



Olivera Ptica

Olivera Ptica je trener dubinskog koučinga i majstorstva komuniciranja i član Evropskog saveta za koučing i mentorstvo. Autor je sedam knjiga, od kojih su najprodavaniji priručnici ličnog razvoja **Svet voli pobednike i nema vremena za gubitnike** i **Pronađi svog anđela čuvara**. Olivera drži **individualne i grupne sesije, radionice, poslovne konsultacije i specijalizovane obuke**. Najčešće teme obuka u firmama su: motivacija i obuka saradnika, poslovna komunikacija, procena zaposlenih, veština prodaje, najčešći problemi u komunikaciji sa kolegama i klijentima, uloga ciljeva i lične organizacije u postizanju profita, postizanje i održavanje optimalne motivacije, građenje osobina vođe, samomotivacija i samodisciplina, unapređenje lične i sistemske organizacije, principi mentalnog blagostanja...

15:40-16:20, subota 26. april
Kongresna sala 1

10 ZLATNIH PRAVILA, KAKO STEĆI I ZADRŽATI KLIJENTE

• BUDITE NAJBOLJA REKLAMA SVOG POSLA

Neka to govori vaš izgled, vaš osmeh, vaše reči i držanje. Da bi vam klijenti verovali, trebalo bi da delujete kao da već posedujete sve ono što oni žele od vas da dobiju. To ne znači savršen izgled, ali negovan, svakako.

• BUDITE POZITIVNI

Ako ste vi napeti, šta onda tek očekivati od klijenta? Da vas smiruje? Zar ne bi trebalo da bude obratno? Ne dozvolite sebi da negujete crno raspoloženje u prisustvu klijenata! Mnogi su došli u vaš salon da se opuste. Omogućite im to.

• NAUČITE DA SLUŠATE

Ključna veština u odnosu sa klijentima je, naravno, umeće komunikacije. Preciznije, umeće slušanja. A istinsko slušanje ne podrazumeva samo da držimo usta zatvorena, već da zaista čujemo i razumemo svog sagovornika.

• USPOSTAVITE ISTINSKI KONTAKT

U profesijama koje podrazumevanju direktnu komunikaciju sa klijentima najuspešniji su oni koji imaju sposobnost uspostavljanja i održavanja kontakta. Ne postoji ta stručnost koja može kompenzovati odsustvo kontakta sa klijentom.

• NIKADA NE SKREĆITE PAŽNJU NA SEBE

Uvek imajte na umu da ste vi tu zbog klijenta, a ne on zbog vas. Mnogima od njih vi ste poput psihoterapeuta. Zato nije mudro očekivati da oni vas »terapeutišu«. Umesto toga, radi svog mentalnog zdravlja, vežbajte da držite pažnju na klijentovoj priči, ali bez preteranog emotivnog angažovanja.

• POKAŽITE RAZUMEVANJE

Kada ste u komunikaciji sa klijentom, vaš pogled treba da govori: „Pažljivo te slušam i razumem o čemu mi pričaš.“ Povremeno razumevanje potvrdite rečima kao što su: da, shvatam, razumem, jasno mi je, itd.

• NE PRAVITE PRETPOSTAVKE

Da li vam se nekad desilo da neko počne da priča i zastane, a vi ga, uvereni da znate šta je hteo da kaže, preduhitrite svojim komentarom? I ispostavi se da je osoba htela da kaže nešto sasvim suprotno. Stoga, ne zatrčavajte se sa preuranjenim komentarima i zaključcima šta vaš klijent želi.

• BUDITE ISKRENI

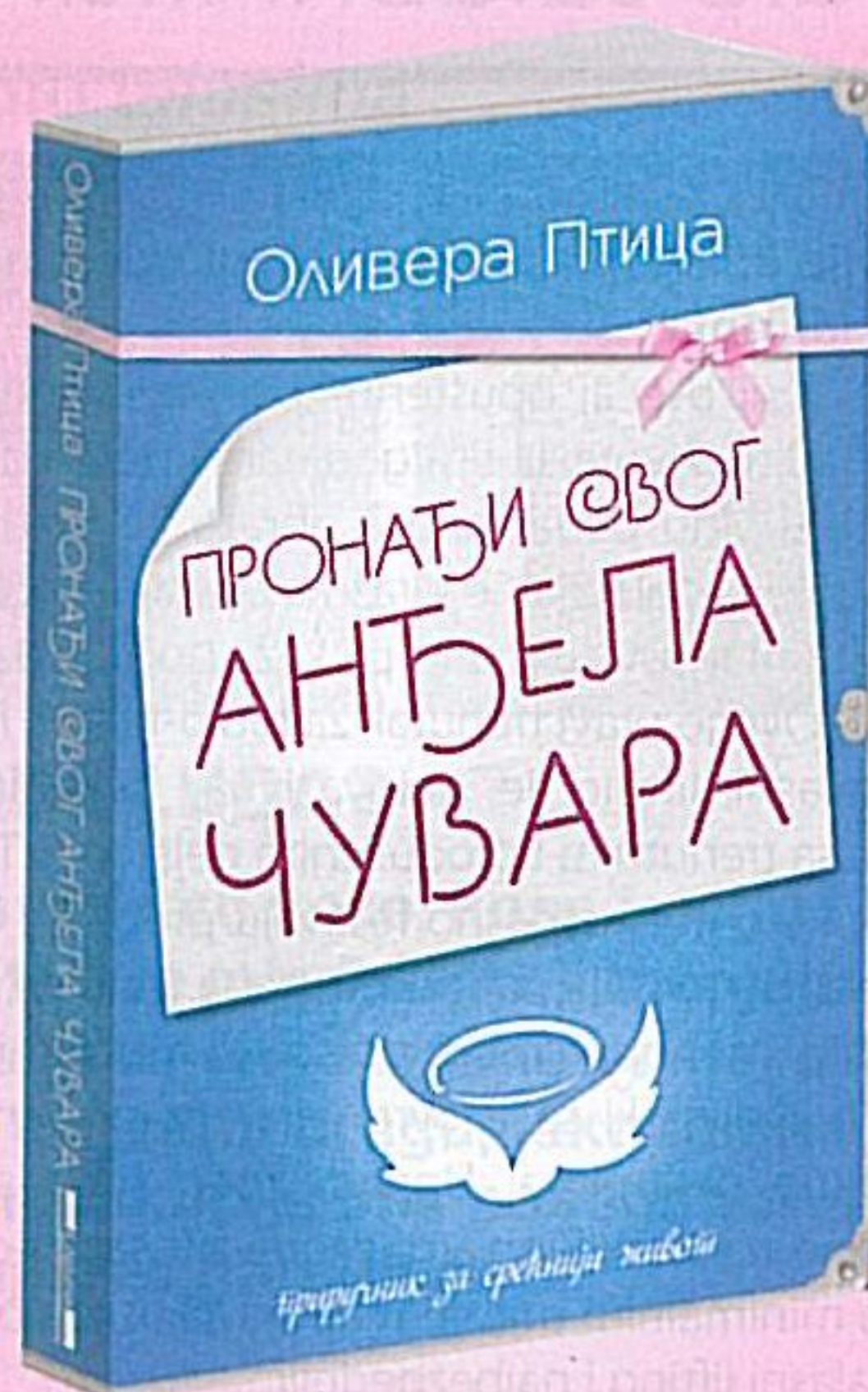
Nikada ne obećavajte nemoguće! Ovo je, pored neljubaznosti, najpouzdaniji način da oteramo od sebe klijente. Odgovorno koristite svoje reči, ne zalećite se sa tvrdnjama koje ne stoje i obećanjima koja ne možete ispuniti. Trgovci svih vrsta su ionako na lošem glasu.

• NIKADA NE POBIJAJTE NJIHOVU SUBJEKTIVNU ISTINU

...čak i kada uopšte nisu u pravu. Oni će to svakako doživeti kao da ih pravite budalom. A ako imate posla sa nezadovoljnim klijentima, primenite tehniku „bušenja balona“ – učinite da se „balon“ njihovih negativnih emocija isprazni na način nakon kojeg će oni, umesto besni, otići zahvalni.

Šta je istinska sreća i kako je dostići?

Ova blagotvorna knjiga predstavlja više nego uverljiv dokaz da je onima koji teže celovitom ličnom razvoju neophodna pomoć i psihologije i duhovnosti. Kroz otvoren, prislan i dinamičan dijalog sa svojim skrivenim anđelom čuvarom, Olivera Ptica nam otkriva mnoge važne tajne o dostizanju fizičkog, psihičkog i duhovnog blagostanja i unutrašnje ravnoteže. Ovog puta saznajemo kako da iscelimo telo i dušu, kako da izađemo na kraj sa obmanama sopstvenog uma, kako da se snalazimo među „vukovima“ a da to i sami ne postanemo, kako da kroz praštanje sebi i drugima dosegne apsolutnu slobodu.



Knjigu možete kupiti u svim LAGUNINIM knjižarama