



# Relația cu clienții și managementul stărilor emoționale



# Cuprins

- Beneficiile programului
- Cui se adresează
- Să ne cunoaștem mai bine
- Conținutul programului



# Beneficiile programului

- abordarea într-o manieră profesională a relației cu clienții
  - recunoașterea factorilor stresori și contracararea efectelor produse;
  - creșterea capacității de autocontrol în relația cu clienții;
  - utilizarea profilului emoțional, alături de cel profesional, ca bază pentru stabilirea atribuțiilor de serviciu



# Beneficiile programului

- creșterea motivației, a satisfacției profesionale a angajaților și a calității muncii desfășurate
  - participarea la program va fi percepută în interiorul organizației ca o investiție a companiei în angajații săi;
  - abordarea într-o manieră confortabilă a relației cu clienții;
  - apariția rezultatelor pozitive și a sentimentului ”datoriei împlinite”



# Beneficiile programului

- oportunitatea dezvoltării profesionale și personale a angajaților
  - cunoașterea și perfecționarea propriei capacități de a gestiona emoțiile;
  - creșterea eficienței comunicării și a colaborării în cadrul organizației;
  - schimbarea atitudinii în relațiile cu cei apropiați (familie, rude, prieteni)



# Cui se adresează

- Persoanelor care interacționează cu clienții externi (reprezentanților de relații cu clienții, vânzări, service etc.)
- Persoanelor aflate în colectivități, a căror activitate influențează rezultatul muncii altor persoane

# Să ne cunoaștem mai bine

- Stările emoționale induse de factorii stresori sunt exprimate **verbal** (prin mesaj), **paraverbal** (prin ton, intonație etc.) și **nonverbal** (prin mimica feței, postura corporală, gesturi etc.)
- În comunicarea cu clienții și nu numai, fără o pregătire adecvată, emoțiile cauzate de interacțiunea însăși, de disfuncționalități organizaționale sau probleme personale, transpar la nivelul individului, deseori fără ca acesta să realizeze acest lucru.



# Să ne cunoaștem mai bine

- **Stările emoționale** (ex. furia) diferă de la un individ la altul, atât prin frecvența și intensitatea cu care se manifestă cât și prin felul în care sunt resimțite.
- Cauzele apariției **emoțiilor negative** aparțin atât unor conjuncturi prezente cât și unor evenimente trecute (din copilărie, adolescență etc.).



# Să ne cunoaștem mai bine

- Formele de manifestare ale furiei acoperă o paletă largă de la **agresivitate fizică** (bruscarea unor persoane, trântitul ușilor), **verbală** (țipete, strigăte, amenințări, insulte) și până la **agresivitate pasivă** (sarcasm, ironie, glume, împunsături verbale, împrăștierea de zvonuri)



# Conținutul programului

- **Etapa I** (completarea unui chestionar)
- **Durata de desfășurare:** 12 – 15 minute

**Etapa I** se referă la evaluarea personalului d.p.d.v. al:

- trăirii interne a stărilor emoționale;
- predispoziției de a și le exprima;
- controlului acestora.

**Rezultat:** profilul individual



# Conținutul programului

- **Etapa a-II-a** (training) – Managementul stărilor emoționale
- **Durata de desfășurare:** 1-2 zile

**Etapa a-II-a** cuprinde instruirea personalului pentru înțelegerea mecanismelor ce conduc la comportamente nedorite în relația cu clientul și gestionarea adecvată a complexului de stări emoționale induse de către clienți.



# Conținutul programului

- **Etapa a-III-a** (coaching) - opțională
- **Durata de desfășurare** :1,5 h/ședință individuală

**Etapa a-III-a** constă în antrenarea personalului pentru depășirea efectelor unor situații stressante.



# Conținutul programului

- **Etapa a-IV-a** (training) – Managementul relației cu clienții
- **Durata de desfășurare:** 2-3 zile

**Etapa a-IV-a** cuprinde instruirea personalului pentru crearea și dezvoltarea unei relații echilibrate, eficiente și profesionale cu clienții companiei.