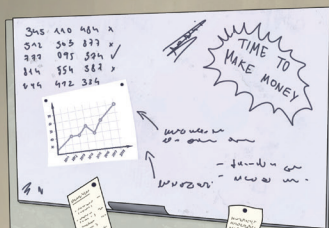


VYMOTÁVAČ

ODHAĽ TAJNÉ TRIKY PREDAJCOV
A VYUŽI TO VO SVOJ PROSPECH



who who in 1000 = 1000
who who in 1000 = 1000
who who in 1000 = 1000

who who in 1000 = 1000
who who in 1000 = 1000
who who in 1000 = 1000

who who in 1000 = 1000
who who in 1000 = 1000
who who in 1000 = 1000

Martin Bruncko

IN
SPI
RA

VYMOTÁVAČ

**ODHAĽ TAJNÉ TRIKY PREDAJCOV
A VYUŽI TO VO SVOJ PROSPECH**

Martin Bruncko

Martin Bruncko

VYMOTÁVAČ

Odhaliť tajné triky predajcov a využiť to vo svoj prospech

1. vydanie

Copyright © Martin Bruncko

Vydalo vydavateľstvo inspira publishing s. r. o. v roku 2025

Ilustrácia na obálke: Martin Anguš

Grafická úprava obálky: Jakub Kašiar

Ilustrácie použité v knihe boli vytvorené pomocou nástrojov AI.

Jazyková korektúra: inspira publishing s. r. o.

Sadzba a zalomenie knihy: inspira publishing s. r. o.

ISBN: 978-80-99949-44-8

Všetky práva vyhradené.

Žiadna časť tejto knihy nesmie byť reprodukováná ani šírená v akejkoľvek forme alebo akýmkoľvek prostriedkami bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

www.inspirapublishing.eu

Obsah

Úvod	9
Dementi, zlodeji a ešte jedna veľká vec...	15
Ako muchy na med	39
Nikdy nehovor nikdy	55
Autopilot	83
Ten, kto čistí cestu	97
Elitný tím	111
Navádzanie bez odporu	137
Manipulácia na hrane vnímania	161
Ako vyhodiť peniaze z okna	185
Kolektívna nevedomosť	203
Laboratóriá manipulácie	211
Záver	217

Vyhlásenie autora

Informácie obsiahnuté v tejto knihe nepredstavujú právne, obchodné ani profesionálne poradenstvo.

Autor ani vydavateľ nezodpovedajú za žiadne priame či nepriame následky, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku použitia predmetných informácií na praktické účely.

Mená osôb, spoločností a popisy situácií vyskytujúce sa v dejovej časti sú buď fiktívne, alebo anonymizované. Akákoľvek podobnosť so skutočnými osobami alebo firmami je čisto náhodná.

V ostatných prípadoch boli použité skutočné mená osôb alebo firiem, ktorých marketingové a výskumné aktivity sú verejne známe. Zmienka o nich slúži len ako ilustratívny príklad.

Cieľom nie je diskreditovať konkrétne subjekty, ale poukázať na všeobecné mechanizmy ovplyvňovania, ktoré sú súčasťou modernej spoločnosti. Je na zodpovednosti čitateľa, ako s poznatkami získanými z tejto knihy naloží.

Upozornenie na vulgarizmy

Niektoré slová v tejto knihe sú vulgárne. Nie preto, aby za každú cenu šokovali alebo pobúrili čitateľa, ale preto, aby nezamlčali tón, ktorým sa bežne hovorí v zákulisí a mimo svetiel reflektorov.

Mnohé z použitých výrazov nie sú z pohľadu etikety vhodné, no práve také sa používajú v prostredí drsného sveta marketingu a všade tam, kde sú ľudia pod tlakom.

Vulgarizmy a hrubé opisné časti nie sú v knihe pre efekt. Sú tam, kde v kontexte celého príbehu skrátka patria. A sú aj tam, kde by ich nahradenie jemnejším výrazom zároveň znamenalo zjemnenie závažnosti odkazu, ktorý tento príbeh v sebe nesie.

Jazyk teda nie je vždy iba slušný. Ak sa niektoré slová nečítajú príjemne, možno je to preto, že ani situácia, ktorú opisujú, nie je príjemná. Ako autor úplne chápem, že určité slová môžu čitateľa vyrušiť alebo rozhorčiť, no ich použitie bolo vedomé. Nie preto, že by som nebol schopný vulgarizmy niečím nahradiť, ale preto, že som ich vôbec nechcel skrývať.

Úvod

Nikto z nás si ráno nepovie: „Dnes sa chcem nechať oklamať.“ A predsa sa to veľmi často deje. Pomocou rôznych psychologických trikov a nástrah sme prakticky každý deň nenápadne a jemne vedení k rozhodnutiam, ktoré by sme za normálnych okolností nikdy nespravili. No nie je to preto, že by sme boli hlúpi alebo naivní. Metódy na ovplyvňovanie našich názorov a rozhodnutí sú dnes už natoľko sofistikované, že im dokážeme pomerne ľahko podľahnúť – a to bez ohľadu na dosiahnuté vzdelanie či výšku nášho IQ.

Túto skutočnosť navyše vôbec nevnímame. Sila manipulatívnych techník totiž spočíva v tom, že všetky tieto mechanizmy fungujú na úrovni nášho

podvedomia. Každý, kto ich využíva, pracuje so špecifickými nástrojmi, ktoré nie sú pre nás na prvý pohľad viditeľné, a tak sa voči nim logicky nedokážeme účinne brániť. Výsledkom tohto nevedomia je fakt, že zmeny vo svojom správaní si neuvedomujeme a považujeme ich za adekvátne, či dokonca správne.

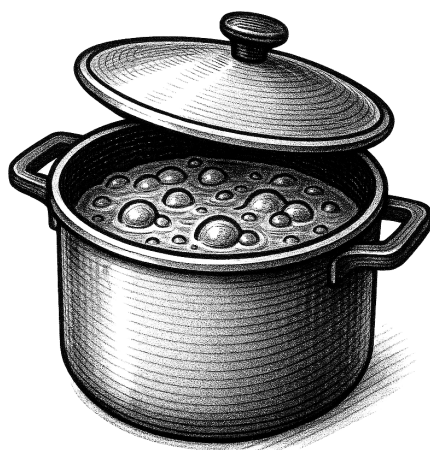
Ak si myslíš, že máš kontrolu nad svojimi každodennými rozhodnutiami, ak si myslíš, že tvoje názory na čokoľvek sú naozaj tvoje, táto kniha ti možno bude pripadať trochu kontroverzná alebo šokujúca. Nie pre jej obsah ako taký, ale preto, že ten obsah bude spájaný aj s tvojím životom a rozhodnutiami, ktoré v ňom robíš. A to nemusí byť zrovna príjemné. Cieľom však nie je pobúriť alebo uraziť, ale podnietiť k hlbšej úvahe.

Pretože len vďaka nej si začneš všímať veci, ktoré nikdy neboli povedané. A práve v tom je najväčšia sila nástrojov, ktoré systematicky ovplyvňujú naše každodenné rozhodnutia. Celý život nás učia počúvať slová druhých. Najprv tie od našich rodičov. Potom od učiteľov v škole. Neskôr si vytvárame svoj vlastný názor na základe slov prichádzajúcich z médií, neúnavne formujúcich náš pohľad na svet, vkus aj spoločenský status. Ale skutočné uvedomenie prichádza až vtedy,

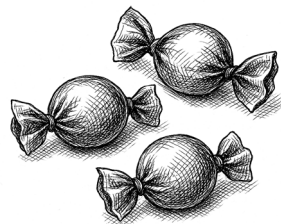
keď si začneš všímať slová, ktoré vôbec nezazneli. Tie, ktoré tam možno mali byť – lenže nie sú. Tie, ktoré boli zámerne vynechané, aby zostalo niečo nevypovedané, neuchopené a nejasné. Pretože práve vtedy sa otvára obrovský priestor na cielené manipulovanie s našimi názormi, presvedčeniami, ale aj materiálnymi túžbami. Preto ak chceš naozaj pochopiť, čo hovorí politik v televíznej diskusii, náboženstvá vo svojich posolstvách alebo tvoja obľúbená značka v najnovšej reklamnej kampani, nezamýšľaj sa nad slovami, ktoré ti najviac zdôrazňujú a podsúvajú. Snaž sa nájsť to, čo ti úmyselne zamlčali. Práve tie nevypovedané veci odhaľujú skutočný zámer každého, kto sa snaží zaujať tvoju pozornosť.

Vymotávač ti v tom môže výrazne pomôcť. Aj keď jeho príbeh je bezpochyby rozporuplný, a to do takej miery, až by sa dalo povedať, že vlastne ani nemá právo poukazovať na nejaké morálne zlyhania iných – keďže on sám bol súčasťou skazeného sveta a pokrivených hodnôt. No práve vďaka nemu môžeš nazrieť pod pokrievku hrnca, v ktorom sa varia tie najpreffkanejšie manipulatívne techniky. Môžeš tam nahliadnuť z bezpečnej vzdialenosti a hlavne bez rizika. Rozhodne stojí za to dať mu šancu aj napriek jeho kontroverznej minulosti.

Jeho ďalším cieľom je využiť všetky predchádzajúce skúsenosti, aby poukázal na sofistikované a dobre premyslené techniky, ktoré nás dennodenne oberajú o peniaze alebo nám dávajú falošné ilúzie. A hoci je príbeh Vymotávača fiktívny, vznikol na základe skutočných udalostí odohrávajúcich sa veľmi blízko tvojej rodnej krajiny. Odhaľuje na prvý pohľad absurdný svet telemarketingových firiem, ktorých činnosť často býva ďaleko za hranicami etického konania. Následne tieto ich taktiky prirovnáva k metódam našich obľúbených predajcov a značiek, alebo tiež politikov sľubujúcich lepší život. Prekvapí ťa, koľko zákerných techník denne vedome využívajú. Žiaľ, dnes už mnohé z nich považujeme za úplne normálne.



A teraz už nahliadni pod pokrievku hrnca,
v ktorom sa varia tie najprefikanejšie
manipulatívne techniky...



KAPITOLA 1

Dementi, zlodeji a ešte jedna veľká vec...

„Páľ do piče, ty skurvysyn zasraný! Ešte raz mi niekto od vás zavolá, prisahám, že tam nabehnem a rozkopem vám všetkým rite!“

V časoch, keď boli najväčším výdobytkom techniky bakelitové pevné linky, by určite od nervov slúchadlom rozbil celý telefón a možno aj všetko naokolo, a mne by tá rana poriadne prečistila pravé ucho. Lenže dnes po jeho výleve plnom zlosti zostalo iba ticho. Našťastie – pretože podľa tónu hlasu jeho mobil dopadol zrejme o čosi horšie. Ale presne toto som potreboval. Konečne ma niekto naštartoval a rozprúdil mi adrenalín v krvi. Inak by to bolo len ďalšie neskutočne nudné a lenivé ráno s výhľadom na prasačí ksicht môjho kolegu. Ten sedel priamo oproti

mne a neustále do seba niečo tlačil. *Doparoma, ako niekto dokáže v priebehu dňa zožrať toľko sprostostí?* S plnými ústami sa chichúňal na mojom pracovnom neúspechu a mrvil keksíky po celom stole. Na prvý pohľad vyzeral ako typický „snack ninja“, ktorý si každý deň do práce nosí rôzne dobroty, ale veľmi rýchlo sa ukázalo, že je to len nechutné, humusácke prasa. Gumené šľapky, deravé ponožky, staré tesiláky a k tomu flanelová košeľa. Tá bola navyše poznačená majonézovou stopou z nedeľného obeda. Takto sa bez zábran vybral v pondelok do práce, aby ponúkal dovtedy nič netušiacim ľuďom ten najvýhodnejší obchod, aký si len vedia predstaviť. Lenže pri tomto biznise na vzhľade vôbec nezáleží. Oveľa dôležitejšími aspektmi sú psychická pohoda, vytrvalosť – a hlavne odolnosť voči podobným „failom“, aký sa mi práve stal.

Samozrejme, takýto vyhrotený telefonát nikdy nezostal bez potrestania, a tak číslo toho „milého“ pána skončilo u ďalších kolegov v kancli, ktorí mali jedinou úlohu: volať, volať a volať – až kým dotyčného načisto neporazí. Každý jeden z nás pravidelne zažíval, jemne povedané, menej nadšené reakcie, ale keď sa na druhej strane linky ozval poriadny zúrivec, bola to jedno-ducho príležitosť dobre sa zabaviť a pomstiť. Papierik s jeho telefónnym číslom koloval z rúk do rúk ako

nejaký ťahák medzi spolužiakmi v škole, aby si každý z kolegov mohol aspoň raz vypočuť toho uprskaného nešťastníka a jeho vyhrážky o prepade nášho telefónneho brlohu. Zakaždým z iného čísla, s iným hlasom, vždy v iný čas aj deň. Jeho číslo bude zaručene už naveky kolovať medzi pofidérnymi obchodníkmi vymotávajúcimi nič netušiacich ľudí na ohromne rýchle zisky a krásny bezstarostný život. A ktovie... možno raz aj tohto pána nejaký nováčik vo fachu napokon predsa len presvedčí.

Aj moje začiatky totiž sprevádzalo niekoľko zámerne podstrčených telefónnych čísel z veľkej kartónovej škatule. Tie sa novým a neskúseným kolegom vždy prezentujú ako absolútne tutovky. A tak si každý zelenáč musí prejsť úvodnou fázou, v rámci ktorej mu starší kolegovia pripravia viacero žartíkov. Zároveň sa týmto spôsobom dá pomerne rýchlo zistiť, či sa daný človek na takúto prácu hodí, alebo nie. Odolnosť voči veľkému množstvu neúspešných – a poväčšine aj nepríjemných – telefonátov je v tomto biznise absolútnym základom. Okrem toho musí byť mimoriadne výrečný a komunikatívny. A, samozrejme, schopný pohotovo reagovať na akékoľvek argumenty. To všetko s perfektnou hlasovou intonáciou a bezchybnou výslovnosťou.

Ibaže presne takýto som ja nikdy predtým nebol. Už ako dieťa som kvôli poruche reči a dyslexii veľmi nerád komunikoval s okolím. Vôbec ma to neťahalo do spoločnosti, pretože tam hrozilo, že budem musieť hovoriť, a to by v praxi znamenalo nechať dokonale vyniknúť všetky moje rečové vady. Omnoho viac ma bavilo sedieť vo svojej izbe a drviť strategické hry na počítači, prípadne na hernej konzole v čakárni u logopéda či „cvokára“. Práve títo odborníci ma po rozličných vyšetreniach napokon navrhli zaradiť do akejsi špeciálnej školy. A vedel som ja v tom veku, čo je to špeciálna škola? Vtedy mi to pripadalo celkom normálne, a ani rodičia voči tomu nijakým spôsobom neprotestovali. No v skutočnosti mali moju osobnosť rozvíjať rovesníci s diagnózami ako autizmus či ľahký stupeň retardácie.

Poriadny šok potom prišiel, keď ma neskôr – pri prechode na druhý stupeň – preradili do normálnej triedy. Odrazu zmizli hracie i oddychové zóny. Márne som hľadal obrázky a piktogramy, ktoré perfektne uľahčovali orientáciu snád' vo všetkom. Prijemné tmelené svetlá vystriedali veľkoformátové okná a v triede sa rozliehala nepríjemná ozvena. V prvých dňoch mi z toho išla prasknúť hlava. Bolo to ako nosiť vlnený sveter od babičky, ktorý neuveriteľne hrýzol. Okrem toho mi

moji noví spolužiaci dennodenne dávali pocítiť, odkiaľ som prišiel. A že si na tom dali fakt záležať. Po príchode do triedy ma zakaždým vítali zvukmi imitujúcimi opice alebo napodobňovali správanie ľudí s mentálnou poruchou. Na moje počudovanie im to išlo celkom dobre.

Lenže počúvanie zvukov opíc bolo ešte tým najmenším problémom, ktorý ma v novom kolektíve čakal. Zúfalo som sa snažil splynúť so stenou, ale bola, žiaľ, až príliš odolná na to, aby ma prijala. Moja prítomnosť všetkým v triede doslova bila do očí ako graffiti na novostavbe, ktoré tam nikto mať nechce. Zo začiatku to síce vyzeralo, že chcu iba priateľsky nadviazať komunikáciu, ale rýchlo mi došlo, že to robia čisto len preto, aby sa pobavili na mojej nešikovnej výslovnosti, pričom sa predbiehali v tom, kto z nich vyrukuje s vtipnejším komentárom. Horko-ťažko som zo seba dostal strohú zdvorilostnú odpoveď, keďže som nechcel, aby ma mali za hluchonemého hlupáka. No následne prišlo to, pred čím ma rodičia dovtedy úspešne chránili: výbuch smiechu tých najväčších alfa samcov v triede, ktorým vzápätí sekundoval zvyšok kolektívu. Jednotlivci sa potom snažili zabodovať u najobľúbenejších spolužiakov tým, že komentovali moje snahy o odpovede. Trápne, primitívne, všetko len nie vtipné, ale aj tak sa celá trieda rehotala. *Lenže*

ako sa brániť? Môj zdravý rozum sabotoval čokoľvek, čo som im chcel na to povedať, pretože vedel, že aj výslovnosť toho spustí iba ďalšie výbuchy smiechu. V mojom prípade bolo najlepšou obranou ticho.

Škola ma nenávidela – a ja zase ju. Zároveň však bola mojím zrkadlom, ktoré ukazovalo pokrivený obraz mojej postavy v počítačovej hre zvanej život. Vďaka tomuto kolektívu som si rýchlo uvedomil, že sa jednoducho nemôžem skrývať pred svetom a myslieť si, že táto stratégia vyrieši môj problém.

Toto precitnutie je však len prvá časť skladačky. Keď zistíš, že tvoja stratégia nikdy nebude fungovať. Keď si prestaneš o tom klamať. Keď precitneš do reality, ktorá je ešte krutejšia ako tvoje najpesimistickejšie predpoklady. Pretože prichádza otázka: *A čo s tým – ako to zmeniť?* Stratégia úteku do úkrytu je skvelá v tom, že si nevyžaduje žiadnu zmenu, žiadnu extra námahu. Ale druhý stupeň na základnej škole tento kryt prakticky celý zdemoloval. A po návrate domov už nebol dôvod niekde sa schovávať. Pred kým? Pred rodičmi či susedmi? Odrazu som bol konfrontovaný s tvrdou realitou života a netušil som, ako sa z toho dostať von. Moje vykúpenie prišlo, našťastie, už zanedlho – s rozhodnutím rodičov presťahovať sa z veľkomesta do malej obce. A hoci to bol pre mňa

ďalší šok, ďalší vlnený sveter, ktorý poriadne hrýzol, rýchlo sa ukázalo, že v tejto škole nebudem jediný nežiaduci nápis na fasáde novostavby. Aj keď život na dedine mal tiež svoje špecifiká.

Nové prostredie, nová škola, nové zvyky. Všetko zase od začiatku. Okrem toho, každý, kto sa chcel učiť, musel deň čo deň vyšliapať strmý kopec, pretože budova školy stála hádam na tom najvyššom možnom mieste v dedine. Za pekného počasia to bola vcelku príjemná prechádzka s batohom na chrbte, lenže v zime a sychravom počasí sa z prechádzky stalo doslova peklo. Cesta do školy tak predstavovala väčšiu otravnosť než škola samotná, ktorá mi nikdy nebola nejak extra po chuti. Navyše, aj zloženie mojich nových spolužiakov sa výrazne líšilo od zostavy v meste. Gro tvorili deti z rómskych osád. Tie síce nemali žiadny potenciál na pozdvihnutie môjho intelektu, no zato mi paradoxne dávali pravidelné lekcie z komunikácie či základov obchodovania. Hoci mimoriadne špecifickým a svojským spôsobom, ale pre mňa to boli skutočne cenné skúsenosti do života.

Ako to? Išlo totiž o malých zlodějov, ktorí sa zabávali kradnutím v podstate čohokoľvek, čo sa následne dalo speňažiť. Každé ráno priniesli do školy

nové úlovky z predchádzajúceho dňa – všetko, čo môže deti zaujať natoľko, že sa rozhodnú minúť svoje skromné vreckové do poslednej mince. A keďže aj to moje malo svoje limity, nemal som inú možnosť, než začať vyjednávať o cene. Boli to hlavne rozličné sladkosti, väčšinou drahších značiek. Tie sme potom od nich vykupovali a tešili sa z dobrôt, ktoré by nám rodičia len tak, vo všedný deň, nikdy nekúpili. Vďaka tomu sme mali pocit narodeninového dňa aspoň trikrát do týždňa. Teraz, s odstupom času, mi to dohadovanie sa o cene pripomína typické „naťahovačky“ na starých bazároch niekde v Turecku, ale táto nechcená symbiôza ma konečne prinútila začať komunikovať, teda trénovať svoju reč, aj keď len na určitej úrovni. No vždy lepšie ako nič.

Zo začiatku ma pre moju rečovú poruchu spolužiaci úplne ignorovali. Neskôr však prišli prví odvážlivci, ktorí to so mnou skúšali ako s poslednou možnosťou predať veci, o ktoré už nikto nejaval záujem, aby ma po čase napokon zaradili na „listinu VIP klientov s právom prednostnej kúpy“. Môj hendikep v podobe rečovej vady totižto vykompenzovala skutočnosť, že spomedzi všetkých spolužiakov som mal najväčšie vreckové, a tým pádom aj najväčšiu ochotu míňať. Dalo by sa povedať, že táto nepriestrelná výhoda