



concept

marketing & vanzari

FEEDBACK

Cum dam feedback

Pentru ca feedback-ul sa fie cat mai eficient, trebuie ca sa fie deschis si sincer, iar buna intentie sa fie dublata de cunostinte specifice despre 'cum trebuie dat un feedback'. Din multe puncte de vedere, regulile feedback-ului seamana cu cele ale vanzarii. De aceea se spune: **'Poarta-te cu cel caruia ii dai feedback-ul cum te-ai purta cu un client'**.

Iata cele mai importante reguli:

1. Da un feedback echilibrat.

Lauda mai intai ce a facut bine si critica ce crezi ca nu a facut bine. Pastreaza un raport de 3:1 intre laude si critici. Porneste cu laudele, nu cu criticile. Aceasta te ajuta sa tii o perspectiva echilibrata si il face pe primitorul de feedback sa fie mai receptiv.

Cu toate astea, echilibrul artificial intre elementele pozitive si cele negative e daunator – a gasi elemente bune numai de dragul de a le gasi. De exemplu: *'Ai condus bine masina pana la client, dar ai dat-o in bara cu prezentarea'* nu e un feedback echilibrat, ci unul inventat.

2. Feedback-ul potrivit la momentul potrivit.

Feedback-ul nu se da pentru ca sa te descarci. Nu da feedback cand esti nervos, stapanit de emotii sau cand primitorul de feedback nu e inca pregatit pentru asa ceva. Daca feedback-ul dat imediat are un impact puternic, pentru ca cele spuse sunt usor de relatat la ceea ce s-a intamplat, nu inseamna ca efectele sunt neaparat bune. Uneori e bine sa astepti pana cand si tu, si persoana care primeste feedback-ul, sunteti pregatiti pentru o discutie calma si serioasa.

Verifica nivelul de pregatire al ascultatorului inainte sa dai feedback. De exemplu, poti sa intreb: *'Uneori eu vorbesc mai dur, mai dintr-o bucata. Ce fel de persoana esti: preferi vorbirea directa sau preferi sa discutam mai diplomatic?'* Astfel, pregatesti persoana pentru un eventual impact.

3. Cand critici, critica performanta si actiunile, nu persoana.

'Ai vorbit prea mult la acest client', nu 'esti gura sparta'.

Daca exista masuratori si fapte care pot fi masurabile, foloseste-le. Da exemple specifice.

4. Cand critici persoana, da feedback numai pentru comportament.

...Si anume pentru acel comportament care poate fi modificat. Evita sa dai feedback pentru atitudine, educatie, pareri sau sentimente manifestate, care sunt greu corijabile.

5. Nu fa aprecieri directe. Sugereaza.

In loc de *'Nu stii sa asculti'* sau *'Taci din gura'* foloseste *'Dupa ce termini o idee e bine sa-l lasi si pe celalalt sa vorbeasca.'*

6. Da feedback specific.

Aprecierile gen *'esti inteligent'* sau *'e bine ce ai facut'* sunt bine de folosit, deschid ascultatorul, dar nu il ajuta sa se dezvolte. Specific ar fi: *'Mi-a placut modul in care ai manipulat obiectia de pret, si l-ai determinat pe client sa cumpere.'*

E valabil și pentru feedback-ul negativ. *'Ai intrerupt trei oameni in timpul sedintei' e mult mai util decat 'E nesimtire sa intrerupi oamenii.'*

7. Da un feedback constructiv. Feedback-ul cel mai bun ia in considerare nevoile primitorului.

Obiectivul unui feedback este sa-l ajute pe celalat sa devina mai bun. Odata cu critica, sugereaza o imbunatatire, o corectare: *'n-ai avut o discutie specifica cu clientul; ai vorbit in general. Data viitoare, te rog sa-ti faci un plan si sa-ti stabilesti un obiectiv dinainte.'* Sau *'Cu cat asculți mai mult, cu atat vei vinde mai usor si-ti va fi si tie mai bine.'*

8. Vorbeste din ceea ce crezi, ai vazut sau ai auzit tu (cu urechile tale) nu din ceea ce ai auzit de la altii, sau ce barfeste lumea.

Feedback-ul dat 'in general', despre ceea ce ai auzit de la altii nu are valoare. Feedback-ul nepersonalizat (in loca de *'eu cred ca'*, *'se crede cum ca'*) este neconstructiv.

9. Comunica clar. Asigura-te ca vorbiti despre acelasi lucru, si ca aveti o intelegere similara asupra a ce s-a intamplat.

O modalitate de verificare este sa lasi cealalta persoana sa-si spuna mai intai versiunea ei asupra a ce s-a intamplat, inainte de a spune tu ceva. Intrebarea e: *'te rog spune-mi, cu cuvintele tale, ce crezi ca a fost bine, si ce crezi ca putea sa fie mai bine din ceea ce ai facut'*. Daca vorbiti limbi diferite (si ca atitudine si ca ton al vocii) rezultatul este ca inspiri frica, si primitorul de feedback nu te mai asculta.

10. Lauda in public, critica in particular.

(Exista cazuri cand e bine sa critici in public: atunci cand ai epuizat toate celelalte mijloace de corectie si cand persoana e in situatia. 'ori ca mine, ori afara'.)

Cum primim feedback

Care sunt regulile de comportament atunci cand primești un feedback?

1. Primești feedback-ul ca pe un cadou. Priveste feedback-ul ca pe o ocazie de a invata ceva in plus.

Primirea unui feedback e o ocazie excelenta de a te evalua, si de a stii care e impresia reala pe care o faci. Feedback-ul iti spune 2 lucruri:

- care sunt punctele tale forte, pentru a stii sa te folosesti de ele;
- care sunt domeniile in care trebuie sa te imbunatatesti, pentru ca sa stii unde trebuie sa mai lucrezi.

2. Asculta, punandu-te in pielea celui care iti da feedback.

Putini oameni stiu sa dea un feedback corect. De aceea, trebuie sa dam dovada de intelegere si rabdare cand asculta un feedback, si mai ales cand acesta nu e bine construit. Ascultand, incerci sa intelegi intr-adevar ce vrea sa ti se spuna.

3. Nu te apara.

Primul impuls cand ti se da un feedback e sa te aperi, sa incerci sa justifici ce si de ce ai facut. Numai ca scopul feedback-ului este acelasi cu cel al oglinzii: iti arata cum esti vazut de catre altii din exterior. Nu explici oglinzii de ce nu arati bine, si nu o spargi daca nu esti multumit de ceea ce vezi.

4. Cere exemple.

Cea mai buna metoda de a invata, de a te corecta sau de a te lamuri daca feedback-ul care ti se da e intr-adevar real, este sa ceri exemple. *'Inteleg ca nu m-am comportat bine... la ce te referi? Ce actiune specifica nu am facut-o cum trebuie?'*