

Izvanredan odnos sa klijentima

Istraživanja su pokazala da ponašanje koje klijenti vide da izražavate oslikavaju vaš stav i energiju. Klijenti formiraju utiske o vama na osnovu vašeg ponašanja prema njima.

Tipično, način na koji klijente doživljavaju vaše ponašanje prema njima mogu pripasti kategorijama jednog od četiri kvadranta. Takozvani model energije i stava, predstavljen matricom koja sledi, kao ose ima stav i energiju. Svakom kvadrantu je dodeljen naziv koji karakteriše ponašanja koja ljudi izražavaju prema klijentu.

	MOTRILAC (M)	POBEDNIK (P)
Pozitivni stav	Pozitivni stav	Pozitivni stav
	Nizak nivo energije	Visok nivo energije
	ŽIVI MRTVAC (Ž)	CINIK I TERORISTA (C)
	Negativni stav	Negativni stav
Negativni stav	Nizak nivo energije	Visok nivo energije
	Nizak nivo energije	Visok nivo energije

Pobednik (P)

Istraživanja su pokazala da klijenti žele da komuniciraju sa „pobednicima“, ljudima sa pozitivnim stavom i visokim nivoom energije. Za njih je tipičan stav da žele da učine najbolje za svoje klijente i to što imaju energije da odrade stvari do kraja. Kao rezultat ovoga, javljaju se ponašanja koja obezbeđuju zadržavanje i lojalnost klijenata.

Živi mrtvac (Ž)

Ljudi koji se doživljavaju kao „živi mrtvaci“ imaju loš stav prema klijentima i nizak nivo energije. Za njih, klijenti su smetnja i oni nevoljno obavljaju zadatke koje za klijente moraju da obave. U stvari, oni bi radije obavljali neki drugi posao negde drugde.

Motrilac (M)

Motrilac je neko sa dobrom namerom; on ima pozitivan stav prema klijentu, ali njegov nivo energije je nizak. Ljudi koji pripadaju ovoj kategoriji tipično govore prave stvari, ali im je teško da ih odrade. Iz ugla klijenta, ovo se može manifestovati kao neodržano obećanje i neispoštovan rok.

Cinik (C)

Cinici, ili teroristi, kako ih neki zovu, imaju visok nivo energije koja nije usmerena ka zadovoljavanju potreba klijenata, i njihov stav prema klijentima je negativan. Tipično, cinici imaju sopstvenu agendu koja se ne odnosi na dobrobit klijente. Visok nivo energije kod cinika znači da oni mogu otvoreno izražavati svoje stavove i njihov stav se može sumirati frazom „Nema šanse da vam to pođe za rukom“.

Kom kvadrantu vi pripadate?