



# Relația cu clienții și managementul stărilor emoționale

## Scopul programului ...

Programul “Relația cu clienții și managementul stărilor emoționale” își propune rezultate pozitive, imediate, cu efect pe termen lung, pentru organizație în ansamblu și implicit pentru persoanele care sunt supuse stresului profesional cauzat de lucrul cu clienții.

## Beneficiile programului ...

- abordarea într-o manieră profesională a relației cu clienții;
- consolidarea imaginii companiei pe piețele pe care activează;
- creșterea motivației și a satisfacției profesionale a angajaților și implicit, a calității muncii desfășurate;
- oportunitatea de dezvoltare personală și profesională a angajaților;
- scăderea predispoziției angajaților pentru afecțiuni cardiovasculare.

## Conținutul programului ...

1. Evaluarea personalului angrenat în activități generatoare de stress, din punctul de vedere al
  - trăirii interne a stărilor emoționale generatoare de disconfort în relațiile cu terții (de la iritare sau supărare ușoară până la o furie și mânie intensă);
  - predispoziției de a-și exprima trăirile emoționale asociate, verbal sau fizic;
  - controlului stărilor emoționale.
2. Instruirea personalului pentru înțelegerea mecanismelor care conduc la comportamente nedorite în relația cu clientul și gestionarea eficientă a complexului de stări induse de către clienți.
3. Consilierea personalului pentru depășirea efectelor unor situații stresante ca parte a unui demers de dezvoltare personală.
4. Instruirea personalului în vederea creării și dezvoltării unei relații echilibrate, eficiente și profesionale cu clienții companiei

## Cui se adresează...

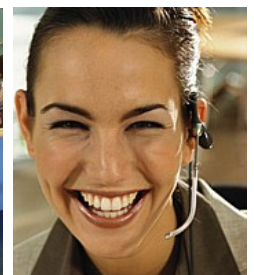
Programul se adresează, deopotrivă, celor angrenați în procese organizaționale care presupun interacțiunea cu **clienții externi** (reprezentanți relații cu clienții, vânzări cu amănuntul în cadrul rețelelor de distribuție, vânzări către companii, service etc.), precum și celor care lucrează numai cu **clienți interni** (orice angajat ce oferă rezultatele muncii sale, altor colegi).

## PSIHOBUSINESS CONSULTING S.R.L.

Str. Părăluțelor nr. 14, București,  
sector 6

Tel./Fax.: +40-21-769-7442  
Mobil: +40-723-000-411

E-mail: office@psihobusiness.ro  
Website: www.psihobusiness.ro



**It's about you and your company...**