

PENTINGNYA MENJAGA HUBUNGAN

Pentingnya menjaga hubungan

Belum lama berselang ketika bisnis adalah hutan belantara. Negosiasi sangat kompetitif, urusan menang-kalah. Pengusaha saling bersaing dan menghabisi kompetitor. Yang kuat selamat, dan bunuh membunuh dihargai. Itu adalah norma di masa lalu, rel kereta api saling menelan satu sama lain.

Saat ini, maskapai penerbangan membentuk aliansi, berbagi kode, dan mengenali mil frequent flyer satu sama lain. McDonald's menjual Coca-Cola di tokonya dan memberikan mainan Disney. Pembuat komputer mengemas barang dagangan mereka dengan produk dari perusahaan lain - Intel, Microsoft, Dolby, dan sebagainya. Ini bukan teman kencan biasa, mereka lebih mirip dengan pernikahan. Kedua belah pihak menginginkan keuntungan jangka panjang.

Bukan hanya dunia bisnis yang menjadi semakin saling bergantung. Negara-negara semakin menemukan alasan untuk berkolaborasi. Sebuah benua yang secara historis dilanda perang kini telah bergabung dengan Uni Eropa. Cina yang sedang bangkit, yang sebelumnya tidak dipercaya oleh Barat, diterima masyarakat dunia.

Waktu telah berubah. Tentu, masih banyak orang tangguh di luar sana yang masih mengikuti hukum rimba, tapi hari-hari mereka sudah ditentukan. Mungkin juga ada negosiasi satu kali di mana kita hanya menginginkan kemenangan cepat dan tidak terlalu peduli bagaimana tarif rekanan. Tidak ada yang menodongkan senjata ke kepalanya, dan dapat memilih untuk membuat kesepakatan atau tidak. Namun, kesempatan ini sekarang menjadi lebih dramatis daripada aturannya. Dunia yang saling bergantung membutuhkan kolaborasi. Itu menuntut hasil win-win. Hal itu penting. Dan inti dari setiap hubungan adalah komunikasi.

Jendela kesempatan

Biasanya kita membentuk kesan seseorang dalam waktu empat detik atau empat menit sejak kontak pertama, tergantung pada pakar mana yang menjadi konsultan. Orang-orang menilai kita berdasarkan penampilan, suara, dan elemen komunikasi nonverbal seperti postur tubuh dan tatapan mata. Mereka akan membentuk kesan tentang kita saat pertama kali berbicara dengan kita di telepon atau membaca email pertama kita. Tidak adil, bukan? Kita mungkin tidak dalam kondisi terbaik pada kontak pertama. Email kita mungkin memiliki satu atau dua kesalahan ketik. Tetapi kita masih akan diadili berdasarkan informasi yang terbatas dan mungkin bisa dicapai ini. Baik dan buruk semuanya berbaur, dan membentuk persepsi orang lain tentang kita. Meskipun mungkin tidak adil, kita dapat melakukan yang terbaik untuk menggunakan keuntungan kita daripada menyakiti kita. Jendela peluang ini sempit jadi harus dimanfaatkan sebaik mungkin.

Bagaimana kita dapat meningkatkan kemungkinan bahwa orang lain akan membentuk kesan yang baik tentang kita? Bagaimana kita dapat menyampaikan gambar yang ingin kita komunikasikan, bahkan sebelum kita mengatakan "Halo"? Bagaimana kita dapat memproyeksikan citra positif melalui telepon atau email dengan seseorang yang belum pernah kita temui?

1. Tentukan gambar yang ingin kita proyeksikan. Kualitas apa yang harus dimiliki negosiator kelas satu? Tidak diragukan lagi kepercayaan diri, kompetensi, kesiapsiagaan, dan profesionalisme menempati urutan teratas dalam daftar itu. Berusaha keras untuk memproyeksikan kualitas-kualitas ini.

2. Buat pintu masuk yang megah. Berjalan tegak, dengan keyakinan dan tujuan, seperti kita memiliki tempat itu. Kita ingin orang melihat bahwa kita merasa nyaman di sekitar kita. Jangan berkelok-kelok tanpa tujuan atau melihat sekeliling seolah-olah kita sedang bingung atau bingung.
3. Terlihat seperti seorang pemenang. Penampilan kita sangat penting. Berpakaian lebih baik dari rata-rata orang di posisi kita. Pastikan kita memiliki pena yang bagus, dan simpan dokumen dalam tas atau portofolio yang elegan. Ini menunjukkan bahwa kinerja kita terorganisir dan memperhatikan detail.
4. Lakukan langkah pertama. Jangan menunggu orang lain menelepon; Angkat teleponnya. Perkenalkan diri kita atau sapa dia terlebih dahulu. Orang-orang menghormati mereka yang mengambil inisiatif.
5. Gunakan jabat tangan yang tegas dan akrab. Pastikan tangan kita menggunakan pegangan yang kuat. Tersenyumlah dengan hangat dan lakukan kontak mata. Memancarkan kehangatan, ketulusan dan semangat. Beri tahu orang lain bahwa kita senang bertemu dengan dia.
6. Gunakan suara percaya diri. Kita tidak ingin terdengar keras dan sombong, juga tidak ingin berbicara terlalu pelan. Bicaralah dengan nada terukur, sewajarnya, dan percaya diri. Hindari pengisi dan jeda yang tidak menentu yang menunjukkan lukisan atau keraguan. Jangan akhiri kalimat dengan infleksi ke atas yang terdengar seperti pertanyaan. Gunakan kecepatan yang lebih lambat karena ini terdengar lebih berwibawa daripada yang lebih cepat. Tenang dan terkendali.
7. Siapkan kalimat pembuka. Kuasai apa yang ingin kita katakan, lalu katakan dengan jelas dan percaya diri. Jangan menggunakan kata yang bermakna bias — itu membuat kita terdengar tidak yakin pada diri sendiri dan ide-ide kita terdengar setengah matang.
8. Jadilah profesional. Tepati janji, datang tepat waktu untuk janji temu, dan tindak lanjuti tugas. Perlakukan orang lain dengan sopan dan hormat, baik itu CEO, resepsionis, atau petugas kebersihan. Jujur dan pertahankan integritas kita.

Efek halo

Kesan pertama harus didasarkan pada informasi yang terbatas dan tidak sempurna. Ini tidak berarti mereka tentatif atau mudah diubah. Kita cenderung menggeneralisasi dan menstereotipkan karakteristik seseorang berdasarkan informasi apa pun yang kita miliki. Ketika kita melihat sifat-sifat baik tertentu dalam diri seseorang, kita sering menganggap mereka juga memiliki sifat-sifat baik lainnya meskipun mungkin tidak ada dasarnya untuk melakukannya. Kecenderungan ini disebut 'efek halo'.

Penelitian telah menunjukkan bahwa guru sering menganggap bahwa siswa yang lebih menarik juga lebih cerdas, dan menilai mereka sesuai dengan itu. Mereka yang memiliki nama yang lebih menarik juga menerima perlakuan istimewa. Pengusaha yang terlihat seperti jutaan dolar mendapatkan lebih banyak peningkatan di maskapai penerbangan dan hotel daripada rekan mereka yang berpakaian santai. Ini mungkin tidak adil tetapi terjadi sepanjang waktu, jadi kita harus memanfaatkannya sebaik mungkin!

Kita tidak dapat mengontrol kesan orang lain tentang kita, tetapi kita dapat mempengaruhi mereka. Lakukan apa yang kita bisa dengan faktor-faktor yang paling mudah dikontrol, seperti pakaian, dandanan, aksesoris, perilaku, suara, dan komunikasi non-verbal lainnya. Keyakinan, proyek, kebutuhan, kesiapan, dan profesionalisme. Biarkan titik terang ini menciptakan lingkaran cahaya berkilau yang memungkinkan orang lain melihat kita dalam cahaya terbaik.