

פרק ראשון

שלום ג'ק ... אהה... ג'ים, כלומר ג'ון...
מדוע בכלל חשוב לזכור שמות?

זה סיפור שסיפרתי בהקדמה לספרי סוד הזיכרון המצוין, ומאחר שהוא כה מיוחד ברצוני לספרו שוב.

בתי גלי היתה בת ארבע כאשר ערב אחד היא הפתיעה אותי תוך כדי טיול במדרחוב בירושלים.

"אבא אני רוצה שקל?" ביקשה.

"בשביל מה?" שאלתי.

"בשביל לתת לבוריס" ענתה.

אינני מכיר אף בוריס ולבטח לא כזה שמנהל עסקים עם בתי הקטנה לכן אך טבעי היה שאשאל אותה:

"מי זה בוריס בדיוק?"

"נו אתה יודע..." אמרה בקולה הקטן, "זה שמנגן."

הבנתי מיד שהיא מתכוונת כנראה לאותו הנגן המנגן למחייתו במנדולינה, נתון לחסדיהם וטוב ליבם של העוברים והשבים. עם זאת, הופתעתי מהעובדה שהיא יודעת את שמו.

גלי לקחה את המטבע וניגשה לנגן שהיה מרוכז בחפציו באותה שעה. היא נעמדה לפניו ומשלא זכתה לתשומת ליבו פנתה אליו בקול שקט:

"בוריס, זה בשבילך."

הנגן הרים את עיניו והתבונן בה בהשתאות:

"איך את יודעת שקוראים לי בוריס?" שאל במבטאו הכבד.

בתי הקטנה הביטה בו שנייה קצרה ואמרה:

"אמרת לי בפעם שעברה!"

"אבל איך זכרת?" שאל הנגן ואור גדול נגלה בעיניו.

על כך לבתי לא הייתה תשובה. למעשה, נראה היה כי השאלה כלל לא הייתה "מובנת"

לה, כאילו חשבה בליבה: "מה הבעיה?...אמרת לי את שמך ואני זכרתי. מה כאן מפתיע כל כך?"

התבוננתי במחזה מהצד בתדהמה. נדהמתי מהעובדה שאותו אדם היה בעיני חלק אינטגרלי מהנוף העירוני בארצנו, כזה שחולפים על פניו במהירות מבלי להקדיש לו חלקיק של תשומת לב, ומאידך, בשביל גלי הוא היה בוריס! אדם עם שם כמוני וכמוהו, אדם מעניין הגורם לה הנאה בניגותו.

תדהמתי הייתה כאין וכאפס לעומת הדבר הבא שקרה. בוריס התיישר, לקח את המנדולינה לידי, והחל מפיק מספר צלילים ממתרי הכלי. גלי במקביל הניחה את השקל בתוך קופסת הפח החלודה, ובו ברגע בוריס הפסיק את נגינתו. הוא כרע אל עבר קופסת הפח, הוציא מתוכה את המטבע והחזיר אותו לגלי. "את חברה שלי," אמר בחיוך רחב לב, "בשבילך אני מנגן חינם..."

בוריס החל לנגן ואני התבוננתי בנעשה בהתרגשות גדולה. שנים אני עוסק בפיתוח ויישום טכניקות זיכרון, מודע לכוחו וחשיבותו של זיכרון טוב, אך מה שקרה באותו יום היה הארה של ממש; הולכת לה ילדה בת ארבע ברחוב, ניגשת לנגן רחוב וקוראת בשמו. הנגן שחי בדוחק מכל פרוטה ושקל הנזרקים אל תוך קופסת הפח שלו, מוותר מרצונו הטוב על כסף ומתמלא אושר גדול. מדוע?

משום שמישהו מבין אלפי האנשים החולפים על פניו כל יום, זכר את שמו. זה כל מה שגלי עשתה. זכרה את השם ואמרה בוריס. ובוריס, נפעם כפי שכל אדם נרגש כאשר זוכרים את שמו, הודה לה בדרך טבעית אך מדהימה - הוא העניק לה שיר חינם. הוא הודה לה על כך שזכרה את הדבר היקר לו מכל - השם שלו.

Theory of positive reinforcement - B.F. Skinner תאוריית הפידבק החיובי של סקינר
קובעת שמתן מחמאה והכרה באדם מחוללת שינוי חיובי. זכירת שמו של אדם גורמת להכרת טובה המתורגמת במעשים לנאמנות, לחברות, ולרצון להוכיח כי אנו ראויים לכבוד. בספרו הידוע של סטיבן קובי **שבעת ההרגלים של אנשים יעילים במיוחד**, מצביע קובי על נקודה קריטית ביחסים ועסקים - " אין מעורבות, אין מחויבות". זכירת שמו של אדם מחוללת שינוי משמעותי מחוסר מעורבות למעורבות רגשית גבוהה, ולעלייה במוטיבציה למחויבות. אנשים הם הגורם החשוב ביותר בכל גוף עסקי, ציבורי ופרטי. כולם, בלי יוצא מן הכלל, חשובים - שרתים, תלמידים, עובדי ניקיון, פקידים, שליחים, מנהלים ומנכ"לים. כל אחד מוגע על ידי הערכה, כבוד ואגו. לכל אחד יש שם שאותו הוא רוצה שתזכרו ותכבדו.

העלו בדמיונכם סוכן ביטוח הפוגש מבוטחת וכושל בניסיון לזכור את שמה.
"ביטחתי את ביתי, רכבי וחיי אצלו... והוא לא זכר את שמי?!"
האם לקוחה שכזו תמליץ עליו לחבריה או תרצה להמשיך להיות מבוטחת אצלו? רוב
הסיכויים שלא.
מחקרים מראים שאנשים "מחזירים תמורה" למי שזכר אותם.
תלמיד הלומד בקורס שבו מאתיים משתתפים והמרצה זוכר את שמו, ישקיע בלימודיו וירצה
להוכיח כי הוא ראוי לכך.
לקוח שקנה לפני חודש בחנות קטנה, יאמץ את החנות כמקום מועדף, אם בעל החנות זכר
את שמו.
שליח, בעל עסק או דיילת מכירות ייתנו לכם שירות טוב יותר (הנחות, שדרוג, תנאי תשלום
נוחים), אם תזכרו אותם ותפנו אליהם בשמם הפרטי.

נוסף על כך, אנשים ברמות בכירות מגיעים למעמדם כתוצאה מיכולתם להנהיג ולהוביל.
אדם בעל יכולת מנהיגות יודע ליצור קשרים אישיים ומחדיר אהדה, אמון ומוטיבציה, בין
השאר על ידי כך שהוא שם דגש על זכירת האנשים ושמותיהם.

סאם וולטון, מייסד רשת הקמעונאות הענקית 'וולמארט', נהג ללמוד ולשנן לפני כל ביקור
את שמות עובדי הסניף שבו עמד לבקר. הוא גם הראשון שהנהיג תגי שמות למוכרים ולנותני
השירות בסניפים, מתוך חשיבה עסקית שהלקוחות ירגישו נוח לקנות ממוכר שהם יודעים
את שמו.

"אם אתם רוצים להצליח בעסקים", אמר וולטון, "זכירת שמות צריכה להיות בעדיפות עליונה.
מדובר בכלי קריטי להצלחה בעסקים."

נפוליאון זכר את שמות כל קציניו - אלפים במספר. הייתה לו אפילו שיטת זכירה, ועליה
נרחיב באחד הפרקים.

לא רבים יודעים, אך ג'ורג' בוש, נשיא ארה"ב, הוא זכרן שמות מעולה. בוש נוהג להעניק
כינויי חיבה לחברי קונגרס. לחבר הקונגרס פרד אפטון קרא 'פרדי בוי'. את חבר הקונגרס
ג'ורג' מילר הוא מכנה ביג ג'ורג'. אין מדובר רק בטכניקה יעילה לזכור שמות. גישתו הבלתי
פורמלית מחוללת פלאים בתחושת הקרבה וההערכה, ויש לה תרומה משמעותית ליחסי
העבודה בין הנשיא לקונגרס.

"זכירת שמות יוצרת חמימות שהופכת מכרים חדשים לחברים ותיקים" מדגיש בנג'מן לוי,
מומחה בתחום ומאמנם של מנהלים בכירים בתאגידים אמריקניים.

זכירת שמות מהווה נכס אסטרטגי, ובניגוד לדעה הרווחת, אין מדובר בכישרון מולד! היכולת לזכור שמות היא כישרון נרכש, יכולת שאותה ניתן לפתח בקלות. כל אחד יכול לזכור שמות של אלפי אנשים, וכך לחולל פלאים ברמה האישית וברמה העסקית.

זכירת שמות תורמת אפוא בכמה אופנים:

- ✓ היא מובילה לקשר אישי ולאמון מידי.
- ✓ היא יוצרת לקוחות נאמנים ומעלה את עקומת המכירות והרווחים.
- ✓ זכירת שמות מעלה את המוטיבציה והמחויבות בקרב עובדים - דבר התורם בעקיפין להפחתת הוצאות, להגדלת תפוקה אישית ולרמת יעילות גבוהה.
- ✓ היא מעוררת הערכה לבעל הזיכרון ומצביעה על מקצוענות. מרצה שזוכר את שמות 40 המשתתפים בהרצאתו תוך זמן קצר מעורר התפעלות והערכה ויוצר רושם מקצועי. אנשים מתפעלים ממה שנתפס בעיניהם כקשה לביצוע.

מעבר לעובדה שבעלי זיכרון טוב מצטיירים כבעלי אינטליגנציה גבוהה וכישורים מקצועיים, היכולת לזכור שמות תורמת גם ברמה האישית: רמת הביטחון העצמי עולה, מצבי מבוכה נמנעים, יכולת הריכוז מתחדדת, כמו גם רמת השליטה ותחושת הארגון והיעילות.

עשו מאמץ אישי לזכור שמות, החמיאו לאנשים על שהם זוכרים שמות ועודדו אחרים לעשות זאת. התוצאות לא יאחרו לבוא.

באחד מבתי הקפה האהובים עליי, שמתי לב לאחד המלצרים המעניק יחס מיוחד ללקוחה שישבה לא הרחק ממני. בכל פעם שניגש אליה, בין אם להגיש לה את מה שהזמינה ובין אם לשאול לשביעות רצונה, חייך המלצר וחזר על שמה. "בבקשה, ליזי..."; "האם האוכל בסדר, ליזי..."; "ליזי, תרצי עוד רוטב לסלט..."; לאחר ששילמה ועזבה, תפסתי את המלצר לשיחת משוב קצרה. "כל הכבוד לך", החמאתי לו. "לקוחה שכזו, שזכרת את השם שלה... ליזי ... והענקת לה יחס אישי, תהיה ללא ספק לקוחה נאמנה שלכם, מליצת יושר, ותפיץ את בשורת השירות הנפלא שבית הקפה העניק לה". "באמת תודה... נחמד מצדך", חייך המלצר בשביעות רצון. "אבל זו הייתה אשתי".

