

Mistr etikety Ladislav Špaček vyprodal aulu a prozradil nejrychlejší komunikační nástroj

14.10.2023 - Adam Pluhař | Technická univerzita v Liberci

Bývalý novinář, vysokoškolský pedagog a mluvčí prezidenta Václava Havla a nyní propagátor etikety i plodný autor mnoha knih o společenském chování poukazuje během přednášky mimo jiné na prezíravé chování prodavačů, restaurátérů nebo lékařů.

Zmiňuje nejdůležitější důvody, proč firmy ztrácejí zákazníky. A pro T-UNI prozrazuje také základní recept na úspěch při jednání. Jedno, jestli na úřadě nebo vysoké škole.

Loni i letos jste zcela vyprodal aulu. Proč vlastně tolik lidí táhnou témata jako etiketa nebo správná komunikace?

No protože stále víc lidí chápe, že umět dobře komunikovat a v praxi uplatňovat pravidla etikety znamená jakousi komparativní výhodu oproti ostatním. Dám vám příklad. Finanční společnosti mě chtějí získat za svého klienta a na stole mám desky s různými nabídkami. Většinou je nečtu. Ty nabídky jsou skoro stejné. Důležitá je ale pro mě schůzka s bankéřem. Pokud to bude příjemný a dobře oblečený člověk, který se bude umět představit a navázat komunikaci, rád se s ním setkám i příště a už mě má. Když to bude s prominutím buran, je ten člověk u mě odepsaný.

Vtipně zmiňujete předrevoluční příklady všudypřítomného neurvalého a neempatického jednání. Ale asi pořád není všechno tak bezchybné, že?

Když hledáme důvod, proč se lidé o správné a zdvořilé chování zajímají, nelze nevzpomenout na období před revolucí 1989, kdy byl člověk tím vrchnostenským postojem všech institucí od úřadů, přes národní výbory, nemocnice až po policii v jejich rukou. Zacházeli s námi naprosto nevybíravě. Proměna, jakou jsme v tomto ohledu zaznamenali, je obrovská, i když jsou samozřejmě stále někde velké rezervy a je co kritizovat. Ta změna spočívá v komerčním sektoru. Zákazníka potřebuje, proto si jej předchází všemi možnými cestami. A občan to začíná vyžadovat všude. V nemocnici i na úřadech.

Myslíte, že to platí i na univerzitách?

Bezpochyby. Studují tam mladí inteligentní lidé, kteří cestují, mají srovnání a vyžadují určitý servis a vstřícné zacházení i od univerzitních pracovníků. Nenechají si hned tak něco líbit, jsou už sebevědomí.

Univerzity si ostatně také konkurují a snaží se získat víc zákazníků - studentů. Co může rozhodnout, že si student vybere konkurenční školu, i když má stejné zaměření nebo studijní programy?

Uchazeči si všímají toho, jak škola komunikuje, jestli na ně působí příjemně, zda se tam budou dobře cítit. Zda je zkrátka friendly. Hodně studentů také dá na to, co se o škole říká, jakou má pověst, jací tam jsou lidé. Pokud tam mají strávit následující nejméně tři roky, musí si být jistí, že se tam budou cítit dobře. To je rozhodující moment, nejen nějaký podpůrný.

V tomto rozhovoru to neobsáhneme, ale zmínil byste důležitou věc při komunikaci se zákazníkem nebo studentem, kterého chci přesvědčit, že právě má firma nebo škola je ta pravá?

Například je velmi důležitá znalost adresáta, tedy toho, s kým budete hovořit. Pokud vás chci o něčem přesvědčit a získat za klienta nebo chci, abyste si vybral naši univerzitu, musím o vás něco vědět. Abych věděl, jakými prostředky a nástroji na vás působit. Jaký jste, co vás baví, kolik je vám let, jestli jste muž, nebo žena. Podle toho volíme prostředky, kterými se snažíme toho člověka ovlivnit. A důležité je podívat se na věc pohledem toho, k němuž mluvím, vcítit se do jeho pocitů. Empatie platí úplně vždy. Empatičtí by měli být rodiče vůči svým dětem, kolegové v zaměstnání i firmy ke svým zákazníkům.

Když jsme u té empatie, máte zpětnou vazbu po svých přednáškách?

Velmi často dostávám ohlasy na své přednášky i knihy. Často mi děkují rodiče za knihy, které píšu pro děti, protože jim pomáhám ve výchově ve vytváření životních hodnot. To znamená lásky k lidem a ke zvířatům, v umění se rozhodovat nebo být slušný. A dostávám zpětnou vazbu i po svých přednáškách. S posluchači se bavím při podepisování knih. Lidé říkají, co je zaujalo a co by je ještě zajímalo.

Je to pro vás inspirace?

Veliká. Přiznám se, že už jsem mnohokrát upravil svoji přednášku na základě toho, co jsem slyšel v předchozí situaci. Chci těm lidem vyhovět.

Je něco, co byste si přál, aby se v komunikaci změnilo?

Hlavně bych si přál, aby v ní bylo víc laskavosti a slušnosti. I když chápu, že je prodavačka u pokladny celý den a má toho plné kecky, je to její role a díky zákazníkům dostává výplatu. K zákazníkovi by prostě měla být laskavá.

Co je podle vás nejrychlejší komunikační nástroj?

Úsměv.

<https://tuni.tul.cz/a/mistr-etikety-ladislav-spacek-vyprodal-aulu-a-prozradil-nejrychlejsi-komunikacni-nastroj-150211.html>