

спонсоры,
меценаты
и фонды



КАК ПРОРВАТЬСЯ ЧЕРЕЗ СЕКРЕТАРСКИЙ КОРДОН

Е. ГОРЕЛОВА

Очень часто при работе со спонсорами, особенно на раннем этапе, когда нужно установить контакт с руководителем, принимающим решение о спонсировании проекта, специалист по фандрайзингу встречается с проблемами, о которых идет речь в данной статье. Опыт коллег может быть полезен специалистам по фандрайзингу, развитию или маркетингу.

В конце 90-х западное директ-маркетинговое агентство, которое занималось продвижением химиката компании Du Pont, разослало 40 генеральным директорам приглашения на промоакцию в кожаных портмоне. Портмоне были упакованы в прозрачный пакет, из записки секретаря узнавала, что этот кошелек потерял ее шеф. Никто из ассистентов не решился заглянуть внутрь — все они передали послание боссам в нераспечатанном виде.

Опытный секретарь руководителя отсеивает от 30% до 80% телефонных звонков и отправляет в корзину до 90% его почты. Прорваться сквозь такой заслон помогает знание некоторых трюков, используемых мастерами жанра — хедхантерами, сейлз-менеджерами, страховыми агентами и журналистами.

Далеко не всегда секретарский редут можно взять при помощи шквала звонков. Владимир Шабаев, менеджер по продажам ТД «Белая гвардия», считает, что главное — не говорить с секретарем просительным тоном. «Не стоит разговаривать с ним как с начальником, надо дать ему возможность выполнить свою работу», — уточняет Шабаев. От оборотов вроде «не могли бы вы» стоит вовсе отказаться. Использование частиц «не» снижает вероятность того, что секретарь соединит с шефом. Иногда секретаря можно заинтересовать, если поговорить с ней о самочувствии, спросить, не накалилась ли атмосфера в офисе, говорит Шабаев. С более молодыми девушками это не всегда срабатывает, зато им нравятся комплименты вроде «какой приятный у вас голос», добавляет менеджер.

В московском представительстве известной западной компьютерной компании внедряют специальную программу эффективного общения с референтами руководителей. Она предполагает составление базы данных личных помощников генеральных директоров, рассылку им ПО, которое может пригодиться референтам в работе. Здесь даже собираются организовывать компьютерные курсы для референтов нужных людей. К каждому письму, адресованному руководителю, будет прилагаться и отдельное письмо для человека, который фильтрует его почту. В нем будет объясняться, почему так важно передать этот конверт шефу. Один из топ-менеджеров компании полагает, что внедрение такого подхода к секретарским службам положительно скажется на бизнесе любой фирмы, работающей в сфере B2B.

Сотрудница страховой компании «Отечество» Светлана Щепило, несколько лет сама проработавшая секретарем на телефоне, сейчас обучает коллег тому, как пробиваться сквозь секретарский барьер. Страховой агент «Отечества» обслуживает как минимум 250 клиентов ежедневно — и, как правило, это крупные руководители.

Три правила, предлагаемых Щепило, на первый взгляд очень просты. Однако, как бывшая секретарша, она знает, что мало кто придерживается их. «Во-первых, когда секретарь снимет трубку, надо назвать имя-отчество шефа, во-вторых, кратко и внятно сформулировать тему разговора, и, в-третьих, по-

стараться установить дружеский контакт с секретарем», — говорит Щепило. Кстати, большую часть информации о компании можно от секретаря же и получить. Страховым агентам Щепило предлагает запастись конкретными вопросами, чтобы было о чем разговаривать с секретарем. Например, где застрахованы сотрудники компании, довольны ли они услугами, на чем добирается секретарь на работу и застрахована ли его личная машина.

Иногда самый быстрый и простой способ выйти на связь с нужным человеком — попросить у секретаря его прямой номер. «Был случай, когда я хотел познакомиться с одним не очень публичным олигархом и раздобыл номер его зарубежного мобильного телефона всего за два дня», — рассказал бывший хедхантер, а ныне директор по персоналу инвестиционной компании «Финартис» Александр Забузов. Для этого Забузов объяснил лично секретарю, что хочет получить от ее шефа грамотный совет, касающийся бизнеса. Если нет времени на разработку более изощренной легенды, даже такие общие формулировки срабатывают, считает он.

«Пытаясь дозвониться до человека, который недавно выступал на семинаре, я представляюсь так: «Мы познакомимся на семинаре и договорились созвониться», — говорит Забузов. «И не важно, был я на этом мероприятии или нет: выступающим многие знакомятся, и он вряд ли всех помнит», — уточняет он. «Правда, в последнее время я дозваниваюсь начальникам с помощью своего секретаря — двум секретарям всегда легче договориться и найти способ нас соединить», — добавляет он.

Через некоторых секретарей легко прорваться, если использовать лексику, заведомо непонятную им: «Я звоню по поводу тендерного аспекта в мерчандайзинге». Подобные фразы секретарь воспринимает как нечто, находящееся вне его компетенции, и переадресует звонок боссу.

«Самый беспроигрышный вариант — позвонить тому, кто предупрежден о вашем звонке, — делится опытом генеральный директор маркетингового агентства Connexions Алексей Кружков, — можно заранее послать информацию на личный адрес электронной почты руководителя или на адрес его помощника». И тогда телефонный звонок воспринимается более благосклонно — и самим боссом, и его секретарем. Когда сроки поджимают; можно прибегнуть к провокационному способу. Например, разработать легенду и, позвонив, представиться несуществующим изданием или исследовательским центром, говорит Кружков. Однако этот способ опасен. Раскрытая ложь обычно серьезно ударяет по самому лжецу.

Газета «Ведомости», 12 сентября 2002 г.

КАК ДОЗВОНИТЬСЯ ДО ЦЕЛИ. Пять телефонных способов прорваться через секретарский кордон от генерального директора консультационной компании «Пентаграмма групп» Константина Мельникова:

- «Сквозь экран». Надо говорить министерским тоном и низким голосом, с такими интонациями, будто, если секретарь тут же не соединит, этот день работы станет для него последним.
- «Под экраном». Стандартный день работы секретаря — с 9.00 до 18.00 часов. Если позвонить в полдевятого или после шести, довольно часто звонок автоматически переадресуется в кабинет руководителя, рабочий день которого длиннее секретарского.
- Если секретарь спрашивает: «По какому вопросу?», можно ответить: «По личному». Правда, это срабатывает, если секретарь неопытный. «Он сам просил позвонить», «Он знает, по какому вопросу» — тоже неплохой ответ.
- На просьбу секретаря оставить координаты, можно продиктовать только номер телефона и повесить трубку. Когда не остается ни фамилии, ни названия компании, ни сути вопроса, это вызывает чувство тревоги, что заставляет перезвонить.
- Если нужен, например, бренд-менеджер компании, надо постараться дозвониться до директора по маркетингу, который наверняка отфутболит из-за мелочности вопроса. Тогда уже можно звонить бренд-менеджеру, который будет вынужден включиться в разговор.