

נוהל יצירת קשר עם לידים חדשים

• העיקרון החשוב ביותר – ליצור קשר מיד

עיקרון העבודה החשוב ביותר הוא לחזור למתעניינים כמה שיותר סמוך לרגע שבו הם ביקשו ליצור איתנו קשר (נרשמו לשיחת יעוץ, שאלו שאלה בפייסבוק, פנו אלינו באינבוקס של הדף העסקי, כתבו לנו בוואטסאפ ועוד).
הסיבה לזה היא שאם מתעניינת יצרה איתנו קשר עכשיו - זה אומר שעכשיו קשה לה, שאתמול בערב או הבוקר קרה אצלם משהו בבית והיא החליטה שככה היא לא ממשיכה ושהיא פונה לעזרה.
אם עובר הרבה זמן עד שאנחנו יוצרים איתה קשר - המצוקה הרגשית שמתוכה היא פנתה אלינו מתכסה שוב בטרדות היומיום, והיא מתקררת ושוכחת ומוותרת לעצמה ושוב נהיית אדישה לקושי, לכאב, לבדידות ולחוסר האונים. לכן זה סופר-חשוב לחזור למי שיוצרת קשר כמה שיותר מהר - להתקשר אליה לשיחה, או ליצור איתה קשר כדי לקבוע מועד לשיחה - והעיקר ליצור קשר מייד.

• מה זה 'לחזור אליה מהר', תוך כמה זמן לחזור לליד?

אם אפשר בתוך דקות זה מעולה. אם בתוך שעות זה התפשרות אבל בסדר. אם חוזרים למתעניינת בתוך כמה ימים, ואפילו ביום למחרת, זה לא טוב, זה אומר שנפספס חלק מהלידים האלה. בעידן שלנו, יומיים או שלושה זה המון זמן. תחשבו כמה דברים קורים לכן ביומיום שלושה... ככה גם למתעניינת. עוד יומיים שלושה לא כולן יזכרו מי אנחנו - ובגלל זה אנחנו חוזרים כנוהל למתעניינות באותו יום (גם אם זה אומר לקביעת שיחה).

• עם מי ליצור קשר קודם – עם לידים ישנים או חדשים?

פעם כשהייתי נער שאלתי את מרכז הפרדס שבו עבדתי, למה בכל ארוחות הבוקר בחדר האוכל שלנו יש לחם מופשר ומחומם ולא לחם טרי. אז הוא אמר לי: תקשיב מה קרה. מתישהו בשנות החמישים הזמינו בטעות שני משלוחי לחם לקיבוץ, במקום אחד. משלוח אחד הוציאו לחברים ואת השני הקפואו, ומאז כל בוקר מפשירים את המשלוח מאתמול ומקפאים את המשלוח הטרי, ולכן מאז אנחנו אוכלים לחם לא טרי בקיבוץ.

הסיפור הזה היה סוג של בדיחה על חדר האוכל הקיבוצי, אבל אפשר להוציא ממנו למידה על ניהול לידים: כדי לא לטפל כל הזמן בלידים שכבר התקררו, נתחיל תמיד את הטיפול מהלידים הטרשים, ואחריהם נטפל באלו שכבר עברו כמה ימים מאז שנרשמו.

• לא לקחת אישית ולא להניח הנחות

לפעמים מתוך דפוסי חשיבה קודמים שלנו שקשורים לפחד מדחייה, אנחנו מצמידים באופן לא מודע פרשנויות דפוסיות שלנו על כך שכרגע לא עונים לנו (לא רוצים אותי... לא אוהבים אותי... לא רוצים את מה שיש לי לתת... אני בטח מציקה לה ולא נעים לה להגיד לי את זה... ועוד).

חשוב שנעשה הפרדה בין הסיפורים האלה ודומים להם, שרצים לנו בראש - לבין המציאות.

במציאות אימהות פשוט עסוקות וטרודות בהמון דברים יומיומיים שהן מנהלות במקביל, והן בחווייה מתמדת של עומס. זו במרבית המקרים הסיבה שלא חוזרים אלינו, ולא שום דבר שקשור בנו. ולכן חשוב:

- לא להניח הנחות מבלי לבדוק. ולא לוותר על יצירת קשר מתמשכת ולא להיחלש פנימית בגלל פרשנות דפוסית שלנו שלא קשורה למציאות. תפקידנו לעזור ולהזכיר שיש אפשרות אחרת.
- אם אנחנו כבר באי נוחות מניסיונות פניה שלנו שלא נענים, אפשר לשאול אותה אם להניח לה לזכור שלמרבית האנשים התזכורות החוזרות שלנו עוזרות - זה מזכיר להם שהם רוצים בזה, שיש פתרון לקושי שלהם, ושמישהו מחזיק את זה בשבילם בתוך טרדות היומיום, עד לרגע שייתפנו לטפל בזה. תזכורות כאלו נתפסות ע"י מרבית האנשים כביטוי לאכפתיות ולאחריות, ויש להם על זה יותר הכרת תודה מאשר שיפוטיות. ההזמנה כאן היא להחזקה מנטאלית בריאה יותר של עצמנו.

• יצירת קשר עם ליד חדש - סדר פעולות

(כל שלב רלוונטי אם המתעניינת לא ענתה לשלב הקודם)

1. מתקשרים כדי לקבוע שיחה (מתקשרים ולא שולחים הודעה):

“הי מאיה, בוקר טוב, זו רינת מהבית להורות מקרבת, מה עניינים, נעים להכיר. ראיתי שביקשת לדבר איתנו ואני אשמח לקבוע איתך זמן לשיחה, אני מאמנת ומלוות הורים אצלנו ואשמח להקשיב ולהבין את האתגרים במשפחה שלך, לתת לך הכוונה ראשונית ולדבר על אפשרויות לימוד. רוצה רגע להסתכל ולראות מתי יהיה לך נוח לדבר? וחשוב לי שיהיה לך זמן ופניות לשיחה הזו כדי שנוכל כבר להיכנס בה לעומק ולהתחיל להבין את הכיוון של מה לעשות בבית, (נצטרך כ-50 דקות, משהו כזה).”

***אם קובעות ביומן - חשוב להגיד:

“אוקיי, יופי. רשמתי לי ביומן, אנחנו מדברות ביום בשעה תכתבי גם לך ונדבר שם. יופי, אני שמחה שקבענו. נדבר ובינתיים להתראות.”

2. שולחים הודעת וואטסאפ ראשונה:

הי מאיה, בוקר טוב, זו רינת מהבית להורות מקרבת, נעים להכיר. ראיתי שביקשת לדבר איתנו ואני אשמח לקבוע איתך זמן לשיחה, אני מאמנת ומלוות הורים אצלנו ואשמח להקשיב ולהבין את האתגרים במשפחה שלך, לתת לך הכוונה ראשונית ולדבר על אפשרויות לימוד. רוצה רגע להסתכל ולראות מתי יהיה לך נוח לדבר ולכתוב לי? וחשוב לי שיהיה לך זמן ופניות לשיחה הזו כדי שנוכל כבר להיכנס בה לעומק ולהתחיל להבין את הכיוון של מה לעשות בבית. תכתבי לי מתי יהיה לך נוח לדבר ונקבע? אני כאן בשבילך
רינת
יועצת לימודים
מדריכה ומלוות הורים
הבית להורות מקרבת

3. מתקשרים שוב בשעה אחרת של היום (אם ניסיתי בבוקר, אנסה בערב) באותו נוסח שיחה המפורט למעלה.

4. מתקשרים בפעם שלישית ביום אחר ובשעה אחרת - למשל בשישי בבוקר, בדגש לזמן אחר מזה שכבר ניסינו. ההיגיון כאן הוא שלרובנו יש שעות עומס שבהן קשה לנו יותר לענות ואין טעם לעשות את כל הניסיונות שלנו באותה משבצת זמן.

5. שולחים וואטסאפ שני:



הי מאיה, בוקר טוב,
זו שוב אני, רינת מהבית להורות מקרבת.
מקווה שאת בטוב.
מתארת לעצמי שאת בעומס, אז לא רוצה ליצור עוד ממנו אבל כן לעזור
לך במידה ואת צריכה.

רוצה שנמצא זמן לדבר כמה דקות?
אוכל להקשיב ולהבין את האתגרים במשפחה שלך ולתת לך הכוונה
ראשונית של מה לעשות כדי להביא ליותר הקשבה ושיתוף פעולה בבית.

שננסה לקבוע זמן לשיחה?
רוצה לכתוב לי מתי נוח לך?

רינת
יועצת לימודים
מדריכה ומלוות הורים
הבית להורות מקרבת

6. ממשיכים לנסות ומתקשרים אחת לכמה ימים. חשוב לדעת שיש אנשים שבאופן כללי לא עונים למספרים שלא מזוהים אצלם, אבל מתישהו, כשהם כן פנויים ובמצב רוח המתאים, הם עונים. אז חשוב לא להתייאש ופשוט לנסות, בסוף יענו לכן (וזה בכל מקרה לא אישי).

7. שולחים הודעת וואטסאפ אחרונה (אחרי חודש שניסינו ולא הצלחנו ליצור קשר):



הי מאיה, בוקר טוב:-)
זו שוב רינת מהבית להורות מקרבת.
מבינה שאת בעומס גדול, ובודקת איתך שוב, לפני שאני משחררת,
אם תרצי לדבר ושנעזור לך להסתכל על האתגרים בבית ולמצוא להם פתרון בדרך מקרבת
שחוסכת המון מהיכוחים והעימותים ומייצרת הרבה הקשבה ושיתוף פעולה עם הילדים.
אני מבינה את העומס והכל, אבל גם רוצה לדבר על ליבר, שזה חשוב לטפל בקושי בבית (במידה
ויש) עם הכלים המתאימים, ואנחנו יכולים לעזור לך עם זה, גם להפחית מהעומס וגם לעבור
להתנהלות הרבה יותר קלה ונעימה בבית.

רוצה שנמצא לנו רגע זמן לדבר?

אם כן, יעזור לי שתכתבי לי ימים ושעות שאת פנויה בהם ונתאם.

ואם כרגע לא מעוניינת בשיחה איתנו זה לגמרי בסדר, ורק תכתבי לי שאדע להניח לך. בסדר?

אני כאן בשבילך

רינת
יועצת לימודים
מדריכה ומלוות הורים
הבית להורות מקרבת

8. אם אחרי כל הניסיונות האלו לא ענו לנו, אנחנו מזכירים לעצמנו שזה לא אישי אלינו ולא קשור אלינו, ושיש לה כנראה עומס עכשיו בחיים שלא מאפשר לה לפנות זמן לזה ולפתוח את הקושי מולנו -

ואנחנו משחררים אותה באהבה וסומכים על זה שאם תקשורת מקרבת נכונה בשבילה, היא תמצא את הדרך להיחשף אליה וללמוד אותה. אנחנו מזכירים לעצמנו שההצלחה שלנו היא מעצם השתתפותנו בהפצה של המודעות המקרבת ובלהביא אותה להרבה בתים, משפחות, הורים וילדים, כי זה משנה חיים ומשנה את העולם, וכל אחת שאנחנו מדברים איתה לוקחת מזה כמה שהיא יכולה כרגע. ואז אנחנו מעבירים אותה ל- LOST וכשאנחנו מחוברים ל'למה' הגדול שלנו אנחנו ממשיכים לשיחה הבאה.