

ΣΑΪΜΟΝ Τ. ΜΠΕΪΛΙ

Η ΕΠΙΤΥΧΙΑ
ΕΙΝΑΙ
ΣΤΟ ΧΕΡΙ ΣΟΥ

ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ

Η Εξαιρετική Εξυπηρέτηση Είναι το Κλειδί



ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟΥ:

SUCCESS IS AN INSIDE JOB – BRILLIANT SERVICE IS THE BOTTOM LINE

Από τις Εκδόσεις Sound Wisdom, Σίτενσμπουργκ, ΗΠΑ, 2015

ΤΙΤΛΟΣ ΒΙΒΛΙΟΥ: **Η επιτυχία είναι στο χέρι σου**

– Η εξαιρετική εξυπηρέτηση είναι το κλειδί

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: Simon T. Bailey

ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ: Χρήστος Καψάλης

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ – ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΚΕΙΜΕΝΟΥ: Γιώργος Κασαπίδης

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΞΩΦΥΛΛΟΥ: Δημήτρης Χαροκόπος

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΟΠΟΙΗΣΗ: Ραλλού Ρουχωτά

© Simon T. Bailey, 2015

© ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α.Ε., Αθήνα 2018

Πρώτη έκδοση: Σεπτέμβριος 2018

Έντυπη έκδοση ISBN 978-618-01-2829-1

Ηλεκτρονική έκδοση ISBN 978-618-01-2830-7

Τυπώθηκε στην Ευρωπαϊκή Ένωση, σε χαρτί ελεύθερο χημικών ουσιών, προερχόμενο αποκλειστικά και μόνο από δάση που καλλιεργούνται για την παραγωγή χαρτιού.

Το παρόν έργο πνευματικής ιδιοκτησίας προστατεύεται κατά τις διατάξεις του Ελληνικού Νόμου (Ν. 2121/1993 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα) και τις διεθνείς συμβάσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας. Απαγορεύεται απολύτως η άνευ γραπτής αδείας του εκδότη κατά οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο αντιγραφή, φωτοανατύπωση και εν γένει αναπαραγωγή, διανομή, εκμίσθωση ή δανεισμός, μετάφραση, διασκευή, αναμετάδοση, παρουσίαση στο κοινό σε οποιαδήποτε μορφή (ηλεκτρονική, μηχανική ή άλλη) και η εν γένει εκμετάλλευση του συνόλου ή μέρους του έργου.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α.Ε.

Έδρα: Τατοΐου 121, 144 52 Μεταμόρφωση

Βιβλιοπωλείο: Εμμ. Μπενάκη 13-15, 106 78 Αθήνα

Τηλ.: 2102804800 • fax: 2102819550 • e-mail: info@psychogios.gr

www.psychogios.gr • <http://blog.psychogios.gr>

PSYCHOGIOS PUBLICATIONS S.A.

Head Office: 121, Tatoiou Str., 144 52 Metamorfossi, Greece

Bookstore: 13-15, Emm. Benaki Str., 106 78 Athens, Greece

Tel.: 2102804800 • fax: 2102819550 • e-mail: info@psychogios.gr

www.psychogios.gr • <http://blog.psychogios.gr>

ΣΑΪΜΟΝ Τ. ΜΠΕΪΛΙ
Η ΕΠΙΤΥΧΙΑ
ΕΙΝΑΙ
ΣΤΟ ΧΕΡΙ ΣΟΥ

ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ
Η Εξαιρετική Εξυπηρέτηση είναι το Κλειδί

*Μετάφραση:
Χρήστος Καψάλης*



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΒΙΒΛΙΟ ΠΡΩΤΟ

Ο δρόμος προς την επιτυχία

Η επιτυχία είναι ένας μύθος... Η σημασία είναι η πραγματικότητα	13
Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το βιβλίο	17
Πεποίθηση #1η: Βρες ένα όραμα που να σε υπερβαίνει	19
Πεποίθηση #2η: Το Προσωπικό Σύνταγμα είναι η πυξίδα σου στη ζωή	23
Πεποίθηση #3η: Καλλιέργησε το χάρισμά σου	29
Πεποίθηση #4η: Το μέλλον σου δημιουργείται στο παρόν	35
Πεποίθηση #5η: Καιρός για περισυλλογή	41
Πεποίθηση #6η: Πέτα τα δεκανίκια σου προτού σε γκρεμίσουν!	45
Πεποίθηση #7η: Η μοναδικότητα δεν αγοράζεται	53
Πεποίθηση #8η: Η πίστη είναι το κλειδί του πεπρωμένου σου	61
Πεποίθηση #9η: Η ιδιαίτερη παρουσία είναι το σημείο διαφοροποίησης	67
Πεποίθηση #10η: Η αυτοεκτίμηση είναι ανεκτίμητη	73
Ο Σάιμον πιστεύει...	77

BIBΛΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

Η εξαιρετική εξυπηρέτηση είναι το κλειδί

Πιστεύεις στην εξαιρετική εξυπηρέτηση;.....	81
Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το βιβλίο προκειμένου να απελευθερώσετε μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης	85
Πεποίθηση #1η: Η υψηλή επαφή πάντοτε υπερνικά την υψηλή τεχνολογία	87
Πεποίθηση #2η: Η φτήνια είναι ο ορκισμένος εχθρός της ποιοτικής εξυπηρέτησης	93
Πεποίθηση #3η: Η φτήνια είναι ο ορκισμένος εχθρός της ποιοτικής εξυπηρέτησης, Μέρος Δεύτερο: Το παν είναι η ανάκαμψη	103
Πεποίθηση #4η: Η εξυπηρέτηση πελατών που προβλέπει ανάγκες είναι εξαιρετική	109
Πεποίθηση #5η: Η ευθύνη της εξυπηρέτησης πελατών είναι κοινή λογική	115
Πεποίθηση #6η: Όσοι εφαρμόζουν τη «συναισθηματολογία» δημιουργούν αξέχαστες στιγμές	121
Πεποίθηση #7η: Οι ηγέτες στην εξυπηρέτηση πελατών κάνουν τη διαφορά	129
Ο Σάιμον πιστεύει... ..	134

ΒΙΒΛΙΟ ΠΡΩΤΟ

Ο δρόμος προς την επιτυχία

Η επιτυχία είναι ένας μύθος... Η σημασία είναι η πραγματικότητα

Να είσαι πετυχημένος!»

Αυτό είναι το δόγμα ενός κόσμου σε κατάσταση μέθης, που πιστεύει πως η επίτευξη της επιτυχίας –ό,τι κι αν σημαίνει αυτό– είναι η αρχή και το τέλος των πάντων.

Επί χρόνια, όλη μου η ζωή και η επαγγελματική δραστηριότητα είχαν να κάνουν με την επιδίωξη της επιτυχίας. «Να φτάσεις στην κορυφή... να είσαι ο καλύτερος... να πετύχεις κόντρα στους πάντες και τα πάντα... κέρδισε ό,τι μπορείς και μη σταματάς μέχρι να το αποκτήσεις». Αυτό ήταν το δόγμα μου.

Λοιπόν, μπορώ να πω με κάθε ειλικρίνεια ότι είχα την ευτυχία να βιώσω αυτό που πολλοί άνθρωποι ονομάζουν επιτυχία. Κι όμως, ταυτόχρονα ανακάλυψα ένα πελώριο κενό. Αισθανόμουν ένα ψυχικό άδειασμα, το οποίο δεν μπορούσα να κατανοήσω. Κάτι έλειπε, αλλά δεν μπορούσα να το προσδιορίσω.

Είχα επιτυχία αλλά καμία σημασία.

Είχα χρήματα αλλά κανένα νόημα.

Είχα δύναμη και κύρος αλλά κανένα σκοπό.

Είχα όνομα αλλά καμία ικανοποίηση.

Ήμουν σωματικά ζωντανός αλλά πνευματικά νεκρός.

Σας θυμίζουν κάτι όλα αυτά;

Τότε διάβασα κάτι σχετικά με τον Αλ Καπόνε, τον διαβόητο γκάνγκστερ, τον άνθρωπο που ενέπνευσε τον κεντρικό χαρακτήρα της ταινίας «Ο σημαδεμένος», ο οποίος έδρασε τη δεκαετία του 1930. Όταν ρωτήθηκε για ποιο λόγο διέπραττε βίαιες πράξεις, ο Καπόνε απάντησε: «Το μόνο που θέλησα στη ζωή ήταν να είμαι σημαντικός».

Την πρώτη φορά που το διάβασα, έμεινα εμβρόντητος. Μέχρι τότε τον θεωρούσα κάποιον ο οποίος αποζητούσε την επιτυχία, τη δόξα, τα πλούτη, να κάνει περιουσία. Όμως έκανα λάθος, ο στόχος και το πάθος του συμπυκνώνονταν στο να είναι σημαντικός. Σύμφωνα, το επιδίωξε με παντελώς λάθος τρόπους, όμως η ζωή του αποτελεί μια ισχυρή μαρτυρία της εγγενούς λαχτάρας του ανθρώπου να φανεί σημαντικός.

Έτσι κι εγώ αποφάσισα πως θέλω κάτι περισσότερο από την απλή επιτυχία. Θέλω να φανώ σημαντικός. Πάντως, να είστε βέβαιοι πως αντίθετα με τον Καπόνε, επιλέγω να αναζητώ μόνο τη θετική σημασία!

Κατά την άποψή μου, η επιτυχία είναι ένας μύθος, ενώ η σημασία είναι η πραγματικότητα. Επιλέγω να επιδιώκω τη σημαντική επιτυχία.

Η λέξη σημαντικός εμφανίστηκε για πρώτη φορά στο αγγλικό λεξιλόγιο γύρω στα 1580 και περιγραφόταν ως η ύπαρξη νοήματος, δύναμης ή ενέργειας. Η σημαντική επιτυχία είναι αυθεντική. Είναι η επίτευξη ό,τι καλύτερου στη ζωή με την παράλληλη ανακάλυψη νοήματος και σκοπού. Είναι η προσφορά αξίας στην ανθρωπότητα –της αξίας που μονάχα εσύ μπορείς να προσδώσεις– όσο βρίσκεσαι σ' ετούτο τον πλανήτη.

Μη με παρεξηγήσετε... η επιτυχία αυτή καθαυτή δεν είναι κάτι το αρνητικό. Εκείνη η τάση προς κάτι το μεγαλύτερο και ανώτερο είναι καθοριστική. Όμως, πάρα πολλοί που φτάνουν στην κορυφή την οποία είχαν θέσει ως στόχο, διαπιστώνουν ότι στην πραγματικότητα κυνηγούσαν μια φενάκη. Έπειτα από λίγο η έξαψη ξεθυμαίνει, οι έπαινοι σβήνουν και συχνά διαπιστώνουν πως έχουν απομείνει μόνοι στην κορυφή. Το τίμημα της επιτυχίας ήταν μεγαλύτερο απ' ό,τι υπολόγιζαν να διαθέσουν, με αποτέλεσμα οι προσωπικές τους σχέσεις, η υγεία τους ή η ψυχική τους ηρεμία να καταγράφονται μεταξύ των θυμάτων της επιτυχίας τους.

Από την προσωπική μου εμπειρία, είναι απείρως προτιμότερο να είσαι επιτυχημένος με σημασία παρά να είσαι επιτυχημένος δίχως σκοπό.

Φαίνεται πως δεν είμαι ο μόνος που το πιστεύει. Έχει κάνει την εμφάνισή του ένα κίνημα, στο πλαίσιο του οποίου οι άνθρωποι ανακαλύπτουν πως το ποιοι είναι έχει μεγαλύτερη σημασία από το τι κάνουν. Ο Ντάνιελ Πινκ, συγγραφέας του *A Whole New Mind* [*Μια ολότελα νέα νοοτροπία*], αναφέρει: «Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα στις ΗΠΑ, περισσότεροι από τρεις στους πέντε ενήλικους πιστεύουν πως μια ισχυρότερη αίσθηση νόηματος θα βελτίωνε την εργασιακή τους καθημερινότητα. Αντίστοιχα, το 70 % όσων συμμετείχαν σε μια ετήσια έρευνα που πραγματοποίησε η βρετανική δεξαμενή σκέψης Roffey Park, ανέφεραν πως ήθελαν η επαγγελματική τους ζωή να διαθέτει περισσότερο νόημα».

Εκτός αυτού, μία έννοια γνωστή ως κοινωνική επιχειρηματικότητα εδραιώθηκε και παρουσιάζει ραγδαία ανάπτυξη. Σύμφωνα με τη Wikipedia.com, κοινωνικός επιχειρηματίας είναι το άτομο ή η εταιρεία που «αναγνωρίζει ένα κοινωνικό πρόβλημα

και αξιοποιεί επιχειρηματικές αρχές προκειμένου να δημιουργήσει κοινωνική αλλαγή. Εκεί όπου οι κλασικοί επιχειρηματίες συνήθως ερμηνεύουν τις επιδόσεις στο πλαίσιο των κερδών και των αποδόσεων, οι κοινωνικοί επιχειρηματίες αξιολογούν την επιτυχία τους στο πλαίσιο της επίδρασης που ασκούν στην κοινωνία». Η κοινωνική επιχειρηματικότητα αποτελεί ένα θαυμάσιο παράδειγμα της σημαντικής επιτυχίας.

Πώς μετράμε την επιτυχία; Ποιος καθορίζει το αν είσαι πετυχημένος; Εννοείται πως κάθε άνθρωπος θεωρεί ότι κατέχει αυτό τον ρόλο. Πράγμα πολύ ευχάριστο και όμορφο, όμως προσωπικά δεν το πιστεύω! Προσκαλώ τον καθένα σας να ψάξει βαθύτερα, να αντικρίσει την αλήθεια κατάματα και να αναλογιστεί ποιος ή τι κινεί τα νήματα της επιτυχίας. Μήπως επιδιώκετε την επιτυχία χάριν της ίδιας της επιτυχίας ή προκειμένου να επιφέρετε μια ουσιώδη διαφορά στη ζωή των άλλων;

Η επιδίωξη της επιτυχίας είναι...

Κουραστική

Ρηχή

Ζήτημα υλικών αγαθών

«Να δω το χρήμα να ρέει!»

Ανούσια για μερικούς

Στιγμές ευτυχίας

Η επιδίωξη της σημαντικής επιτυχίας είναι...

Αναζωογονητική

Ουσιαστική

Ζήτημα πληρότητας, αφθονίας και ψυχικής ηρεμίας

«Πού μπορώ να δώσω τα χρήματά μου;»

Ουσιώδης για πολλούς

Μια ζωή αυθεντικής ευτυχίας

Η σημαντική επιτυχία ξεκινά με την πεποίθηση. Η πεποίθηση αποτελεί το θεμέλιο της δράσης. Βλέπετε, τίποτε δε συμβαίνει μέχρι να πιστέψει ο άνθρωπος. Όταν πιστεύεις, αρχίζεις να σκέφτεσαι. Και καθώς αρχίζεις να σκέφτεται το γιατί και πώς να φανείς σημαντικός, αρχίζεις να επανεκπαιδεύεις τον εγκέφαλο.TM Από τη στιγμή που πιστεύεις πως οι πράξεις σου μπορούν να έχουν αντίκτυπο στους άλλους, αναλαμβάνεις την ευθύνη να διασφαλίσεις πως οι πράξεις σου είναι συνεπείς και συμβατές με τον αυθεντικό εαυτό σου.

Επομένως, πιθανότατα δε θα εκπλαγείτε που το βιβλίο αυτό έχει να κάνει με την πεποίθηση. Έχει να κάνει με την ενστάλαξη της πεποίθησης πως ο δρόμος προς τη σημαντική επιτυχία είναι εσωτερική διαδικασία... πως ό,τι χρειάζεστε προκειμένου να πετύχετε και να είστε σημαντικοί βρίσκεται μέσα σας. Εκεί βρίσκεται τώρα όπως και πάντοτε.

Όμως ο σπόρος της επιτυχίας δεν πρόκειται να αναπτυχθεί από μόνος του. Χρειάζεται καλλιέργεια και φροντίδα, χρειάζεται μια νέα νοοτροπία και σκληρή δουλειά. Τα ζιζάνια του αρνητισμού, της απογοήτευσης και της σύγχυσης πρέπει να ξεριζωθούν, κι ο σπόρος να φυτευτεί ξανά σε ένα περιβάλλον το οποίο προκαλεί το άτομο να αναλάβει την ευθύνη των πράξεών του. Τότε θα ανακαλύψει ο καθένας σας πως διέθετε από την πρώτη στιγμή όλα τα απαραίτητα συστατικά της σημαντικής επιτυχίας.

Αυτός είναι ο σκοπός του βιβλίου που κρατάτε στα χέρια σας: να αναδείξει τη δυναμική της επιτυχίας που βρίσκεται μέσα σας, να τη φέρει στην επιφάνεια. Βαθιά μου επιθυμία είναι να:

- σας εμπνεύσω... να σας εμφυσήσω ζωή·
- αποκαλύψω τις έξοχες προοπτικές που βρίσκονται μέσα σας·
- σας δείξω πώς να αναπτύξετε το αίσθημα της προσωπικής αξίας, πέρα από την αξία της δουλειάς σας·
- σας αποδείξω ότι η σημαντική αξία είναι εφικτή σε κάθε ηλικία και σε κάθε στάδιο της ζωής·
- σας καθοδηγήσω στη δημιουργία μιας ζωής πλούσιας και ταυτόχρονα ουσιώδους.

Φίλοι μου, αν επιθυμείτε κάτι περισσότερο από την επιτυχία, δώστε στον εαυτό σας την άδεια να ζήσετε μια ζωή με σκοπό και σημασία! Αναπροσδιορίστε την επιτυχία με τους δικούς σας όρους. Πείτε «Ναι!» στη ζωή σας. Επιλέξτε να πιστέψετε βαθιά μέσα σας πως σας αξίζει μια σημαντική ζωή. Μόλις το κάνετε, θα εξελιχθείτε σε μια σημαντική δύναμη. Είμαι πεπεισμένος πως μόλις δώσετε στον εαυτό σας την άδεια να είναι σημαντικός, σταματάτε να ασχολείστε με άτομα, καταστάσεις και ευκαιρίες που δε συμβαδίζουν ή δε συμπίπτουν με την αποστολή σας στη ζωή και στην εργασία.

Όσο περισσότερο ζω και όσο περισσότερο μαθαίνω τους ανθρώπους, την επιτυχία, τη σημασία και τη μοναδικότητά τους, τόσο περισσότερο κατανοώ πως όλα αυτά είναι μια εσωτερική διαδικασία.



Ο Σάιμον πιστεύει:

Η επιτυχία είναι παροδική. Η σημασία είναι διαχρονική.

Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το βιβλίο

Σε ολόκληρο το βιβλίο θα μοιραστώ μαζί σας τις πεποιθήσεις μου γύρω από τη σημαντική επιτυχία. Οι πεποιθήσεις αυτές περιγράφουν έναν συγκεκριμένο τρόπο αντίληψης και σκέψης. Η πεποίθηση σημαντικής επιτυχίας είναι ένας τρόπος θεώρησης του κόσμου και ερμηνείας των εμπειριών σας, που θα οδηγήσει σε μια ζωή με νόημα και πλούτο.

Κάθε υποκεφάλαιο περιγράφει και μια διαφορετική πεποίθηση, είναι κατά κάποιο τρόπο ένα «σφηνάκι» γνώσης, έμπνευσης και καθοδήγησης, ενισχυμένο με μερικά πρακτικά βήματα, τα οποία θα σας επιτρέψουν να ζήσετε μια ζωή σημαντική σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Τα κεφάλαια είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε να λειτουργούν ανεξάρτητα. Το καθένα μπορεί να διαβαστεί μέσα σε πέντε λεπτά ή και λιγότερο. Αυτές οι πεποιθήσεις επιτυχίας στόχο έχουν να εφαρμοστούν όχι μόνο στη δική σας ζωή αλλά και στη ζωή των άλλων. Μοιραστείτε τες με τους συζύγους ή τους συντρόφους σας, διδάξτε τες στα παιδιά σας, παρουσιάστε τες στους φίλους και στους συναδέλφους σας.

Σήμερα, σας προσκαλώ να κάνετε ένα διάλειμμα πέντε λεπτών, να διαθέσετε αυτό τον χρόνο για να προσφέρετε στον νου, στην καρδιά, στο πνεύμα και στην ψυχή σας τη βαθιά πεποίθηση πως δημιουργηθήκατε προκειμένου να βιώσετε τη σημαντική επιτυχία.

ΠΕΠΟΙΘΗΣΗ

1

Βρες ένα όραμα που να σε υπερβαίνει

Η φαντασία είναι η ισχυρότερη μονάδα παραγωγής στον κόσμο. Για την ακρίβεια, ό,τι υπάρχει στον πλανήτη αυτή τη στιγμή ξεκίνησε κάποια στιγμή ως ιδέα στη φαντασία ενός ανθρώπου. Όταν η μητέρα σου έμεινε έγκυος σ' εσένα, άρχισε να φαντάζεται πώς θα ήσουν. Όταν αποφασίζεις να σχεδιάσεις διακοπές (κάτι που μερικοί από εσάς το χρειάζονται απεγνωσμένα), ίσως να φαντάζεσαι μια πεζοπορία σε κάποιο δροσερό δάσος, μια κατάβαση στα απάτητα χιόνια κάποιας πλαγιάς, στιγμές ηλιοθεραπείας, να στέκεσαι με δέος μπροστά σε ορισμένα αρχαία κτίσματα ή να παρατηρείς τους θησαυρούς ενός μουσείου. Κάθε ελπίδα, κάθε επιθυμία, κάθε στόχος και όνειρο γεννιέται στη φαντασία. Ακόμη κι εσύ είσαι προϊόν της φαντασίας.

Σωστά διάβασες. Είσαι το σύνολο καθημιάς εικόνας που έχει προβληθεί στη μεγάλη οθόνη του μυαλού σου. Εφόσον φαντάζεσαι διαρκώς τον εαυτό σου ως ένα πετυχημένο, αποφασιστικό και δυναμικό άτομο, το δίχως άλλο αυτό είσαι. Όμως, αν τις περισσότερες φορές βλέπεις ένα ανεπαρκές, ηττημένο και

ανήμπορο άτομο, τότε οι δυνατότητές σου χαραμίζονται. Είναι αδύνατο να υπερβείς την εικόνα που έχεις σχηματίσει στο μυαλό σου για τον εαυτό σου. Αν θέλεις να αλλάξεις την κατεύθυνση της ζωής σου, τότε πρέπει να αλλάξεις τον τρόπο που φαντάζεσαι τον εαυτό σου.

Η μεγαλύτερη τραγωδία στη ζωή δεν είναι η τυφλότητα· αντίθετα, η μεγαλύτερη τραγωδία στη ζωή είναι να έχεις όραση, αλλά να στερείσαι οράματος. Η εσωτερική όραση είναι ισχυρότερη από καθετί άλλο. Ο φιλόσοφος Μάικ Μέρντοκ το έθεσε έξοχα λέγοντας: «Η εικόνα που εγκαθίσταται στον νου σου με την πάροδο του χρόνου θα πραγματωθεί».

Αλήθεια, τι ονειρεύεσαι αυτή τη στιγμή; Το όραμά σου αντιπροσωπεύει τις προσδοκίες σου για το μέλλον; Προσβλέπεις σε χαρά, πλούτο και ευημερία ή σε απογοητεύσεις, στερήσεις και αποτυχία;

Σήμερα, σε προσκαλώ να αξιοποιήσεις τη φαντασία σου για να οραματιστείς ένα καλύτερο αύριο. Το σύμπαν αυτό περιμένει να κάνεις...

Σχημάτισε ένα όραμα για τη ζωή σου τόσο επιβλητικό, ώστε να ανατριχιάσεις.

Σχημάτισε ένα όραμα τόσο εκπληκτικό, ώστε να πεταρίσει η καρδιά σου.

Σχημάτισε ένα όραμα τόσο ισχυρό, ώστε τη στιγμή που ακουμπάς τα πόδια σου στο πάτωμα το πρωί, τα πάντα στον πλανήτη να περιμένουν τις οδηγίες σου.

Σχημάτισε ένα όραμα τόσο σπουδαίο, ώστε εκατό χρόνια από τώρα, οι μελλοντικές γενιές των απογόνων σου

θα κοιτάζουν τη φωτογραφία σου και θα λένε: «Σ' ευχαριστούμε!»

...ώστε να μπορέσεις να το κάνεις πραγματικότητα!

Ακολουθούν μερικά απλά βήματα, ώστε να αποκρυσταλλώσεις το όραμά σου και να το καταστήσεις πραγματικότητα:

- 1. Γράψ' το!** Φωτογράφισέ το στον νου σου και ντύσ' το με λέξεις, εκφράσεις και συναισθήματα. Ύστερα πέρασέ το στο χαρτί!
- 2. Διάβασέ το!** Κάθε πρωί που ξυπνάς, διάβασε το όραμά σου φωναχτά και αναλογίσου το. Προτού γείρεις στο μαξιλάρι σου το βράδυ, διάβασέ το και αναλογίσου το ξανά. Πρόβαλέ το ξανά και ξανά στη μεγάλη οθόνη του νου σου. Δες τον εαυτό σου να το πραγματώνει και να βιώνει τη ζωή που επιθυμείς.
- 3. Πες το!** Όταν αρθρώνεις το όραμά σου, πες το δυνατά, με ένταση και πεποίθηση. Τα λόγια σου πρέπει να βρίσκονται σε συναισθηματική αρμονία με την εικόνα που έχεις στον νου σου. Γιατί; Επειδή τα λόγια σου μεταφέρουν την ενέργειά σου στον κόσμο, προσελκύνοντας αυτό που επιθυμείς.
- 4. Κάν' το!** Άρχισε να φέρεσαι και να ενεργείς σαν να έχει πραγματωθεί ήδη το όραμά σου... και ξεκίνα από σήμερα. Μην περιμένεις να έρθει το αύριο ή κάποια στιγμή στο μέλλον. Να θυμάσαι, όταν φτάσεις στο μέλλον, θα δρέψεις ό,τι έχεις και δεν έχεις σπείρει στο παρελθόν.
- 5. Δέξου το!** Το όραμα που εδρεύει στη φαντασία σου θα

συμβεί, μόνο όμως αν είσαι πρόθυμος να το δεχτείς. Έχε τον νου και τα μάτια σου ανοιχτά απέναντι στις ευκαιρίες που σε περιβάλλουν κάθε στιγμή της κάθε μέρας. Άνοιξε τα χέρια σου αυτή τη στιγμή – με τις παλάμες προς τα πάνω – για να δείξεις ότι είσαι ανοιχτός να υποδεχτείς ό,τι έχει να σου δώσει η ζωή.

Ξέρω, ξέρω. Σκέφτεσαι πως όλα αυτά είναι απλώς κούφια λόγια για να σε ξεσηκώσουν. Όμως δεν είναι. Και το ξέρεις πως δεν είναι. Είναι η αλήθεια. Κι αν αποφασίσεις να απαγκιστρωθείς από τους φόβους σου και επιτρέψεις στον εαυτό σου να πιστέψει στις δυνατότητες που υπάρχουν, είμαι βέβαιος πως τα λόγια αυτά θα μιλήσουν μέσα σου.

Βρίσκομαι εδώ για να σου πω ότι ετούτη είναι η σπουδαιότερη ώρα της ζωής σου. Και πώς το ξέρω; Επειδή βρίσκομαι εδώ μαζί σου. Ετοιμάζεσαι να κάνεις το βήμα που θα σε οδηγήσει στη μοναδικότητά σου. Μπορείς να το φανταστείς; Μπορείς να το νιώσεις σε κάθε σπιθαμή του σώματός σου;

Μπορώ να διακρίνω ένα καλύτερο αύριο για σένα. Εσύ μπορείς να το δεις;

Φύγε από τη σκιά των περιορισμών και πέρασε σε μια νέα πραγματικότητα.

Αρκετά παρέμεινες σε νάρκη.

Έφτασε η στιγμή να περάσεις μπροστά και να λάμψεις.



Ο Σάιμον πιστεύει...

Ποτέ δεν είναι αργά για να γίνεις το εξαιρετικό άτομο που προορίζεσαι να είσαι.

**Δύο βιβλία σε ένα, από τον ευώληπτο συγγραφέα Σάιμον Τ. Μπέιλι
που θα σας βοηθήσουν να:**

- * **Αυξήσετε την αυτοεκτίμησή σας.**
- * **Συνειδητοποιήσετε την ουσιαστική έννοια της επιτυχίας.**
- * **Σχεδιάσετε το μέλλον σας.**
- * **Αναπτύξετε μια δυναμική παρουσία.**

Επίσης, θα σας ωθήσουν να:

- * **Αντιληφθείτε γιατί το να σας «ανήκει» ένας πελάτης είναι πιο σημαντικό από την απλή εξυπηρέτησή του.**
- * **Διαφοροποιήσετε την εμπειρία του πελάτη δημιουργώντας αξιομνημόνευτες στιγμές.**
- * **Εκτιμήσετε γιατί οι ηγέτες στην εξυπηρέτηση πελατών είναι ό,τι πιο σημαντικό σε μια διαδικασία.**



Εκδόσεις ΨΥΧΟΓΙΟΣ
www.psichogios.gr



ΚΩΔ. ΜΗΧ/ΣΗΣ: 21918

Ε Σ Ε Ι Σ Κ Ι Ε Μ Ε Ι Σ Π Α Ν Τ Α Σ' Ε Π Α Φ Η