

Ciepło

Wpisany przez Administrator
piątek, 20 listopada 2009 19:15

Czy odczuliście, że jak wchodzicie do niektórych biur, sklepów, zakładów usługowych, to już od samego wejścia otacza was atmosfera ciepła, radości, macie ochotę właśnie tu załatwić sprawę i jesteście przekonani, że tu na pewno wszystko załatwicie? Co powoduje, że są takie miejsca? To nie miejsca tworzą taką atmosferę,

to człowiek, który tam właśnie pracuje.

To on, ten wyjątkowy człowiek wytwarza taką atmosferę, że wszyscy chcą, aby to właśnie on ich obsłużył, załatwił sprawę. Czym ten człowiek różni się od pozostałych, którzy mają podobne zadania a jednak nie potrafią tak przyciągnąć Klienta, klienta itp. Czym można wyjaśnić ten fenomen?

Chodzę, co parę dni do jednej z firm świadczącej usługi, nie napiszę jakie, bo to nie jest istotne i obserwuję właśnie taki fenomen. Osoba, która obsługuje nie próbuje przymilać się klientom, nie prawi im komplementów, nie jest przesadnie ugrzeczniona. Ona jest po prostu sobą, niczego nie udaje. Więc, w czym tkwi tajemnica, że kolejka klientów jest cały dzień i nikomu się nie spieszy? Ta osoba potrafi słuchać...!! Słuchać tego, co klient ma do powiedzenia. Nie pogania, nie popędza, tylko słucha, wysłuchuje, nieraz całych, pogmatwanych życiorysów, opowieści o mężach, żonach, dzieciach, kłopotach a nawet o pasjach, hobby. Nieraz współczująco coś odpowie, uśmiecha się, rzuci jakieś ciepłe słowo i to wystarczy, aby ten klient czuł, że właśnie tu, w tej chwili on dla tej osoby jest ważny, że nie będzie załatwiony byle jak, że ta osoba, nie myśli o swoich korzyściach, ale szczerze pomaga.

I tu tkwi moim zdaniem tajemnica większości sukcesów, umiejętność słuchania, słuchania tego, co inni mają do powiedzenia, co chcą nam przekazać. Wbrew pozorom jest to bardzo trudna umiejętność. My pasjami lubimy mówić, gadamy czasami bez sensu, obgadujemy bliźnich, godzinami rozmawiamy przez telefon, ale słuchać, słuchać ... nie potrafimy. A jak już słuchamy, to musimy wtrącać, jakieś swoje dobre rady, bo bardzo lubimy pouczać. A przecież, przecież lubimy ciepło?!.....

KaEsKa