemię żeby je mieć, dlatego, że mam swoje zobowiązania finansowe, które muszę pokryć. Natomiast pracując sobie w jakiejś firmie, na umowę o pracę, na jakimś tam stanowisku, mając służbowy telefon, samochód nic mnie nie interesuje. Ja jestem tylko odpowiedzialny za sprzedaż. Ale u mnie też jest inna kwestia, bo ja jeszcze nie mam swojej rodziny, więc takiego stresu też nie miałem.

B: A mogę zapytać Pana o wiek, jeśli to nie tajemnica?

O: Przecież Pani wie... (uśmiech)

B: Dokładnie nie wiem. (uśmiech)

O: 28...

B: Teraz wszystko już wiem. Panie [REDACTED] mam nadzieję, że Pana firma dobrze się będzie rozwijała, jak najbardziej pomyślnie...

O: Ja też mam taką nadzieję. (uśmiech)

B: Dziękuję bardzo za rozmowę. (uśmiech)

O: Dziękuję. (uśmiech)

Wywiad z Panem [REDACTED]

Data: 06.03.2012, godzina 16.30 : 18.05

Miejsce: Poznań, Galeria Panorama

Badacz: Witam [REDACTED]

Osoba badana: Witam Paulino.

B: Dziękuję już z góry za Twoją zgodę na nasze spotkanie i rozmowę. Na samym początku zapytam Ciebie o Twoje doświadczenie zawodowe dotyczące handlu. Co się działo na początku, jak rozpoczęłeś swoje życie zawodowe?

O: Pierwszą styczność z handlem miałem w czasie szkoły średniej. Miałem wtedy praktyki w firmie, która była dystrybutorem o zasięgu regionalnym w branży cukierniczej. Skończywszy szkołę średnią zacząłem pracować jako asystent sprzedaży. Przygotowywałem okresowe szkolenia dla branży, czyli gdzieś tam komunikacja pomiędzy producentami produktów dla przemysłu cukierniczego, koordynacja i przygotowanie szkoleń. Powiedzmy, że do tego ograniczały się moje zadania. Nie było tam jednak dla mnie perspektywy rozwoju.

B: Co dalej?

O: Następnie branża budowlana, producent przydomowych oczyszczalni ścieków, separatorów, węglowodorów i tłuszczów...

B: Stanowisko?

O: Przedstawiciel handlowy. W tej firmie miało jednak miejsce zaburzenie komunikacji ścieżki podległości w firmie. Dyrektor techniczny był spokrewniony z prezesem, którego na co dzień nie było w firmie. Kompetencje dyrektora technicznego były tutaj podważane przez kuzyna – kuzyna prezesa. Kuzyn prezesa miał w firmie więcej do powiedzenia niż sam dyrektor handlowy. Po trzech miesiącach współpracy dyrektor handlowy zabrał swoich ludzi i poszedł swoją drogą.

B: Na czym polegała Twoja praca w tej firmie?

O: Współpracowałem ze składami budowlanymi, proponowałem rozwiązania będące alternatywą dla kanalizacji.

B: Gdyby nie te relacje w firmie, to sama praca w tej branży Ci się podobała? Mógłbyś tam pracować dłużej?

O: Nie ma takiej branży, w której nie da się sprzedawać. W tej branży czułem się dobrze, ponieważ miałem nad sobą managera, który wiedział czego chce, potrafił to zakomunikować i był mentorem... Nie tylko wyznaczał cele, ale też podpowiadał jak to robić.

B: Sam odszedłeś z tamtej pracy?

O: Dla mnie firmą był właśnie ten dyrektor handlowy. Kiedy on zakomunikował, że odchodzi, to cały dział handlowy rzucił papierami razem z nim. Z dnia na dzień firma została bez działu handlowego, bez handlowców.

B: No i szukałeś pracy dalej?

O: Długo nie szukałem. Trafiłem następnie do firmy, w której jeżeli chodzi o twarde aspekty miękkich technik sprzedaży, była kuźnią talentów, aczkolwiek były skutki uboczne tej pracy. Była to firma z branży odzieżowej, jest cały czas na rynku, dlatego nie będę wymieniał marki. Ja jestem wyznawcą dwojakiemu podejścia do sprzedaży. Jeden to jest taki typowo akwizycyjny, który mówi: „dzisiaj sprzedaj, jutro się będziesz martwił.” Drugi natomiast mówi o tym, że handel, sprzedaż, to jest budowanie relacji, razem rozwiązujemy problemy. Tamta firma nastawiona była na to, że dzisiaj trzeba sprzedać, a jutro się człowiek będzie martwił. Dziewięć miesięcy pracy, sto dwadzieścia tysięcy przejechanych kilometrów, praca osiemnaście, dwadzieścia godzin na dobę... Po to masz czerwone światła, żeby się na nich wyspać.

B: Powiedziałabym, że to praca zagrażająca życiu ze względu na zmęczenie jakie musiało Tobie towarzyszyć...

O: Sprzedaż jest najważniejsza... (śmiech) Tam sprzedaż była najważniejsza. Po dziewięciu miesiącach to ja podziękowałam za pracę, a nie mi podziękowano. W pewnym momencie już dla mnie bardziej liczyło się zdrowie niż pieniądze. Miałem pieniądze, których nie miałem kiedy wydawać. Dodatkowo – dziewięć miesięcy, piętnaście kilo w górę, skoki ciśnienia tętniczego, życie na kawie i snikersie i tyle.

B: Więc ze względu na zdrowie nie miało to już dłuższego sensu.

O: Tak. Jak mi kiedyś koledzy mówili, że można się zajechać w pół roku, to nie wierzyłem, a sam w dziewięć miesięcy się zajechałem. No i tym tokiem przeszliśmy do firmy, w której pracuję do dzisiaj. Zmieniając pracę moją motywacją było – odsapnąć, odpocząć, a jednocześnie nie stać w miejscu.

B: Ta nowa, to znaczy aktualna Twoja praca? Co to takiego?

O: Firma z polskim kapitałem, producent, branża motoryzacyjna.

B: Czy o nazwę tej firmy mogę zapytać?

O: W zasadzie nie konsultowałem z prezesem rozmowy o mojej firmie, a mogą jakieś dodatkowe informacje paść, więc wolę nie podawać nazwy firmy.

B: Rozumiem.

O: W każdym razie jeśli chodzi o tą firmę, to cokolwiek z pracą byśmy skojarzyli, to wszystko jest na tak.

B: A czym ta firma się zajmuje dokładnie?

O: Bezpośrednio firma, w której ja pracuję jest spółką córką spółki produkcyjnej, natomiast w ramach tej spółki matki skojarzonych jest jedenaście innych firm, które współpracują ze sobą.

B: Pracujesz tutaj jako handlowiec?

O: Tutaj zaczynałem jako przedstawiciel handlowy, potem regionalny przedstawiciel handlowy, regionalny kierownik sprzedaży, w tej chwili dyrektor regionalny.

B: Powiesz mi jak wyglądały ścieżki Twoich awansów w tej firmie?

O: Tak... Trochę to trwało...

B: Ile lat już tutaj pracujesz?

O: Od października 2002 roku. Tak naprawdę kiedy trafiłem do swojego pierwszego kierownika w tej firmie, w Kielcach, to w sumie byłem jednym z jego pierwszych pracowników. Po ośmiu miesiącach miałem do podpisania kontrakt, do którego potrzebny był dyrektor handlowy, który specjalnie przyjechał z centrali firmy z Warszawy. Pojechaliśmy na trzy dni z dyrektorem handlowym podpisywać kontrakt i tak po tych trzech dniach wyjazdu dyrektor doszedł do wniosku, że w Kielcach szef może być tylko jeden, ale są jeszcze w Polsce regiony gdzie nas nie ma, a można tam stworzyć dla mnie stanowisko pracy, gdzie nie będę drugi, ale będę pierwszy i to będzie moja nagroda w zamian za ten duży kontrakt. To dla mnie było najważniejsze, ścieżka rozwoju. Dostałem właśnie możliwość rozwoju i taka moja mądra zasada „Pokaż co potrafisz, a my się odwdzięczymy”. Mówię tutaj o pozycji pracodawcy.

B: Tak...

O: Następnie z Kielc przeniósłem się do Szczecina. Na początku było to rozpoznanie rynku i wszystkie te czynności związane z pracą typowo handlową, to jeszcze nie było zarządzanie ludźmi. Mniej więcej przez dwa lata pracowałem sam w Szczecinie, powiedzmy, że na stopniu regionalnego przedstawiciela handlowego. Dopiero po jakiś dwóch latach ta struktura rozrosła się na tyle, że pojawili się inni ludzie, przedstawiciele handlowi. Miałem wtedy jakieś swoje plany sprzedażowe, które musiałem podzielić na podległych mi handlowców. Wynik kluczowy tych handlowców był kluczowy dla mojego wyniku, stąd miałem oczywisty interes w tym, żeby oni robili swoje plany sprzedażowe. Z kolejnymi latami pojawił się jeszcze większy rynek, do województwa zachodnio – pomorskiego doszło mi województwo lubuskie i część pomorskiego. No i tak do końcówki 2009 roku, gdzie dostałem propozycję przeniesienia się do Warszawy i objęcia stanowiska dyrektora handlowego. Tego awansu nie przyjąłem, natomiast...

B: Dlaczego?

O: Z prostej przyczyny. Relacja w firmie jest bardzo dobra i pracuję według zadaniowego systemu pracy. Kiedy pracuję po dwadzieścia godzin na dobę, nikomu się nie skarżę. Kiedy natomiast dwa dni nie wychodzę z domu, bo na przykład mam lenia, to też nikomu się nie tłumaczę. Raz mi się tak zdarzyło. (uśmiech) Dotarłem też kiedyś do systemu monitoringu GPS, który był zamontowany w moim samochodzie służbowym...

B: Nie wiedziałeś o tym?

O: To znaczy, byłem poinformowany od początku. Ba! Nawet sam poprosiłem o zamontowanie tego monitoringu, dlatego, że bardzo często zostawiam auto pod hotelami w miejscach, których nie znam... W razie gdyby auto zginęło, zawsze jest łatwiej go odszukać. Okazało się jednak, że przez te dwa lata nikt do tego GPS- a nie zaglądał, w związku z czym było to narzędzie, którego moi zwierzchnicy nie wykorzystywali. To jest dobre od strony zabezpieczenia kradzieżowego. Samochód jest ubezpieczony, a na przykład baza danych w komputerze który zginie z samochodem czasami jest warta trzy razy tyle co samochód. Stąd we wszystkich autach podległego mi zespołu monitoring jest założony, natomiast ja nie sprawdzam o której pracownicy wychodzą do pracy, czy o której kończą pracę. Czasami kiedy naprawdę się nie chce, a świadomość, że wódz patrzy potrafi zmotywować. Teraz wracam do tematu, dlaczego nie Warszawa? W Warszawie moje biuro byłoby na tym samym piętrze, na którym biuro ma prezes naszej firmy. W momencie, w którym będąc w centrali trzy dni nie pojawiając się w pracy, oko pańskie konia tuczy, relacja jest dobra, więc po co ją psuć? A poza tym nie lubię Warszawy, nie lubię korków i to jest chyba ten podstawowy powód. (uśmiech)

B: Co było dalej? (uśmiech)

O: Potrwało to jakiś miesiąc czasu. Prezes powiedział, że skoro... A w ogóle, powodem dla którego dostałem propozycję było to, że zwolnił się jeden konkretny stołek. Nie było miejsca na człowieka z zewnątrz, zresztą większość ludzi na stanowiskach managerskich, to ludzie z firmy, którzy awansowali. Rzadko jest tak, że przyjmuje się managerów z zewnątrz. Prezes podzielił Polskę na cztery makroregiony, są cztery siatki w Polsce, ja zarządzam tą północno – zachodnią.

B: Zanim otrzymałeś awans, ile czasu pracowałeś w tej firmie jako przedstawiciel handlowy?

O: No... Można powiedzieć, że trzy lata.

B: Lepiej czujesz się jako osoba zarządzająca innymi ludźmi, czy lepiej było, kiedy byłeś przedstawicielem?

O: W tej chwili zarządzam makroregionem, a oprócz tego, że zarządzam to kieruję i nadzoruję wykonanie tego planu, jeśli chodzi o politykę sprzedaży. Zajmuję się też teraz kluczowymi dla firmy klientami, więc funkcje handlowe cały czas pełnię.

B: Powiedz mi proszę, czy sam rekrutowałeś ludzi, których masz teraz pod sobą, czy są u Was w firmie osoby, które zajmują się rekrutacją?

O: Nie ma komórki zewnętrznej, tak zwanej HR, która rekrutuje u nas. To szefowie regionu mają pracować z ludźmi, więc do oni muszą sobie dobrać zespoły. Dzieląc makroregion na wcześniejsze dwa mniejsze regiony, to ten zachodnio – pomorski budowałem od podstaw. Byli to też ludzie, którzy dopiero zaczynali swoją karierę handlową. Natomiast region Wielkopolski, który przejąłem później, to byli już ludzie z doświadczeniami, mający swoje zasady. Trzeba było, mówiąc tutaj kolokwialnie, zmienić tok rozumowania niektórych handlowców, aczkolwiek teraz po dwóch i pół roku mogę powiedzieć, że nikt z nich nie stracił swojej pracy, pracujemy wszyscy w zespole, jesteśmy zespołem.

B: A powiedz mi, czym się kierowałeś przyjmując akurat te osoby do swojego zespołu?

O: Intuicją.

B: Tylko? Czy kobiety też są w Twoim zespole?

O: Nie, to jest typowo męska branża.

B: A jakieś kobiety w ogóle chciały spróbować pracy w tej branży?

O: Hm... Były.

B: Były?

O: Były, natomiast branża ta jest typowo techniczna. Raz postanowiłem dać Pani okazję do wykazania się, ale zrobiliśmy krótki test, po którym sama powiedziała, że to nie jest praca dla niej. To nie ja jej powiedziałem nie.

B: Dlaczego sama zrezygnowała, jak myślisz? Przestraszyła się, że będzie jedyną kobietą w tej firmie?

O: To nie o to chodzi. Rzecz polega na tym, że w bardzo wielu miejscach Polska jeszcze jest zaściankowa. Nie może być tak, że kobieta przychodzi do właściciela sieci motoryzacyjnej i mówi mu, że wie o motoryzacji więcej niż on. To po prostu nie przejdzie. Poza tym bardzo często w tej branży rozmowy polegają na tym, że ktoś uderzy pięścią w stół, mówię tutaj o klientach i wtedy trzeba sytuację obrócić tak, żeby to klientowi zrobiło się głupio, a nie żeby osoba, w stosunku do której uderzyło się pięścią w stół poczuła jakikolwiek dyskomfort.

B: Kobiety by sobie nie poradziły?

O: To znaczy, same kobiety by sobie poradziły, ale do sprzedaży dochodzi wtedy, kiedy jest komunikacja między sprzedającym a kupującym. Do tej pory obserwuję bardzo duże bariery

w branży motoryzacyjnej, chyba jedna Martyna Wojciechowska udowodniła, że wie coś o motoryzacji i sądzę, że ona mogłaby pracować w branży. Miałem jakiś czas temu z rozmowę z jednym z naszych kluczowych klientów. Który powiedział ... Cytuję „wiesz dlaczego z wami współpracuję? Bo jesteście profesjonalni. Była tu kilka godzin temu jakaś dziewczyna, z firmy X, ubrała krótką kieckę, wywaliła dekollet i uważa, że w ten sposób jest w stanie mi coś sprzedać. Nie jest”.

B: Co sądzisz o takiej sprzedaży?

O: Jeżeli w sprzedaży używa się argumentów technicznych, to one są ważniejsze niż emocje. Kiedy kontrakt jest dopięty można iść na kolację z kobietą, pogadać, pośmiać się, natomiast w czasie negocjacji tak nie powinno być.

B: Powiedziałeś wcześniej, że kierowałeś się intuicją podczas rekrutacji, a czy doświadczenie też brałeś pod uwagę?

O: Uważam, że aby wyszkolić kogoś, kto jest w miarę komunikatywny, potrzeba jakiś rok czasu. Jeżeli przychodzi do mnie ktoś bez doświadczenia, ale jest komunikatywny, chce pracować, to czemu nie? Handlowca, który gdzieś już pracował, ale ma swoje przyzwyczajenia i skrzywienia, czasami ciężko ułożyć... Co ważne, handlowiec musi być kreatywny, musi sobie planować czas. Zasada jest prosta. Ja muszę wiedzieć co będę robił wieczorem, jutro, a najlepiej pojutrze po południu. Jeżeli planuję sobie tylko co będę robić jutro rano – to lepiej już w ogóle nie wychodzić z domu, bo to już jest za późno. Porównam to do gry w szachy. Najlepszymi graczami są ci, którzy widzą siedem ruchów do przodu, nie trzy. Ten co będzie planował trzy ruchy do przodu będzie grał w szachy? Tak! Czy będzie najlepszy? Nigdy! I już... (uśmiech)

O: Dobrze. Teraz [REDAKT] porozmawiamy o samej specyfice zawodu przedstawiciela handlowego... Powiedz mi proszę, kim jest przedstawiciel handlowy?

B: Hm... Temat płytki i głęboki zarazem. Ogólnie, przedstawiciel handlowy... Podstawową funkcją przedstawiciela handlowego jest ten drugi człon nazwy, handlowy. Przedstawiciel handlowy to jest z założenia sprzedawca. To ktoś, kto w moim imieniu sprzedaje towar lub usługę, bez znaczenia czy robi to stacjonarnie, czy robi to przez telefon, czy robi to wyjeżdżając gdzieś w teren. Poza tym, że przedstawiciel handlowy jest sprzedawcą, to jest także wizytówką firmy. Jakkolwiek sprzedawca by nie sprzedawał, to ma być widoczna jakość.

B: A czy na pierwszy rzut oka można poznać takiego przedstawiciela handlowego, na ulicy?

O: Jest parę takich atrybutów, po których się poznaje. Czasami nawet można rozpoznać, w jakich sektorach handlu pracuje dany przedstawiciel, aczkolwiek to jest tylko pierwsze

wrażenie, zawsze można się pomylić. Jest na przykład jakiś dress code dla bankowców, jest dress code dla branży B2B i bardzo często też ludzie, którzy gdzieś jeżdżą i zbierają zamówienia, są nazywani przedstawicielami handlowymi. Tych też można bardzo łatwo na ulicy rozpoznać.

B: Po czym na przykład?

O: Bo są niechlujni.

B: Mówi Pan teraz o tych przedstawicielach, którzy zbierają zamówienia?

O: Tak...

B: Chodzi o wygląd zewnętrzny?

O: Można mieć najlepszy garnitur, ale koślawo zawiązany krawat... Można mieć niedbale wyprasowaną koszulę, pomiętą marynarkę, brudne buty i jeździć brudnym samochodem. A z drugiej strony można dobrze wyglądać w jeansach i w butach typu casual. Pomijam gdzieś tam mężczyzn, którzy w sandałkach i krótkich spodenkach wbiegają do Pani Krysi pobrać jakieś zamówienie.

B: A powiedz mi, czy są jeszcze jakieś inne atrybuty, po których możesz poznać przedstawiciela handlowego?

O: Może powiem czego ja wymagam od handlowca. Stara szkoła, czyli – jeżeli zegarek, to dobry. Jeżeli biżuteria, to obrączka, nic więcej. Buty i dłonie zawsze czyste. I tyle. Poza tym, dla mnie handlowiec pracuje zawsze w koszuli. Natomiast na pewno niedopuszczalne są białe skarpetki, sportowe obuwie, czy piętnaście bransoletek na rękę i siedem łańcuszków na szyi.

B: A w przypadku kobiety, jak by wyglądały Twoje wymagania?

O: U kobiet podstawowe trzy rzeczy, których nie powinna robić, to zbyt mocny makijaż, zbyt mocne perfumy i zbyt mocno wyeksponowany od góry dekolt, od dołu kolana. Tutaj tak samo określa to standardowo dress code i ta sama zasada dotyczy kobiet, jak i mężczyzn. Ja mam reprezentować firmę, a nie powodować rozkojarzenie klienta, na przykład zbyt widocznym biustem, za intensywnymi perfumami, czy też pomiętą koszulą i koślawo zawiązanym krawatem.

B: Czym zawód przedstawiciela handlowego może się wyróżniać od innych zawodów?

O: Jest teoria, która mówi, że wszyscy sprzedajemy, a skoro wszyscy sprzedajemy, to poniekąd wszyscy jesteśmy przedstawicielami handlowymi. Należałoby określić jaki procent moich zadań służbowych, ja mam przeznaczyć na sprzedaż. Jeżeli to jest powyżej 40, 60 %, to jest już to osoba, którą można nazwać handlowcem. Handlowiec po prostu ma być taki, aby wysyłający go w teren kierownik, nie musiał się wstydzić.

B: W porządku. [REDAKTOR] jakie wymagania stawiają pracodawcy swoim handlowcom?

O: Nie mam pojęcia, wiem jak to wygląda u mnie.

B: Czego więc Ty wymagasz?

O: W zasadzie powiedziałem czego wymagam, jeżeli chodzi o handlowca. Handlowiec przede wszystkim zaczyna pracę od jakiegoś szkolenia, następnie musi dowiedzieć co jest w tej pracy niedopuszczalne... Tutaj powracam na przykład do tych sandałków...

B: Bardziej mam na myśli tutaj obowiązki...

O: Dobra, odpuszczamy wizualizację, tak?

B: Tak.

O: Sprzedaż, fizyczne działania sprzedażowe i wymagam, żeby używali głowy do myślenia. Po to jest właśnie intuicja na początku. Jeżeli rozmawiam z człowiekiem na pięć różnych tematów i on we wszystkich pięciu potrafi się odnaleźć, to odnajdzie się też w szóstym. Nieważny jest temat, ważne jest to, czy handlowiec umie łączyć fakty, czy jest inteligentny. Ważna jest też umiejętność działania sobie w sytuacji kryzysowej, dlatego na przykład na rozmowach kwalifikacyjnych wprowadzamy jakiś format stresu, wyprowadzając kogoś z równowagi, nie obrażając oczywiście człowieka.

B: W jaki sposób?

O: Pytamy na przykład człowieka cztery razy o to samo, a potem wytykamy mu nieścisłości pomiędzy pierwszą a czwartą wypowiedzią. Nie da się cztery razy powiedzieć tego samego kropka w kropkę. No i zadajemy mu proste pytanie „Jak to z Panem jest? Mówi Pan prawdę, czy kłamie Pan, żeby dostać to stanowisko? Na początku mówi Pan A, teraz mówi Pan B, więc jak w końcu jest”? Jeżeli człowiek umiejętnie wyjdzie z ataku na problem, nie na osobę, to prawdopodobnie poradzi sobie z sytuacjami kryzysowymi.

B: Dobrze... Teraz tak, patrząc na przedstawicieli handlowych, również w innych branżach jak Twoja, widzisz więcej kobiet, czy mężczyzn?

O: Tyle samo.

B: A sądzisz, że płeć ma jakieś znaczenie w tym zawodzie?

O: Tak jak mówię, są branże techniczne, gdzie jednak przeważają mężczyźni, ale Polska musi dojrzeć do tego, że kobieta też potrafi skończyć uczelnię techniczną i być ekspertem w zakresie mikro inżynierii. Kobiety natomiast będą o wiele lepsze w takich branżach, gdzie zakupy trzeba podjąć szybko, pod wpływem emocji. Na pewno tam, gdzie produkt jest nienamacalny. Kobiecie, która chce nam sprzedać coś czego nie widzimy, łatwiej jest zaufać. Do tego jeszcze odpowiednia intonacja głosu. Kobiecy głos dla mężczyzny zawsze będzie bardziej przyjemny, niż głos drugiego mężczyzny, chyba, że... (śmiech) Pominę to... (uśmiech)

B: Nie musisz pomijać, możesz powiedzieć... (uśmiech)

O: No chyba, że klient woli Panów. (uśmiech)

B: Nie ma co decydować o kwestii gustu. (uśmiech)

O: Dokładnie... Natomiast może być też odwrotnie. Jeżeli osoba decyzyjną jest kobieta, wówczas dużo łatwiej moim zdaniem będzie sprzedać mężczyźnie, jeżeli oczywiście odrobił zadanie domowe, przygotował się do spotkania i nie użył za mocnych perfum.

B: A jak to wygląda w Twoim przypadku? Z kim wolisz rozmawiać?

O: Hm... 89 % moich klientów to mężczyźni, natomiast często też jest tak, że mężczyzna jest decyzyjny, a płatnikami są kobiety. Finalnie jednak bywa w ten sposób, że sprzedaż jest uzależniona od tego, czy handlowiec podoba się Pani Krysi. Wśród kobiet będących moimi klientami, z żadną z nich nie rozmawiam o aspektach technicznych. Rozmawiamy o tym co u niej, jak tam dzieci, jak tam urlop. Z innymi ludźmi z firmy ustaliam aspekty techniczne, natomiast jeżeli chodzi o kobiety właścicielki, to jest to tylko i wyłącznie relacja.

B: Teraz inny temat. Co z wiekiem? W jakim wieku najczęściej są przyjmowani handlowcy do pracy?

O: Chodzi tutaj głównie o specyfikę branży. Jeżeli chodzi o efektywność sprzedaży, to moim zdaniem taki najbardziej efektywny wiek sprzedaży to dwadzieścia pięć, góra czterdzieści, czterdzieści pięć lat. Ta praca to częste przemieszczanie się, życie w biegu w ramach podniesionego poziomu stresu... A nawet dwadzieścia pięć do trzydzieści pięć lat, to będzie moim zdaniem najczęstsze grono handlowców. Większość ludzi powyżej tego wieku albo zmienia pracę na bardziej spokojniejszą, albo awansuje.

B: Bardziej efektywny będzie ten pełen energii dwudziestopięciolatek, czy raczej ten bardziej doświadczony, starszy handlowiec?

O: Doświadczony dwudziestopięciolatek da sobie radę i ten starszy tak samo. Na pewno więcej do powiedzenia będzie miał ten młody, dlatego, że może się odwołać nie tylko do swojego pierwszego wrażenia i do swojej wiedzy, ale tak samo do życia i młodszej i starszej klientki. Dla młodszej klientki może być jej kompanem, a dla starszej może być odpowiednikiem jej wnuka. Trzeba znaleźć też słabość klienta. Ile handlowców, tyle technik sprzedaży. Tutaj nie można generalizować.

B: Od czego handlowiec rozpoczyna swój dzień? Możemy mówić o Tobie.

O: Handlowiec wstaje, przeciąga się i mówi „jeszcze piętnaście minut”. Potem znowu wstaje i mówi „jeszcze piętnaście minut”. Jest już dziesiąta. O dziesiątej wypija kawę... Żartuję! (śmiech)

B: Tak właśnie myślałam... (uśmiech)

O: Moim zdaniem do efektywnego spełniania się w pracy potrzebne są trzy rzeczy, dotleniony mózg, chęć do pracy i życie prywatne. No nie wiem, patrząc przez swój pryzmat... Pobudka szósta rano, jogging, siłownia, basen, cokolwiek... Pomijam tutaj dni, w których mam dłuższe wyjazdy, gdzie o godzinie dziewiątej rano muszę być gdzieś trzysta kilometrów dalej. Wtedy wstaje się o czwartej, piątej rano i...

B: I nie ma tego joggingu, basenu...

O: Nie ma. Ewentualnie wtedy jest na przykład wyjazd późnym wieczorem dnia poprzedniego, nocleg w hotelu, a wtedy rano siłownia, basen. Zakładając jednak, że nigdzie nie wyjeżdżam, to o szóstej pobudka, ruch fizyczny, od ósmej praca. I też pojawiają się dwie szkoły tutaj. Jedna mówi o tym, że po skończonym dniu pracy należy zajrzeć do poczty i przygotować się na dzień następny, a drugi mówi o tym, że nadszedł czas na odpoczynek.

B: A powiedz mi, kiedy dochodzisz do wniosku, że na dzisiaj skończyłeś pracę? Masz zadaniowy tryb pracy, prawda?

O: Zasada stara jak świat, pracy nie przerobię. Wobec powyższego, czyli kiedy jest koniec na dzisiaj, to albo wtedy kiedy jestem zmęczony, albo wtedy kiedy odbyłem już swoje spotkania danego dnia i nadchodzi ten trzeci etap – życie prywatne.

B: Masz w tej pracy czas na życie prywatne?

O: Mam, ale nauczyłem się tego po siedmiu latach.

B: A Twoi handlowcy? Mają czas na życie prywatne?

O: Pilnuję tego, żeby mieli. Jest coś takiego jak efekt wypalenia. Są dwa przeciwieństwa w handlu. Jest to farmer i myśliwy. Farmer uprawia działkę, którą kiedyś wyrwał, upolował, dostał... Myśliwy cały czas poluje. Ten czas powinien być podzielony maksymalnie 50 na 50. Najlepszy myśliwy po pół roku wypali się. Ja w drugiej swojej pracy byłem myśliwym. Dziewięć miesięcy dałem radę. Po dziewięciu miesiącach nie dano mi szansy bycia farmerem, ponieważ wyznawano tam zasadę „sprzedaj i zapomnij”. Był myśliwy w postaci handlowca, natomiast rolę uprawiania miał już regionalny kierownik sprzedaży, który szedł po najniższej linii oporu.

B: Kończąc temat dotyczący zwyczajnego dnia handlowca zapytam jeszcze, czy każdy dzień w życiu przedstawiciela handlowego jest taki sam?

O: Jeżeli będziemy mówili sobie, że każdego dnia robimy to samo, to popadniemy w rutynę. To co najgorsze to rutyna, dlatego każdy dzień powinien być inny.

B: Następne moje pytanie. Czy zawód przedstawiciela handlowego cieszy się dzisiaj akceptacją społeczeństwa?

O: Odwrócona zasada „wszędzie dobrze, gdzie nas nie ma”.

B: Tak...

O: Wykonując każdy zawód chcielibyśmy go postrzegać jako prestiżowy. Powtórzę to co powiedziałem na początku tego wywiadu, jakość zaczyna się ode mnie. Jeżeli będę wszystko robił najlepiej jak potrafię, wkładał w to serce, a nie zajeżdżał siebie przy okazji, to dla mnie każda praca, którą będę wykonywał będzie prestiżowa. Teraz już konkretnie odpowiadając na pytanie, czy ta praca jest prestiżowa? Jest prestiżowa, tak jak każdy zawód może być prestiżowy.

B: A myślisz, że handlowcy pracując w danej firmie szukają jednocześnie innej pracy?

O: Patrząc przez pryzmat siebie powiem, że ja byłem niecierpliwy. Ja się chciałem rozwijać szybciej niż byłem w stanie, ale to mnie napędzało. Moim zdaniem mogą być dwa powody, dla którego handlowcy mogą szukać pracy jednocześnie pracując. Pierwsze to brak możliwości rozwoju, a drugi powód to taki, że dają, albo wydaje mi się, że dają z siebie wszystko, a to nie jest doceniane, bo na przykład nie jestem wynagradzany tak jak powinienem.

B: [REDAKTOR] czy handlowcy opowiadają innym o swojej pracy, czy raczej wstydzą się swojej profesji?

O: Jeżeli handlowiec wstydzi się tego co robi, to nie powinien w ogóle sprzedawać, dlatego, że jeśli będzie miał jakikolwiek opory na zewnątrz, nawet prywatnie, to będzie czuł dyskomfort, a klienci mu nie uwierzą. Dużo zależy od nastawienia. Prawdziwy handlowiec to taki, którego wyrzucają drzwiami, a ten wchodzi oknem. Wyrzucają go oknem, to wchodzi kominem, jak święty Mikołaj... (uśmiech)

B: A czy klienci chcą w ogóle słuchać handlowców?

O: Ktoś kiedyś powiedział, że dobry handlowiec to taki, który słucha, a nie taki, który mówi. Najwięcej sprzedaje ten kto słucha. Handlowiec to taka osoba, która powinna umieć wysłuchać tego, co druga osoba potrzebuje. Jeżeli potrafi słuchać, to będzie sprzedawać. Odpowiadam już teraz na pytanie... Jeżeli dobrze zaczniemy rozmowę handlową, to po pierwszych pięciu minutach rozmowy jesteśmy w stanie ocenić, czy klient będzie chciał ze mną rozmawiać, czy nie. Handlowców słuchają ci ludzie, którzy mają potrzebę. Poza tym, jeżeli powiem komuś, że potrzebuję jagód, a ten mi będzie chciał sprzedać cały warzywniak, to nie będę z nim rozmawiał. Jeżeli handlowiec usłyszy, że ja potrzebuję tylko jagód i zapyta mnie czy chcę czarne, czerwone, czy niebieskie, to ja zacznę z nim rozmawiać. Tak to działa.

B: Dobrze. Powiedz mi czy zawód przedstawiciela handlowego można przyrównać do akwizytora?

O: Od strony pojęcia, akwizytor ma bardzo negatywne konotacje. Jeżeli powiemy o akwizytorze, że jest to osoba, która chce nam coś sprzedać, to tak... W myśl tego co powiedziałem wcześniej, akwizytor sprzedaje raz, ewentualnie dwa razy. Trzy razy już nic nie sprzedaje tej samej osobie. Handlowiec buduje relacje i jest wizytówką firmy, którą reprezentuje. Biorąc pod uwagę tę funkcję, to akwizytor i handlowiec to nie ta sama osoba, aczkolwiek mają bardzo wiele cech wspólnych.

B: Jakie cechy charakteru powinien mieć handlowiec, którego zatrudnisz do swojego zespołu?

O: Przede wszystkim otwarty, komunikatywny, nie może bać się ludzi. Hm... Dla jednych to, to samo, dla drugich nie, ja to rozgraniczam... Handlowiec nie musi być bardzo inteligentny, natomiast musi być bystry i przede wszystkim nie może się bać kontaktu z ludźmi. Z tych cech najważniejszych – tyle.

B: Dodałbyś coś do tego w przypadku kobiet?

O: Tak jak mówię, nie pracuję z kobietami tylko dlatego, że branża jest specyficzna.

B: Czy są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony przedstawiciel handlowy podczas swojej pracy?

O: Masę!

B: na przykład jakich?

O: Począwszy od tych podstawowych, czyli choroba mózgu spowodowana nadmiernym używaniem telefonów komórkowych, czy wgniecenie ucha. Teraz już przechodząc bardziej w stronę poważną, to idąc tym torem, że handlowiec pracuje w terenie, bardzo często przemieszcza się, często robi to samochodem... Te wynikające z tempa życia handlowca niebezpieczeństwa, to właśnie prowadzenie samochodu, natomiast jest też wiele pokus takich jak na przykład przekroczenia pewnych barier, na przykład działając w interesie swojego klienta, działając wbrew interesowi firmy, którą się reprezentuje. Bardzo często praca przedstawiciela handlowego to spotkania, obiady służbowe, połączone z kolacją zakrapianą alkoholem. Mogą też się tutaj pojawić następstwa tego alkoholu.

B: Coś jeszcze?

O: Tyle mi przychodzi do głowy na ten moment.

B: [REDAKTOR] Czego potrzebuje do pracy handlowiec?

O: Narzędzi pracy.

B: Tak...

O: Narzędzi pracy potrzebuje.

B: Ale jakich?

O: W zależności od tego, co będzie robił. Komuś, kto sprzedaje przez telefon na pewno nie jest potrzebny samochód służbowy. Czasami wystarczy też telefon stacjonarny, jeżeli ktoś pracuje po prostu w biurze. Nie zawsze też potrzebny jest laptop. Tutaj mocno zależy od branży. Moi handlowcy muszą mieć telefon, muszą mieć samochód, muszą mieć komputer przenośny, no i internet bezprzewodowy. Ja od handlowca wymagam efektów pracy, jeżeli on to zrobi z domu, to nie ma problemu. Handlowiec przede wszystkim ma robić plan sprzedaży i tyle.

B: A co wpływa na motywację przedstawicieli handlowych?

O: Patrząc przez pryzmat swój i patrząc przez pryzmat, który idzie na mnie z góry, to trzy rzeczy. Możliwość rozwoju... Te narzędzia pracy, o których mówiłem przed chwilą to tak powinno po prostu być, dlatego nie powinno to motywować, tylko to się należy jak psu buda. Tak więc jasno ustalony system motywacyjny, ale nie ustalony z góry, ale ustalony indywidualnie z handlowcem. Do tego wynagrodzenie, które będzie motywowało handlowca i zadaniowy system pracy. Nie ilość godzin, a efekt pracy.

B: Niektóre firmy oferują swoim pracownikom opiekę zdrowotną, karnety na siłownię... Czy to też w jakiś sposób może wpływać na motywację?

O: Tak, powiedziałem o tym w drugim punkcie, czyli jasno sprecyzowany system motywowania. Jednego będzie motywował dobry samochód służbowy, a drugiego coś innego.

B: Dobrze. A powiedz mi, w jaki sposób najprościej, najłatwiej i najszybciej zdobyć zaufanie klienta? Co trzeba zrobić, jak się zachowywać?

O: Nie ma jednej techniki, według której można powiedzieć, że trzeba zrobić tak i tak. Bardzo ważna jest chemia. Jeżeli na początku jest chemia, to już wszystko pójdzie dalej. Są też takie sztuczki, jak na przykład pierwsze wrażenie, bądź też początkowy, dobry wywiad z klientem, żeby wiedzieć, w którą stronę uderzyć. Nie ma jednak złotego środka.

B: A co z tym pierwszym wrażeniem? Czy ono jest ważne?

O: Jest ważne. Wielu handlowców uważa, że sprzedaż rozpoczyna się już w momencie, w którym wchodzi się do firmy klienta i czasami jest tak, że szef nie musi wyglądać idealnie i możemy go pomylić z kimś innym. Może stać na przykład przy ksero, w golfie, bo akurat jest przeziębiony... Nie zauważamy go, ponieważ uważamy, że sprzedaż zacznie się dla nas dopiero wtedy, kiedy wejdziemy powiedzmy do gabinetu Pana Józefa, z którym jesteśmy umówieni. A przed chwilą potrafiłem Pana Józefa i on nie wyglądał na Pana Józefa, więc to przekreśliło moje szanse sprzedażowe. Sprzedaż zaczyna się tak naprawdę w momencie, kiedy podjeżdżam pod firmę klienta.

B: A jeśli zepsujemy to pierwsze wrażenie w oczach klienta, to czy jesteśmy jeszcze w stanie to zmienić?

O: Tak... Najlepiej żeby klient w ogóle o tym zapomniał. Jeżeli kiedyś zepsułem jakiś kontakt, to po dwóch latach, jak ponownie kontaktuję się z tym klientem, staram się robić wszystko, aby on nie pamiętał o tym co było dwa lata temu.

B: A czy tego samego dnia można sprawić, że klient zmieni nastawienie do nas po negatywnym pierwszym wrażeniu?

O: Jest w stanie, ale na pewno jest o wiele trudniej.

B: Teraz o relacjach handlowców z pracodawcami. Czy pracodawca pomaga swoim handlowcom?

O: Powinien...

B: Możesz powiedzieć jak to wygląda w Twoim przypadku, jeśli tak Ci będzie łatwiej...

O: Mogę powiedzieć jak to powinno być i powiedzieć, że u mnie jest właśnie tak, jak powinno być. (uśmiech)

B: Proszę...

O: Zarówno ja, jako zwierzchnik moich handlowców, jak również ja, jako handlowiec mający też nad sobą swoich zwierzchników, dostaję narzędzia, dostaję samodzielność i dostaję plan do zrealizowania. To ja wybieram w jaki sposób działam, natomiast jeżeli mam problem, albo szukam pomysłu na rozwiązanie jakiegoś problemu, to zawsze mogę pójść do swojego szefa i on mi pomoże. Każdy szef powinien być mentorem.

B: A czy pracodawca sprawdza, lub powinien sprawdzać, czy jego handlowcy wykonują sumiennie swoją pracę?

O: W myśl zasady, zaufanie jest bardzo dobre, a kontrola jest jeszcze lepsza, to tak. Natomiast pojawia się kwestia tego jak kontrolujemy i czy ta kontrola nie spowoduje dyskomfortu naszemu sprzedawcy. Handlowcy sami tak uważają, zresztą ja też, że handlowcy to ekskluzywna szara eminencja, której można wybaczyć więcej niż wybacza się szeregowemu pracownikowi, na przykład na taśmie. Pracownik kontrolowany nie powinien odczuwać tego, że jest kontrolowany. A sposoby kontroli... Zaczynając od systemu GPS, laptopa, komórki, przez kontrolę na przykład tego, czy dany punkt, który miał być odwiedzony przez handlowca, faktycznie został odwiedzony. Metod jest wiele, natomiast ja uważam, że lepiej jest dobrze zmotywować handlowca, tak żeby jemu się nie opłacało migać od pracy.

B: [REDAKT] a co się dzieje w Twojej głowie podczas Twojego powrotu do domu? Czy myślisz wciąż co będziesz robił jutro, czy starasz się już odłączać od pracy i myślisz o życiu prywatnym?

O: Założenie idealne jest takie jak powiedziałaś, natomiast nie zawsze tak da się zrobić. Sądzę, że na zakończenie dnia pracy, powinniśmy sobie jeszcze zrobić taką autoanalizę pracy, czyli co dzisiaj zrobiłem, czego nie zrobiłem, bądź też co mogłem zrobić lepiej, a co zrobiłem dobrze, oraz czy muszę się przygotować na jutro, czy nie. Jeśli nie, to zamykam dzień pracy i zaczynam życie prywatne.

B: A szukasz jakiejś porady dotyczącej Twojej pracy wśród swojej rodziny, znajomych?

O: Jest to raczej kwestia wyrzucenia czegoś z siebie, niż porady. Powiem dlaczego. Rodzina będzie zawsze subiektywna, a najlepszą poradą jest porada obiektywna.

B: A czy po pracy w ogóle powinno się mówić o pracy?

O: To zależy. Mam grono przyjaciół, którzy również są handlowcami w różnych branżach. Rozmawiamy między sobą o pracy, jakie techniki sprzedaży stosujemy... Natomiast z ludźmi w ogóle nie związanymi z handlem nie powinno się mówić o pracy.

B: Teraz już poruszam ostatni blok tematyczny poświęcony samym kobietom w zawodzie przedstawiciela handlowego. Czy Twoim zdaniem kobiety mają jakieś szczególne znaczenie w tej branży, pracy?

O: Jeżeli będą tak uważały, to tak.

B: A jak Ty uważasz?

O: Ja uważam, że płeć tu nie ma znaczenia. Jest technika sprzedaży na hormonach, gdzie świadomie wykorzystuje się przewagę płci, na przykład niedopowiedziane obietnice nieformalnego spotkania...

B: Dobrze... A myślisz, że kobieta na spotkaniach sprzedażowych lepiej porozumie się z mężczyzną, czy z drugą kobietą?

O: W większości przypadków będzie tak, że szybciej ta chemia, o której mówiłem, zadziała pomiędzy kobietą a mężczyzną, bez znaczenia które z nich jest handlowcem, które jest kupcem.

B: [REDAKTOR] od czego mogą zależeć sukcesy kobiet wykonujących tą profesję?

O: Hm... (długa pauza)

B: Może inaczej zapytam... Czy każda kobieta poradzi sobie w tym zawodzie?

O: Poradzą sobie otwarci i przede wszystkim pewni siebie. Sprzedaż to jedna wielka manipulacja. Jeżeli kobieta będzie dobrze manipulowała, to sobie poradzi.

B: Czy ta manipulacja jest dobra?

O: Hm... Wszyscy manipulujemy żeby sprzedać. Trzeba zdefiniować, co w tym przypadku oznacza dobra manipulacja. Jeżeli ta manipulacja pomaga kupującemu, to można mówić o manipulacji pozytywnej, pozytywnie zmanipulowaliśmy klienta. Jeżeli on nie będzie żałować

swojej decyzji, którą podjął pod wpływem manipulacji, to uważam, że jest to zgodne z etyką...

B: A czy Twoim zdaniem kobiety chcą być lepsze w sprzedaży od mężczyzn?

O: Nie wiem, nie jestem kobietą.

B: Wcześniej pracowałeś z kobietami... Zauważyłeś kiedyś aby kobiety robiły wszystko w taki sposób, aby pokazać, że pracują lepiej od mężczyzn?

O: Zazwyczaj taka sytuacja ma miejsce, kiedy zespół jest mieszany i w ramach tego jest mniejsza liczba kobiet, które konkurują ze sobą, wtedy tak. Jedna kobieta w gronie samych mężczyzn zawsze będzie perelką, bez względu na to, czy jest najlepsza w sprzedaży, czy nie.

B: A czy kobiety z racji swojej płci mogą spotkać się z jakimiś przejawami niechęci od strony klientów?

O: Tak. Choćby kwestia branży technicznej, o czym mówiłem wcześniej i to przekonanie klienta, że kobieta ma o tym pojęcie. Jakie kobieta może mieć pojęcie o łożyskach? Jakie kobieta może mieć pojęcie o budowie maszyn? No przecież żadne... Jak działa podnośnik pneumatyczny? No skąd kobieta może to wiedzieć?

B: A może będzie doskonale wykształcona?

O: Ale wciąż będzie kobietą... Da się wyszkolić kobiety, ale nie da się wciąż zrobić rewolucji mentalnej w głowie mężczyzn, w żadnej sytuacji. Tu chodzi o postrzeganie kupujących, a nie możliwości wykształcenia kobiet. Przykład... Miałem ostatnio przyjemność rozmawiać z Panią doktor, która dokonała pierwszego na świecie przeszczepu twarzy, Polka. Kobieta... Więc ona już udowodniła swoje... Lekarz wystarczy, że przeszczepi palec i jest lekarzem, natomiast tu chodzi o postrzeganie tej drugiej strony, a nie o kwalifikacje kobiety. Dla mnie to wszystko jest na tym samym poziomie, a zdolności manipulacyjne kobiet oceniam wyżej od mężczyzn.

B: Jeszcze co do wyglądu kobiet w pracy. Gdyby Twoja podopieczna była najlepszym sprzedawcą w Twoim zespole, to mógłbyś nie zwracać uwagi na jej ubiór, w przypadku gdyby na przykład ubierała się niezgodnie z Twoimi oczekiwaniami?

O: Nie.

B: Nawet gdyby była najlepszym sprzedawcą?

O: Nieważne. Wymagam od siebie tego samego co od innych. Muszę sobie odpowiedzieć czy sam chciałbym rozmawiać z taką osobą, którą wypuszczam w teren. Moja odpowiedź brzmi, nie. Nie wypuszczę więc takiej osoby, ze zbyt mocnymi perfumami, zbyt mocnym makijażem. Nie ma takiej opcji. Ona jest najpierw wizytówką firmy, a dopiero potem kobietą.

B: Czy któraś z płci lepiej odnajduje się w tym zawodzie?

O: Nie ma czegoś takiego, wszystko jest rozpatrywane indywidualnie. To przede wszystkim wynika z pewności siebie i przygotowania do sprzedaży.

B: [REDACTED] już tak na sam koniec zapytam Cię czy Twoje wykształcenie jest związane ze sprzedażą?

O: W tej chwili uczestniczę w studiach podyplomowych, traktujących o zarządzaniu sprzedażą, natomiast wcześniejsze studia niewiele miały wspólnego ze sprzedażą, ale były to studia dla kadry zarządzającej.

B: A skąd to zainteresowanie tymi podyplomowymi studiami i tym kierunkiem?

O: Chciałem sformalizować coś, co robię od dłuższego czasu.

B: Już ostatnie pytanie. Powiedz mi co dalej? Zamierzasz dalej rozwijać się w aktualnej pracy, czy masz jakieś plany?

O: Patrząc przez pryzmat motywacji chciałbym stworzyć coś swojego, natomiast patrząc na ludzi, z którymi teraz pracuję i ścieżkę ich rozwoju, nie mam ciśnienia aby tworzyć czegoś swojego. Jeżeli przestałbym pracować z tymi ludźmi, z którymi pracuję, to może otworzyłbym coś swojego, ale na razie nie mam ani takiej potrzeby, ani ciśnienia, poza ambicją.

B: Dobrze. Dziękuję Ci [REDACTED] za spotkanie i rozmowę, może do zobaczenia kiedyś.

O: Dziękuję. Do zobaczenia. (uśmiech)

Wywiad z Panią [REDACTED]

Data: 09.03.2012, godzina 08.15 : 9.00

Miejsce: Poznań, ul. Głuchowska, siedziba firmy *

Badacz: Dzień dobry Pani [REDACTED]

Osoba badana: Dzień dobry

B: Już od samego początku zapytam o Pani doświadczenie zawodowe. Gdzie zaczynała Pani swoją pracę?

O: Moją pierwszą pracą była praca w wydawnictwie, pracowałam tam jeszcze jak studentka. Dokładniej w zespole marketingu, w dziale baz danych.

B: Jakie to było wydawnictwo?

O: Wydawnictwo *

B: Dobrze. A na czym polegała ta Pani praca?

O: Wprowadzałam dane do systemu. Była to prosta praca, typowo dla studenta, dane były wprowadzane z gazet, były to informacje o firmach. Ponadto też kontrola akcji marketingowych, zajmowanie się odmowami klientów, którzy nie chcieli dostawać newsletterów.

B: Jak Pani wspomina ten czas? Czy była to ciekawa praca?

O: Tak, to była bardzo dobra praca dla osoby, która rozpoczyna swoją karierę zawodową, ponieważ dużo mnie nauczyła, chociażby takich podstaw pracy w biurze, współpracy z innymi osobami. Na trzecim roku studiów zaczęłam tam pracować.

B: Jak długo?

O: Trzy i pół roku.

B: Dobrze, co się działo później?

O: Potem skończyły się studia, starałam się otrzymać pracę, która zapewni mi umowę o pracę i tak też dostałam pracę w firmie *, *, w książkach telefonicznych. Zajmowałam się sprzedażą powierzchni reklamowych do [REDACTED] przez następne trzy i pół roku, po czym zmieniłam pracę na agencję reklamową, gdzie zajmowałam się pozyskiwaniem klientów do reklamy wielkoformatowej. To była reklama wielkoformatowa, na tramwajach, autobusach.

B: Lepiej się Pani pracowało przy sprzedaży [REDACTED] czy przy sprzedaży większych nośników reklamowych?

O: Powiem tak, zmieniłam pracę, ponieważ praca w [REDACTED] zaczęła być dla mnie bardzo męcząca i nie dawała mi żadnej szansy rozwoju.

B: Męcząca pod jakim względem?

O: Na przykład ilość klientów. Nie odpowiada mi taka praca, że muszę odbyć pięć spotkań dziennie i krótka relacja z klientem, czyli spotykam się z klientem i drugi raz już go nie widzę, albo widzę go dopiero za rok tak naprawdę. W tej agencji reklamowej miałam bardzo dobrą pracę, ale niestety była ta firma niemiecka, która miała problemy na swoim rynku i musiała zamknąć swój polski oddział. Pracowałam tam tylko rok, ale pracę bardzo miło wspominam. To była długofalowa relacja z klientami...

B: Czy to również była sprzedaż?

O: Tak, tak. To była sprzedaż powierzchni, ale klienci najczęściej wykupywali dłuższe kampanie, albo wracali do tych kampanii po zakończeniu akcji pierwszej. Po tej pracy zaczęłam pracować jako kierownik działu handlowego, w agencji doradztwa personalnego. Tam pracowałam również trzy lata. Kierowałam zespołem handlowym i zajmowałam się pozyskiwaniem firm, które chciałyby zatrudnić pracowników tymczasowych, albo odbyć rekrutację, czyli znaleźć pracownika na stałe.

B: Pani też tam rekrutowała pracowników?

O: Nie, tym zajmowały się rekruterki. Ja pozyskiwałam klientów i kierowałam już ich bezpośrednio do rekrutek, które dla nich szukały pracowników. Ewentualnie mogłam wspomóc rekruterki przy pracy, jeśli pojawiały się już jakieś typowo fachowe rzeczy.

B: Dlaczego więc skończyła Pani pracę w tej agencji?

O: (długa pauza) ...A! Dostałam propozycję pracy w * i zdecydowałam się przyjąć tą propozycję.

B: Jakie to stanowisko?

O: Również manager w dziale reklamy, tam zajmowałam się już typowo reklamą prasową. Zajmowałam się pozyskiwaniem klientów, którzy zgodziliby się wykupić reklamę w *, głównie *.

B: Była Pani tam managerem, ale zajmowała się Pani także sprzedażą, tak?

O: Tak. Tak naprawdę sprzedażą zajmowałam się zawsze, ale zawsze na innych stanowiskach. Zaczynałam jako specjalista, a później już jako kierownik, albo manager. Dzięki temu poznałam pracę od podstaw i teraz kiedy kieruję ludźmi, wiem jak wygląda sama sprzedaż. Wydaje mi się, że to jest najlepsza droga w handlu, poznać tak pracę, sprzedaż od podszewki.

B: Pani [REDACTED] ale coś się zmieniło, tak? Bo teraz nie pracuje Pani w *?

O: Zmieniło się. Firma rekrutacyjna, doradztwo personalne, przez pół roku próbowało mnie przekonać i przenieść do innej firmy. Długo odmawiałam tak naprawdę, ale po rozmowie z nowym szefem, przekonał mnie on i zgodziłam się przejść do innej firmy, dokładniej do wydawnictwa *, w którym pracuję od roku.

B: Na czym polega Pani praca tutaj?

O: Jestem managerem działu reklamy, kieruję zespołem specjalistów ds. reklamy, ale również sama sprzedaję powierzchnie reklamowe do jednego z naszych magazynów.

B: Może Pani powiedzieć, że to przejście do wydawnictwa było dla Pani dobrą zmianą?

O: Akurat tak, z tego jestem zadowolona, nie żałuję zmiany. Wydawnictwo jest mniejsze, * to jest korporacja, to jest ogromna firma, mająca oddziały w kilku miastach, a to wydawnictwo jest małe, jest przyjemna atmosfera w pracy, więc nie żałuję.

B: A czy właśnie dlatego, że jest to mała firma miała Pani opory żeby zmienić pracę, czy były jakieś inne powody?

O: Nie, akurat zastanawiałam się wówczas czy już chcę zmieniać pracę. Na tamtym etapie byłam zadowolona z tamtej pracy, no ale nie ukrywam, że były argumenty, o których nie chciałabym już teraz tutaj mówić, które mnie przekonały do zmiany.

B: Pani [REDAKTOR] proszę pozwolić mi teraz na pytania dotyczące specyfiki zawodu sprzedawcy, dokładniej przedstawiciela handlowego, ponieważ na tym głównie się ma skupiać nasza rozmowa... Według Pani – kim jest przedstawiciel handlowy?

O: Jest to osoba, która jest wizytówką danej firmy, która kontaktuje się z klientami danej korporacji, czy firmy. Tak naprawdę wizytówka firmy, czyli ktoś, kto ma pokazywać jak wygląda praca w danej firmie, ma przedstawiać jej ofertę i pozyskiwać nowych klientów.

B: A czy na pierwszy rzut oka można takiego przedstawiciela handlowego poznać na ulicy?

O: Niestety czasami firmy nie zwracają uwagi na rekrutację swoich pracowników. Tak naprawdę ciężko jest pozyskać nowego przedstawiciela i część osób tak naprawdę wchodzi w pewnego rodzaju schematy, czyli garniturek, teczka, samochód służbowy. Do tego jeszcze brudne buty, ponieważ pędzą od jednego klienta do drugiego i nie mają czasu żeby je wyczyścić. Jest to zawód chyba negatywnie postrzegany na rynku.

B: Dlaczego Pani tak myśli?

O: Dlatego, że o tych osobach wszyscy myślą, że oni są po to, aby zawsze komuś coś sprzedać. Ja sama widzę jak reaguję na przedstawicieli na przykład telefonii komórkowej, którzy dzwonią o siódmej rano, lub w momencie kiedy jestem w pracy i mówią, że zajmą mi tylko dwie minuty, a potem piętnaście minut opowiadają mi o swojej nowej ofercie.

B: A widzi Pani jako przedstawicieli handlowych tylko elegancko ubrane osoby, tak jak Pani powiedziała: garnitur...

O: Nie ukrywam, że głównie miałam do czynienia z osobami ubranymi w miarę elegancko, nie pracowałam nigdy w branży FMCG, tak naprawdę zawsze to była branża B2B, czyli taki też trochę inny segment przedstawicieli handlowych... No przede wszystkim ja uważam, że

akwizycja i przedstawiciel handlowy, to zupełnie dwa różne stanowiska. Zazwyczaj to akwizycja mi się kojarzy z adidasami i nożami w kieszeni, które trzeba sprzedać.

B: Czyli sądzi Pani, że akwizytor i przedstawiciel handlowy to dwa różne zawody?

O: Są to dla mnie dwa, całkowicie różne stanowiska.

B: Czym się one dokładnie różnią?

O: No przede wszystkim przedstawiciel dla mnie to już musi być osoba na trochę wyższym poziomie, która rzeczywiście ma być wizytówką firmy. Natomiast akwizytor, ma tylko sprzedać produkty.

B: Dobrze. Pani [REDACTED] a co z wyglądem handlowców? Jak według Pani powinni wyglądać handlowcy? Pytam o kobietę i mężczyznę.

O: No na pewno obowiązuje dress code, który jak już mówiłam jest wizytówką danej firmy. No musi być to w miarę schludny ubiór. No nie wyobrażam sobie, żeby do klienta pojechać na przykład w jeansach, albo właśnie w rzekomych adidasach. Nie jestem aż tak rygorystyczna chociażby w przypadku kobiet, że latem trzeba mieć zakryte palce u stóp i pięty. Mogą to być buty bardziej odkryte, ale na pewno nie japonki. Nie uważam też, że jak jest milionowy upał, to trzeba chodzić w rajstopach, trzeba się po prostu w miarę elegancko prezentować. Część firm ma swoje ubiory firmowe tak naprawdę, więc to też jest jedno z wyjść.

B: A co z wymaganiami jakie pracodawcy stawiają swoim handlowcom? Czego się wymaga od takiego handlowca?

O: No przede wszystkim komunikatywności, to jest osoba, która musi się porozumieć z różnymi firmami. Ma klientów z różnych branż, z różnym wykształceniem, dlatego trzeba się umieć dostosować do Prezesa i do Pani sekretarki, a czasami nawet do kierownika budowy. Dlatego to musi być osoba, która umie porozumiewać się z ludźmi.

B: A jaka płć dominuje w tym zawodzie, patrząc tak przez szereg innych branż, nie tylko tych, z którymi Pani miała styczność w swoim życiu zawodowym?

O: Wydaje mi się, że głównie mężczyźni. To wynika też z prostych statystyk, z tego względu, że jest to praca w dużej mierze wyjazdowa, a mężczyźni - no nie oszukujmy się, nie rodzą dzieci, więc mężczyźni mają też jakby więcej czasu, bo małymi dziećmi to również kobiety zajmują się częściej.

B: A myśli Pani, że płć ma jakiegokolwiek znaczenie w tym zawodzie?

O: Wydaje mi się, że tak. Ma to znaczenie w pewnych branżach. Jeżeli jest to na przykład branża budowlana, to bardzo rzadko można tam spotkać kobiety. Natomiast w branży informatycznej, najczęściej to są mężczyźni...

B: Myśli Pani, że to zależy od pracodawców, że to pracodawcy nie chcą do pewnych branż przyjąć kobiety lub mężczyzny?

O: Wydaje mi się, że tak, że ludzie kierują się schematami. Mogą sobie pomyśleć, że powiedzmy kobieta się nie będzie znała na budownictwie, że nie będzie mogła się przebić przez niektóre firmy... Z tego względu rekrutowani są akurat na te stanowiska mężczyźni.

B: A czy Pani w wydawnictwie aktualnie zajmuje się rekrutacją pracowników?

O: Tak.

B: Mogę zapytać na co Pani zwraca szczególną uwagę podczas rekrutacji? Czy płeć jest tutaj istotnym czynnikiem?

O: Nie, na płeć nie zwracam uwagi, ponieważ akurat w tej pracy nie ma to żadnego znaczenia. Zwracam uwagę na cechy osobowościowe, żeby to była osoba komunikatywna, żeby jej wizerunek odpowiadał wizerunkowi naszej firmy... Dla mnie akurat było ważne to, żeby taka osoba miała już doświadczenie w branży sprzedażowej, także płeć akurat tutaj nie ma znaczenia.

B: Natomiast doświadczenie musi być?

O: Tak, doświadczenie musi być, ponieważ ta praca nie należy do najłatwiejszych, dlatego też osoba, która mnie zainteresuje, musi mieć doświadczenie w sprzedaży powierzchni reklamowych.

B: A jeżeli na rozmowę przyjdą do Pani dwie osoby, jedna młoda, druga – dużo starsza, niemniej jednak obie mają podobne doświadczenie zawodowe... Czy wiek ma dla Pani znaczenie?

O: Nie. Wiekiem też się nie kieruję. Zapraszałam już na rozmowy także osoby starsze, nawet takie po pięćdziesiątce, z tym, że tutaj jednak odpadły one ze względu na doświadczenie, nie ze względu na swój wiek.

B: A gdyby miała Pani określić dolną i górną granicę wieku, w jakim mogliby pracować handlowcy?

O: Nie mam takiej granicy, mój najmłodszy handlowiec ma dwadzieścia trzy lata, najstarszy natomiast ma lat dwadzieścia osiem... W każdym razie tak naprawdę nie ma to dla mnie znaczenia. Trudno jest mi powiedzieć. Ta osoba dwudziestotrzyletnia ma doświadczenie z tego względu, że studiowała zaocznie, ale to jest wyjątek, bo jeśli by nie studiowała by zaocznie, to nie mogłabym jej zatrudnić, bo nie miałyby doświadczenia zawodowego, a takie doświadczenie najczęściej ludzie zdobywają dopiero po studiach.

B: A proszę mi powiedzieć, jak przedstawiciele handlowi rozpoczynają swój dzień? Czy każdy dzień w takiej pracy jest taki sam?

O: Mam teraz mówić o swojej pracy?

B: Może Pani mówić o swojej pracy...

O: No u mnie praca za każdym razem wygląda zupełnie inaczej w zależności od tego czy mam jakieś spotkania z klientami, czy mam spotkania ze swoim zespołem, czy mamy akurat zamknięcie jakiegoś danego magazynu... U mnie dni się teraz nie powtarzają, ale jak pracowałam na przykład w *... Bo tak naprawdę, to takim typowym przedstawicielem handlowym byłam w firmie * (sprzedaż książek telefonicznych). Później to już inaczej nazwałabym moje stanowiska pracy. W firmie * byłam właśnie typowym przedstawicielem handlowym, mimo, że stanowisko mówiło o tym, że byłam specjalistą ds. reklamy. Tam, każdy dzień wyglądał tak samo... Przychodziłam do pracy, w ciągu godziny musiałam umówić pięć spotkań, wyjeżdżałam w teren, spotykałam się z klientami, następnie wracałam, zdawałam raport i mój dzień w pracy się kończył. Jeżeli nie było tych spotkań to... To kierownicy potrafili być bardzo niemili. Tam tak naprawdę liczyło się tylko „tu i teraz”, a nie to, że w zeszłym tygodniu się było najlepszym sprzedawcą. Ale czasami też się te spotkania umawiało na siłę. Mówiło się do klienta „Tak, dziękuję, to ja zaraz przyjadę, do widzenia.” Wtedy też szybko się odkładało słuchawkę, żeby klient nie zdążył powiedzieć „nie.”

B: Czyli spotkania umawiane na siłę?

O: No niestety, były to spotkania umawiane na siłę, takie były wymogi firmy.

B: Dobrze... Pani [REDAKTOR] powiedziała już Pani wcześniej, że zawód przedstawiciela handlowego nie cieszy się akceptacją społeczeństwa, a czy Pani zdaniem tym zawodem można się pochwalić wśród znajomych, wśród rodziny?

O: Tak, jeżeli jest się przedstawicielem fajnej firmy, to czemu nie? Ja nie uważam, że jest to zawód przynoszący wstyd, ale część społeczeństwa jeszcze niestety tak to widzi... Słyszałam jeszcze niedawno określenia na przedstawicieli handlowych, typu na przykład komiwojażer, który jest już chyba z lat wojennych tak naprawdę. Albo też sformułowanie, że akwizytorów i przedstawicieli można wrzucić do jednego worka, ale jest to nieprawda, jest dużo przedstawicieli handlowych, którzy mają bardzo dobre warunki pracy, bardzo dobre zarobki, mają dobry produkt. Tak naprawdę też firmy poświęcają dużo czasu na różnego rodzaju szkolenia, jeśli jest to na przykład jakaś duża firma korporacyjna. Nie jest to zawód, którego się należy wstydić.

B: A czy klienci w ogóle chcą słuchać handlowców? Jest ich teraz tak wielu... Ludzie nie są zmęczeni ciągłymi telefonami od różnego rodzaju przedstawicieli?

O: Ja jako konsument czasami jestem zmęczona telefonami z mojego banku, albo z mojej telefonii komórkowej. Aczkolwiek ja na przykład nie spotkałam się w moich pracach z jakimś

negatywnym przyjęciem ze strony klientów, chociaż nie ukrywam, zdarzało się, że klient umawiał się ze mną i zapomniał się zjawić na spotkaniu. Albo też przyjeżdżałam do klienta z daleka, a on mi mówił, że ma dla mnie tylko dziesięć minut, albo, że w kolejce za mną czekają trzy następne osoby. Tak więc były takie sytuacje.

B: A czy Pani zdaniem są jakieś niebezpieczeństwa, na które może być narażony sprzedawca?

O: No na pewno takie sytuacje, że handlowcy jednak dużo jeżdżą samochodem, więc są to sytuacje jakiegoś zmęczenia i wypadku, no bo już nie mówię tutaj o czymś takim jak radar, czy punkty karne. Wydaje mi się, że niestety wśród przedstawicieli handlowych jest najwięcej wypadków. Wiem, że na przykład tak było niegdyś w mojej konkurencji, w *, że firmy ubezpieczeniowe nie chciały ubezpieczać od wypadków, bo po prostu było ich za dużo, tak więc to jest na pewno jedno z niebezpieczeństw. Jest to praca też bardzo stresująca. Ludzie czasami wyładowują swoje emocje na przedstawicielach, więc pod tym względem ta praca może być nieprzyjemna.

B: Mówiła też Pani wcześniej o cechach, jakie powinien mieć w sobie idealny przedstawiciel handlowy, a co z tymi negatywnymi cechami? Czego powinni się wyzybywać handlowcy?

O: Na pewno to musi być osoba otwarta i tolerancyjna, więc nie ma mowy o jakiś swoich uprzedzeniach. Trzeba być komunikatywnym, dlatego też odpadają tutaj osoby mrukliwe i mało kontaktowe. Również trzeba się nie poddawać, bo to jest ciężka praca, ja to widzę jako osoba rekrutująca, że wiele osób ma po trzy miesiące doświadczenia w różnych firmach... Dla mnie to od razu świadczy o tym, że osoba się nie sprawdza po prostu. Jeżeli ktoś po trzech miesiącach odpada z danej firmy, to...

B: A może taka osoba sama odeszła, może nie chodzi o to, że się po prostu nie sprawdza?

O: Może tak być, ale jeżeli to się powtarza kilkakrotnie, to znaczy, że już można myśleć inaczej. Jeżeli się to raz zdarzy to ok, można było źle trafić, ale jeżeli takie krótkie doświadczenie się ma kilkakrotnie to świadczy to dla mnie o tym, że trzeba zmienić po prostu swój zawód.

B: No dobrze, teraz trochę inny temat. Jakich narzędzi potrzebuje do pracy handlowiec?

O: W zależności tak naprawdę czym się ma zajmować... Jeżeli to jest handlowiec, który sprzedaje telefonię komórkową, to tak naprawdę wystarczy mu telefon i biurko. Jeżeli jest to osoba, która ma jeździć do klientów, no to musi mieć samochód. Telefon komórkowy to już jest tak naprawdę standard, wiele osób otrzymuje też od razu laptopa. Tak więc najczęściej telefon, laptop i samochód to najczęściej spotykane narzędzia pracy przedstawicieli.

B: A co Pani zdaniem wpływa na motywację przedstawicieli handlowych?

O: Tak jak każdego człowieka, na pewno pieniądze. Pieniądze są na pierwszym miejscu, czasem dochodzi też system prowizyjny. Poza tym dochodzi też atmosfera w pracy...

B: Czasami też niektóre firmy oferują swoim pracownikom jakieś karty na przykład do klubów sportowych...

O: Aaaa! O tym zapomniałam...

B: Czy takie dodatkowe rzeczy też motywują do pracy?

O: Tak, ja miałam w kilku firmach opiekę zdrowotną i kartę benefit. Jednak w tym momencie stało się to tak popularne, że czasami ciężiej się umówić do lekarza przy takiej prywatnej opiece, niż na NFZ, w związku z tym, że są tak wielkie kolejki, bo zbyt wiele osób coś takiego ma.

B: Proszę mi teraz powiedzieć, czy handlowiec może spoufalać się w jakiś sposób ze swoimi klientami?

O: Ja powiem szczerze, że w całej mojej karierze, może z trzema, czterema klientami przeszłam na „Ty” i to tak naprawdę dlatego, że z nimi bardzo długo współpracowałam. Raczej zachowuję jakiś służbowy dystans. Nie ukrywam, że też zdarzyło mi się nawet z niektórymi klientami zaprzyjaźnić i ta przyjaźń trwa do dzisiaj, ale tak naprawdę nie stało się tak pod kątem zawodowym dla mnie, ale po prostu się polubiliśmy. Wiem, że dla niektórych takie bliższe kontakty są dobrym wabikiem na klientów, albo też pójście z klientem na wódkę... Ja osobiście tego nie lubię i nie robię.

B: Pani [REDACTED] a czy pierwsze wrażenie wywarne na kliencie jest ważne?

O: Uważam, że jest bardzo ważne, nie tylko w życiu zawodowym, ale i w życiu prywatnym.

B: Czy Pani pomaga swoim pracownikom, którymi Pani kieruje?

O: Tak. Jeżeli na przykład okazuje się, że mój pracownik jedzie do firmy, którą znam, to na pewno staram się ten kontakt z klientem ułatwić, opowiedzieć mu trochę o tym kliencie, jaki jest...

B: Czyli handlowiec może zaufać w pełni swojemu pracodawcy? A czy może się przed nim otworzyć na tyle żeby opowiedzieć mu o swoich problemach?

O: No ja nie ukrywam, że miałam takich kierowników w swoim życiu, którym bym nigdy nie zaufała, bo wiem, że mogliby to wykorzystać. Tak naprawdę zależy to od osoby, zależy też jak duża jest ta firma. Na pewno inaczej jest w korporacjach, inaczej jest w mniejszych firmach.

B: A myśli Pani, że praca w mniejszej firmie jest lepszą pracą, niż praca w korporacji?

O: Nie mówię, że lepsza, ale jest po prostu inna. W korporacji na pewno ma się więcej narzędzi, ma się więcej szkoleń, pewne rzeczy są bardziej usystematyzowane, ale jest się tam

tak naprawdę cyferką. Jeżeli w jakiejś firmie jest stu, dwustu przedstawicieli, no to jest się po prostu taką liczbą w oczach pracodawcy. Jeżeli jest to mniejsza firma, to każda osoba traktowana jest indywidualnie i pewne rzeczy można dopasować do danej osoby. Ja też czasami rekrutując osobę do pracy nad danymi magazynami sprawdzam, czy ta osoba akurat przy tym magazynie mi się sprawdzi. Mamy u nas różne wydawnictwa, jedne mówią o sztuce, drugie o biznesie, tak więc pod tym kontem też staram się sprawdzać osoby, które rekrutuję, czy dany tytuł będzie im się podobał.

B: Mówiła Pani przed chwilą o cyferce, o liczbach... Ma Pani na myśli to, że w korporacjach na dana osobę patrzy się przez pryzmat jej wyniku, tak?

O: Tak, ale tutaj też bardziej mi chodziło o to, że nie zna się nazwiska takiej osoby. Nie zna się każdego pracownika z korporacji z imienia i nazwiska. Jest się numerem, 314, 315, bo każda osoba ma przypisany sobie jakiś swój kod. Z tego kodu jest rozliczana, lub też chociażby ten kod może być numerem jego floty samochodowej. Tak miałam na przykład w *, że byłam jakimś tam numerem.

B: Rozumiem... Pani [REDACTED] a co się dzieje w głowie przedstawiciela handlowego podczas powrotu do domu? Czy on wciąż myśli o pracy, czy już raczej odłącza się od tego wszystkiego i myśli na przykład o tym, co będzie robił wieczorem?

O: To już w zależności w jakiej pracuje firmie. Przykład – ja pracując w * kończąc pracę, nie myślałam o pracy. Wiadomo, że jakieś tam emocje przychodziły, ale raczej kończyłam pracę i zajmowałam się sobą. W obecnej pracy? Myślę. Myślę, co będę jutro robiła, co jeszcze mogę wymyślić, ale to dlatego, że tą pracę lubię, a za tamtą pracą już pod sam koniec nie przepadałam.

B: A czy przedstawiciele handlowi chętnie opowiadają o swojej pracy najbliższym?

O: Ja się staram tego nie robić, ponieważ wiem, że to ludzi nudzi. Mam przyjaciółkę, która jest przedstawicielem handlowym w branży oświetlenia i jak ona zaczyna do mnie mówić, to czasami po dwóch minutach, ja już nie wiem o czym ona do mnie mówi, bo ja nie rozróżniam lamp ledowych, od lamp nieledowych. Mnie to po prostu nudzi. Oczywiście ja mogę posłuchać o jakiś problemach innej natury, ale nie jak ktoś mi zaczyna opowiadać o jakiś już produktach. Wiadomo, że nie sposób nie opowiadać swoim bliskim o pracy, bo tak naprawdę w pracy spędzamy kilka, kilkanaście godzin dziennie, ale też nie ma sensu chyba zagłębiać się w jakieś szczegóły, bo może to być nudne dla osób postronnych.

B: A czy szuka Pani jakiś porad, wskazówek od tych osób, którym opowiada Pani o swojej pracy?

O: Czasami tak, bo te osoby mogą spojrzeć na moją pracę z dystansem, dlatego pewne ich rady mogą być korzystne, ale nie zawsze to się sprawdza.

B: Teraz już taki ostatni blok tematyczny w naszej rozmowie, poświęcony głównie kobietom w omawianym przez nas zawodzie... Proszę mi powiedzieć, czy Pani zdaniem kobiety wykonują tę pracę inaczej niż mężczyźni? Czy wnoszą do niej coś szczególnego?

O: Pod pewnymi względami kobiety mogą być lepsze. Kobiety są na pewno dokładniejsze, bardziej usystematyzowane, mają większą empatię, to są też bardziej cechy indywidualne, w każdym razie kobiety też potrafią bardziej ogarnąć kilka rzeczy naraz. Mężczyzna skupia się tylko na jednym celu, kobieta może ich mieć po prostu kilka. Dlatego są takie zawody, branże, w których kobieta jest lepsza. Akurat w tej mojej firmie, mimo, że nie kieruję się płcią, bo teraz mam jakby równy zespół, to Panie się lepiej sprawdzały do tej pory.

B: A czy Pani zdaniem kobieta lepiej porozumie się z klientem, który jest mężczyzną, czy z kobietą?

O: Nie wiem, dla mnie chyba nie ma takiego znaczenia. To też w zależności od osoby, tutaj mam tak naprawdę sporo mężczyzn i sporo kobiet klientów, ale to nie jest chyba kwestia płci. No może jeżeli na przykład stosuje się coś takiego, o czym mówiłyśmy już przedziej, choćby to przejście z klientem na „Ty”, pójście na wódkę z klientem, być może niektóre Panie flirtują ze swoimi klientami, wtedy może jest im łatwiej porozumieć się z mężczyzną. Nie wiem, trudno jest mi tak naprawdę powiedzieć.

B: A czy spotkała się Pani kiedyś na przykład z flirtem kobiet w stosunku do mężczyzn, którzy byli ich klientami? Zauważyła Pani coś takiego kiedykolwiek?

O: Zauważyłam. Sporo moich koleżanek, właściwie to głównie z *, załatwiało biznesy za pomocą tak naprawdę flirtu.

B: Co Pani o tym myśli?

O: Uważam, że to nie jest dobre. Ja powiem szczerze, nigdy do takiego czegoś bym się nie posunęła. Do głowy nawet coś takiego by mi nie przyszło, bo dla mnie to już jest sprzedawanie siebie, a ja mam sprzedać produkt, a nie siebie.

B: A myśli Pani, że to również działa w drugą stronę, to znaczy, że mężczyźni handlowcy też flirtują ze swoimi klientkami, które są kobietami? Czy tylko kobiety tak działają?

O: Myślę, że tak, to się spotyka. Mi się nawet zdarzało, że kandydaci na rozmowie kwalifikacyjnej ze mną flirtowali, bo myśleli, że tym coś osiągną i na pewno zostaną zatrudnieni. Takie rzeczy też mi się zdarzały.

B: A od czego Pani zdaniem może zależeć sukces kobiety w roli handlowca?

O: No od cech osobowościowych na pewno, bo tak naprawdę nie każda kobieta się do tej pracy nadaje, tak samo jak mężczyzna. Tutaj też mi się wydaje, że trzeba mieć sztywny kręgosłup moralny, bo jeżeli raz się złamie jakieś zasady, to później już się z tym po prostu płynie i zaczynają się właśnie flirty, dawanie łapówek... Dlatego trzeba mieć jakieś swoje granice, których się nie przekroczy.

B: Czy Pani zdaniem kobiety dążą do tego, żeby być lepszymi sprzedawcami niż mężczyźni? Czy widać jakąś walkę płci w tym zawodzie?

O: Walka płci zawsze będzie na rynku pracy i to nie tylko na stanowisku przedstawiciela. Wydaje mi się, że nie ma znaczenia jaka to jest firma, ale w każdej firmie mężczyźni z kobietami będą w jakiś tam sposób rywalizowali, także nie wiem czy jest to jakieś szczególne przy stanowisku przedstawiciela handlowego. Ja tak nie zauważam.

B: A czy Pani zdaniem kobieta i mężczyzna inaczej wykonują tą pracę?

O: Tak jak mówiłam kobiety są bardziej empatyczne, jeśli klient raz im powie, że ma dzieci, to one to na pewno zapamiętają i poruszą ten temat przy kolejnym spotkaniu z tym klientem. W łatwiejszy sposób przychodzi im też chyba rozmowa o życiu prywatnym z klientem. Mężczyzna natomiast jest od razu skoncentrowany na sprzedaży, co może pomóc, ale nie zawsze, ponieważ czasami nawiązanie takiej bliższej ludzkiej rozmowy czy relacji po prostu pomaga w sprzedaży.

B: Myśli Pani, że kobiety lepiej dbają o swoich klientów niż mężczyźni?

O: Tak, właśnie dlatego, że więcej rzeczy potrafią zapamiętać. Według mnie kobiety robią lepszą analizę potrzeb klienta. Poza tym są też bardziej systematyczne, więc pewne rzeczy też od razu sobie gdzieś zapiszą, a facet wysłucha, a zaraz może mu to gdzieś umknąć, bo tego sobie nie zapisał.

B: A co Pani powie o stresie? Czy stres towarzyszy handlowcom w pracy?

O: No uważam, że jest to jedna z bardziej stresujących prac, dlatego, że w tej pracy głównie się liczą wyniki. Nie oszukujmy się, że ci pracownicy są rozliczani ze sprzedaży, więc trudno się nie denerwować, jeżeli ma się założony jakiś plan sprzedażowy, miesiąc się kończy, a plan nie jest jeszcze zrealizowany, albo jest zrealizowany w połowie. To automatycznie powoduje stres. Spotykamy się z różnymi ludźmi, jesteśmy narażeni na odmowy, nie każdy umie to przyjąć spokojnie, więc na pewno jest to stresująca praca.

B: Pani [REDACTED] a czy kobiety w pracy zajmują się tylko obowiązkami służbowymi, czy zajmują się też jakimiś swoimi sprawami prywatnymi?

O: Nie wiem, no mi się wydaje, że tutaj jest za duże rozgraniczenie na płęć. Zdarza się oczywiście, że kobieta w czasie pracy musi gdzieś zadzwonić, nie wiem, na przykład do

niani... Ale mężczyzna może w tym czasie obstawiać wyniki meczu piłki nożnej z kolegami. Taki zawód też trochę temu sprzyja, zwłaszcza takim handlowcom, których centrala firmy znajduje się powiedzmy w Warszawie, a oni pracują w Poznaniu. Takie osoby nie mają żadnej kontroli, więc załatwiają sobie w czasie pracy swoje prywatne sprawy. W tym zawodzie tak się dzieje, dlatego coraz więcej firm zakłada GPS w samochodzie, żeby móc kontrolować swoich pracowników.

B: Pani [REDACTED] a czy Pani zdaniem kobiety sprawdzają się w tym zawodzie? Czerpią radość z życia pracując w sprzedaży?

O: Wydaje mi się, że tak. Skoro już wybrały taki zawód i pracują w nim kilka lat, to wydaje mi się, że sporo kobiet potrafi czerpać radość z takiej pracy, z tego zawodu.

B: Czy aktualnie myśli Pani o zmianie swojej pracy?

O: Aktualnie nie myślę o tym, mam zamiar pracować tutaj do emerytury. (uśmiech)

B: Życzę Pani tego w takim razie i dziękuję za rozmowę.

O: Dziękuję.