

ובסופו של דבר - מדובר באנשים...



מאת: נירה פרנקל, מנהלת מכירות באגף הטכנולוגיה לתחום עסקיים ובינוניים, Oracle ישראל

בתום שנה של עבודה עם מגזר ה-SMB, באגף מכירות טכנולוגיה של אורקל, אני מסתכלת אחורה ונזכרת בחרדה שהציפה אותי כאשר נכנסה שיחת הטלפון הראשונה ובלקוח שחיכה מעבר לקו

אז בתום שנה, בה ניהלתי מאות שיחות טלפוניות וסגרתי עסקאות, כבר אין לי יותר חרדות. היום אני יודעת שדווקא העסקאות הקטנות המסתכמות בשיחת טלפון או מקסימום פגישה הם הפוטנציאל האדיר של שוק ה-SMB, הם הבסיס לקשר מתמשך, הם הבסיס ליצירת פלטפורמה אורקלית מקצה לקצה בעסק. אורקל מטפחת, דואגת ומבינה שלעסקים הקטנים יש פוטנציאל לא פחות גדול והתפקיד שלי הוא לתווך בין הדימוי של אורקל הגדולה ובין הלקוח הקטן שרק רצה לשאול שאלה. כיום, הפתרונות של אורקל נגישים ומתאימים לכל סביבה בין אם היא קטנה או גדולה, לאורקל פתרון לכל בעיה עסקית ויש רק למצוא את ה"בזזורדס" המשותף בשיחה כדי שהפתרון האורקלי שאציע יהיה בדיוק מה שהצד השני צריך. כמו בארגונים הגדולים, גם בשוק ה-SMB מערכת היחסים בין הצדדים לא מסתכמת במכירת פתרון כזה או אחר וגמרנו, אורקל דואגת לעזרה בהתקנה, ליעוץ וליווי טכנולוגי, לחבר שותף עסקי כדי להתקין או להדריך ועוטפת את הלקוח, קטן ככל שיהיה, בכנסים ימי עיון סדנאות ועוד.

אז כן, אפשר לעשות עסקים בטלפון, הרי בסופו של דבר עסקים עושים אנשים עם אנשים.

ולסיכום, ארגז הכלים שלי:

- בשיחת הטלפון לא לדבר בקיצורים (SE SOA DB) לבקר באתר הלקוח
- לכתוב לעצמי סיכום שיחת A/I+
- מעקב לאחר 3 ימים
- במהלך השיחה להזמין לכנס הקרוב
- בתום שיחת הטלפון לחזור על עיקרי הדברים. ■

מבלי לדעת כיצד כל צד מרגיש. בדקות הראשונות של השיחה, הקול עוד רועד וההתקלה מחכה לי בפינה, מתחילה השיחה ולהפתעתי היא דווקא די נעימה ומרגיעה, אף אחד לא צועק או מלחיץ והאווירה נינוחה. מדברים קצת חולין וקצת על המשפחה, ומה עם הילדים? תוך כדי מבררים כמה משתמשים יש ומה העסק צריך, אם שכחנו הרי זה ברור שנשאלה כבר השאלה על מיקומך בצבא, ובטח שאני מכירה את דוד מהלימודים. לאט לאט נשברות המחיצות, האווירה נפתחת ואפשר ביחד לפענח את האותיות באנגלית SOA, BI SE, DB, שרשמנו קודם, אנחנו מבינים ש-DB זה בסיס הנתונים ו-BPEL זה כלי אינטגרציה, הקשר מתהדק ואפשר לשאול על תקציב ואפילו לצפות לתשובה (אנחנו הרי בשיחה פתוחה). מחליפים טלפונים ומיילים, השיחה קולחת, מגיעים גם למחירים, הסברים על תמיכה ותחזוקה ואפילו כמה מילים על מערכת ההפעלה והנה אנחנו כבר כמעט בסגירת עסקה.

לפעמים זה עובר יחסית חלק ואפשר להיאנח, לעיתים דווקא כאן מתחיל המשא ומתן ולעיתים אין מוצא וצריך לדעת לקבל "לא" כתשובה. לפעמים השיחה היא רק לצורך בדיקת מחירים והכרות עם המוצר, ולפעמים מדובר כבר בשלב ההתנגדויות וזה דורש הסברים, שכנוע והצגת טבלה - יתרונות מול חסרונות, הרבה פעמיים ללקוח נתונים והשוואת מחירים משלו, וזה הזמן להדרך ולהיכנס לפעולה. מתחילים קצת פינג פונג: אני מבטיחה לחזור עם תשובות וחוזרת, והוא חוזר אלי, ושוב חוזרת והלקוח מבטיח תשובה ויש וקורה שחוזר אחרי שנה...

בתום שנה של עבודה עם מגזר ה-SMB, באגף מכירות טכנולוגיה של אורקל, אני מסתכלת אחורה ונזכרת בחרדה שהציפה אותי כאשר נכנסה שיחת הטלפון הראשונה ובלקוח שחיכה מעבר לקו. כולנו היינו עובדים חדשים, בשלב זה או אחר, וחששנו מלהסביר, לשכנע ולתת מחירים אז בטלפון? מה השתגענו - נגיע לפגישה ואז ניתן הצעה! ובכלל מה כבר אפשר להסביר בטלפון? איך עובד Cluster? איך אפליקציה מדברת עם שרת? מערכת הפעלה? הכל נשמע כל כך מסובך חייבים פגישה!!!... נאמנם?

אז רגע לפני שרצים לפגישה, איך בכל זאת אפשר לסגור עסקה בטלפון? כיצד יוצרים את המגע הראשוני והחיבור לקול שמעבר לקו בלי לראות את ההבעה בעיניים?

בפעם הראשונה שהטלפון צלצל, עניתי ולא ידעתי מה להגיד, קצת גמגמתי, קצת נדרכת ואתרתי לעצמי: "מקסימום אני אקשיב, אשמע ואגיד לו שאחזור עם תשובות יותר מאוחר". חששות רבות הציפו אותי, פחדתי שאני לא מבינה, פחדתי שאטעה את הלקוח, לא רציתי שייתפסו אותי לא מוכנה עם כל הקיצורים החדשים שלמדתי אבל לא ממש הייתי בטוחה שאני שולטת בהם...

עזרתי אומץ, נשמתי עמוק, עניתי לצלצול ורשמתי בצימאון כל מילה ממש כמו בהכתבה בכיתה. מה שלא ידעתי הוא, שגם ללקוח מעבר לקו היו חששות, גם עליו הוטלה המשימה: "תברר באורקל מה עלות הרישיון לשנה ואל תטעה, שיהיה SOA, BI SE, BPEL, DB ועוד צירופים. גם הוא לא כל כך הבין מה בדיוק הוא צריך ואת המסע אל הלא נודע התחלנו ביחד