

## Как извлечь из раздражающих Вас ситуаций дополнительный источник дохода?

*«Если Вам попался лимон, сделайте из него лимонад».*  
*Дейл Карнеги*

Расскажу-ка я Вам сказку из моей жизни.

Жили-были я и моя жена. Моя жена – страшная любительница модных «шмоток». Еженедельный субботний шоппинг для неё, как визит к психотерапевту – успокаивает. Покупает в основном дорогую верхнюю одежду. Ну, любит она «это дело», что поделаешь! Я с этим уже давно смирился.

А поскольку фигура у жены нестандартная, с подростковыми пропорциями, практически любую купленную вещь приходится переделывать, перешивать, добавлять новые элементы и т.д. В общем, моя жена долго искала мастера, который сможет сделать всё так, как ей хочется.

Кто ищет, тот всегда найдёт. Вот уже несколько лет этой проблемой занимается портниха, к которой у жены никогда не было претензий. Работа, сроки, советы, всё устраивало, пока... Цены, конечно, высокие, но работа того стоила! Отдавать деньги ей-богу было не жалко, хотя... цены всё-таки кусались.

В эту субботу мы пошли «по магазинам» вместе. Купили модную курточку жене и камуфляжный костюм (брюки и куртку) мне. Брюки у этого костюма были длинноваты, но разве это проблема, когда под рукой такой мастер, простите, мастерица? Куртка жены и брюки были отданы «в переделку». С новыми брюками жена дала мои старые, с указанием «сделать как эти», т.е. длина новых брюк просто вычислялась по старым.

Результат. Сегодня жена забрала куртку и двое брюк. Куртку примерила, скрупулёзно проверила, всё ли так, как надо. А штаны, что их смотреть, просто бросила в пакет. К куртке у жены не было никаких претензий, всё аккуратно, точно как договаривались, а

вот новые штаны... Мало того, что они были короче, чем надо, так и ещё одна штанина была длиннее другой!

Сказать, что жена была в ярости, значит ничего не сказать! Схватив мобильник, она тут же позвонила этой женщине, высказала всё, что о ней думает. Не буду перечислять нелестные эпитеты, которые она произнесла. В конце разговора она заявила, что никогда больше не обратиться к этой... Разговор на этом закончился.

Никогда, никогда не делайте так!

Всё было сделано неправильно.

А как надо?

1. Успокойтесь. В «запале» можно наделать таких «делов», о которых Вы будете жалеть всю жизнь. Да и исправить такие огрехи тяжело. Успокойтесь. Хотя бы сосчитайте про себя... да чем больше, тем лучше.

2. Признайте право другого на ошибку. Не ошибается лишь тот, кто ничего не делает. Да, конечно, мастеру такого уровня (возвращаемся к нашему случаю), непозволительно делать так, но, всё-таки, будьте снисходительны, тем более, если ранее подобного никогда не замечалось.

3. Продумайте, во-первых, что бы Вы хотели получить в компенсацию затраченной нервной энергии. Лучше, чтобы это решение было выгодно обоим (такое решение можно найти всегда), и обязательно предусмотрите ситуацию, когда Вас просто «отошьют». Чем можно «припугнуть» Вашего оппонента? Но этот путь практически всегда неконструктивен и используется как самое последнее средство.

4. Позвонив или встретившись лично, сначала скажите человеку, за что Вы цените его.

Если Вы обращаетесь к продавцу или представителю фирмы, добавьте лестный отзыв о магазине или компании. Выждите какое-то время.

5. Переходите к сути вопроса, представив его досадным недоразумением. Скажите, что в данной ситуации Вы ничуть не вините его, ведь каждый может ошибиться.

6. Если есть хоть малейшая ошибка с Вашей стороны, честно признайте её. Не бойтесь, этим Вы только поднимете уважение к себе и покажете, что настроены конструктивно, не оскорбить другого и этим самоутвердиться, а решить проблему.

7. Выслушав ответ оппонента до конца, каким бы раздражающим этот ответ ни был, помолчав ещё немного, попросите совета. Спросите, как обычно решает этот человек такие вот... ситуации.

8. Здесь возможно два пути. Один, очень вероятный – Вам посочувствуют и предложат способ улаживания конфликта. Причём, иногда очень выгодный для Вас. Если выгода неочевидна, предложите своё решение, которое Вы спланировали заранее. Очень вероятно, что Вам пойдут навстречу. Второй путь маловероятен, но возможен, тем более, в нашей стране. Вам вежливо (или не очень), намекнут, что «это Ваш косяк» и он (она, они) здесь ни при чём. Совет в этой ситуации прост – план номер два. Попугайте, поблефуйте и попытайтесь-таки объяснить оппоненту, что выгода от решения будет обоим. Если не получается, не расстраивайтесь. Со временем опыт придёт. Если не получается никак, никогда больше не ведите дела с этим человеком (фирмой) или, если это невозможно, хотя бы учитывайте вот такой негативный опыт.

Вот и всё!

А вот как решилась ситуация, приведенная выше.

Я взял телефон жены. Позвонил, представился. Извинился за поведение жены. Рассказал, как долго мы искали мастера, как довольны были (до этого самого случая) её услугами. Сказал, что у каждого есть право на ошибку и, несмотря на всё произошедшее,

## Как извлечь из раздражающих Вас ситуаций дополнительный источник дохода

Автор: admin

17.04.2011 10:42 - Обновлено 29.10.2014 12:04

---

мы всё равно будем обращаться именно к ней. Попросил совета, как бы она поступила в данной ситуации. И замолчал...

И знаете, что я получил в итоге? Скидку в 20% на все последующие обращения! Ни время, ни количество заказов оговорено не было, таким образом, я получил практически пожизненную скидку. Сколько мы будем обращаться, столько и получать скидку.

Вот так!

Надеюсь, эти советы помогут и Вам, если Вы будете применять их на практике как можно чаще.

Удачи!

Автор - Михаил Груздев

[Источник](#)