

1. KĀPĒC NEPIECIEŠAMA PIELĀGOŠANĀS KLIENTAM?

No klientu apkalpotājiem bieži var dzirdēt: "Kāpēc apgrūtināt sevi ar saskaņas radīšanu un pielāgošanos klientam? Kāpēc man būtu jāatsakās no sevis un jāpielāgojas citu cilvēku saskarsmes stilam, uztveres tipam vai vērtībām? Ko man tas dos? Es šo cilvēku varbūt nekad vairs nesatikšu. Kāpēc man pūlēties? Viņš man vienkārši nepatīk!"

Atbilde ir pavisam vienkārša – tas jādara tāpēc, ka profesionāls klientu apkalpotājs vienmēr zina, ko vēlas panākt apkalpošanas procesā – **labi apkalpot savus klientus**. Atcerieties, ka klients ir Jūsu maizes devējs! Arī zeme, kurā sējam graudus, ir rūpīgi jāapstrādā un jākopj, lai izaugtu laba raža.

Sasniegt vēlamu rezultātu ir daudz vieglāk, ja saskarsme jeb klientu apkalpošana ir abpusēji patīkama – gan klientam, gan klientu apkalpotājam –, kurā valda savstarpēja cieņa un simpātijas. Tāpēc ir vērts mazliet papūlēties. To izdodas panākt, respektējot klienta vērtības, vajadzības un emocijas, vienlaikus neaizmirstot par savējām.



Patiesība ir tāda, ka uzvedība rada uzvedību.

Jo lielāka fizioloģiskā saskaņa jeb partneru saskaņa neverbālā līmenī, jo līdzīgāki kļūst viņu žesti un kustības sarunas laikā, kā arī noskaņojums, vienalga, vai tas būtu pacilāts vai nomākts. Emocionālā saskaņa atvieglo savstarpējo saskarsmi, arī situācijās, ja cilvēku noskaņojums ir negatīvs.

Lai nodibinātu šo saskaņu jeb veidotu attiecības ar klientu, nebūt nav nepieciešams, lai Jums pret šo otru cilvēku (klientu) būtu īpašas simpātijas. Jums nav jābūt draugos ar katru. Jūsu savstarpējās attiecības var ilgt tikai vienas sarunas garumā, bet šīs sarunas laikā Jūs, izmantojot savas pielāgošanās un atdarināšanas prasmes, varat panākt **emocionālu saskaņu un savstarpēju uzticēšanos**.

Ja cilvēks ir pārliecināts par sevi un ja viņš ciena pats sevi un citus un saskarsmē ir atklāts un drošs, tas palīdz konkrētajā saskarsmes situācijā izvēlēties piemērotākos vārdus un arī izmantot situācijai atbilstošāko balss toni, intonāciju, skaļumu, sejas izteiksmi, žestus un pozu. Kopumā tas palīdzēs veidot saskaņu ar klientu.

Pielāgošanās var Jums noderēt arī situācijās, kad vajag palīdzēt bailīgam klientam kļūt pārliecinošākam, samazinot viņa pasivitāti vai agresivitāti. Ja klientu apkalpotājs sarunas sākumā prot veikli pielāgoties klienta garastāvoklim un sarunas gaitā panākt, ka klients pielāgojas viņa noskaņojumam, tad viņu savstarpējā saskarsme būs daudz rezultatīvāka.

2. RAPORTA BŪTĪBA UN TĀ NODIBINĀŠANA

Raports ir stāvoklis, kurā cilvēks (klients) ir visvairāk atklāts un gatavs komunikācijai ar citiem cilvēkiem. Visbiežāk to pavada savstarpējā sapratne jeb emocionālā saskaņa un uzticēšanās.

Visbiežāk raporta veidošana notiek neapzināti. Ļoti bieži arī profesionāli klientu apkalpotāji nevar paskaidrot, kā tas notika un ko viņi darīja, ka tik īsā laikā sprīdī viņi spēja nodibināt kontaktu un veidot pozitīvas attiecības ar klientu.

Raporta būtību un tā nodibināšanas iespējas spilgti raksturo šāds gadījums.

Vinnijs Pūks atnāk pie Siventīņa.
Siventīņš sēž tāds ļoti apmierināts. Smaidis līdz ausīm.
Vinnijs Pūks prasa: "Sveiks, Siventīņ! Ko tu tik priecīgs?"
"Skaties, Vinnij Pūk, bites man medu sarūpējušas, pietiks ilgam laikam!"
"Cik jauki! Tu, Siventīņ, šodien lieliski izskaties un vienmēr esi tāds krietns un izpalīdzīgs draugs!"
"Vī, cik jauki! Paldies Tev, Vinnij Pūk, par labajiem vārdiem! Es patiešām esmu labs draugs."
"Drikt, es pie Tevis padzīvošu?"
"Protams, Vinnij Pūk!"
Un tā viltīgais Vinnijs Pūks un naivais Siventīņš kopā pavadīja medusmēnesi.

Atzīmējiet, kas palīdzēja Vinnijam Pūkam veidot attiecības un iegūt Siventīņa uzticību, līdz ar to izbaudot "medusmēnesi"?

- senā draudzība;
- Siventīņam izteiktais kompliments – "Tu lieliski izskaties!";
- pielāgošanās Siventīņa vērtībām – "Tu esi draugs!";
- tiešs jautājums – "Drikt, es pie Tevis padzīvošu?";
- pielāgošanās Siventīņa emocionālajam stāvoklim.

Klientu apkalpotājam ir jāprot apzināti nodibināt raportu ar klientu, jo pozitīvā saikne "klients – klientu apkalpotājs" veicina sekmīgu apkalpošanu un pārdošanu.

Raporta nodibināšana sekmē:

- klienta pretestības pārveidošanu;
- klienta sagatavošanu informācijai uztverei.

Spēcīgu raportu var nodibināt mazāk nekā 3 minūtēs. Vislabākie raporta dibinātāji ir bērni.

Viena no raporta nodibināšanas pazīmēm ir **kongruence**, kura pamanāma klienta un klientu apkalpotāja uzvedībā. Tā ir atbilstība starp verbāliem izteicieniem un neverbālām uzvedības pazīmēm.

Viens no labākajiem paņēmieniem, lai nodibinātu raportu un sasniegtu kongruenci ar klientu, ir "pielāgošanās" un "atdarināšana".

Raporta dibināšanai ar klientu nepieciešams:

- izvēlēties, ko atdarināt – balss skaļumu, tembru, intonāciju, runas ātrumu, acu kustības, elpošanu, žestus, ķermeņa pozu, galvas pozīciju, izmantotos vārdus u.c.;
- atdarināt vai pielāgoties klientam noteiktu laiku;
- pārbaudīt raporta iedarbību un pāriet pie vadīšanas, vērojot vai klients Jums ir pielāgojies.

PRASME PIELĀGOTIES KLIENTAM

Uz:

Pielāgošanās ir raporta nodibināšanas veids, kad tiek atdarināta otra cilvēka uzvedība – poza, žesti, balss tonis, intonācija, runas ātrums utt., elpošana, izmantotie vārdi – un tiek atzītas otra vērtības.

"Pielāgoties" nozīmē domāt, rīkoties un apstrādāt informāciju tieši tāpat, kā to dara otrs cilvēks.

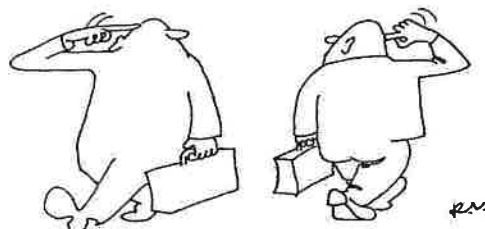
Pirmajā brīdī šāda doma šķiet gan pārāk vienkārša, gan bīstama un rodas šaubas, vai šāds paņēmiens vispār varētu iedarboties. Paņēmiens savā būtībā ir vienkāršs, jo to taču varētu izmantot jebkurš, un savā ziņā arī bīstams, jo klienti varētu pamanīt, ka Jūs viņus atdarināt. Tas varētu viņus aizvainot vai kaitināt. Tomēr, ja Jūs rīkosities pietiekami prasmīgi, Jūsu pielāgošanos vai atdarināšanu nepamanīs neviens no klātesošajiem, un tā var izrādīties ļoti iedarbīga.

3. PIELĀGOŠANĀS VEIDI

3

Tās ir šādas:

- Pielāgošanās runas saturam.
- Pielāgošanās balss tonim un runas ātrumam.
- Pielāgošanās valodai.
- Emocionālā pielāgošanās.
- Pielāgošanās pozai.
- Pielāgošanās žestu valodai.
- Pielāgošanās vērtībām.
- Pielāgošanās elpošanai.
- Pielāgošanās kultūrvidei.



3.1. PIELĀGOŠANĀS RUNAS SATURAM

Ko nozīmē pielāgoties runas saturam? Tas nozīmē runāt par to, **par ko vēlas un ir gatavs runāt klients.**

Jūs šajā situācijā varat meklēt kopīgas intereses. Tā var būt glezna pie biroja sienas, bērna izgatavots apsveikums uz galda, tenisa rakete telpas stūrī. Izsakiet piezīmi, kas liecina par Jūsu interesi, apbrīnu vai sirsnību. Variet arī uzdot klientam ieinteresētus jautājumus: “Šī ir skaista glezna. Kas ir tās autors?” vai arī “Kāda sirsnīga dāvana! Vai to gatavojis Jūsu bērns?”, vai “Teniss? Vai nav grūti to iemācīties spēlēt?”.

Kā pamanījāt, neviena no šīm piezīmēm neizsaka neko īpašu, taču tā pauž lielu personisko interesi par otru cilvēku un rada pozitīvu gaisotni.

Patiesas intereses izrādīšana par citiem ir viens no veidiem, kas palīdz veidot raportu. Jūs noteikti esat ievērojuši, ka cilvēkiem patīk, ja viņiem tiek pievērsta patiesa uzmanība, jo tā liek justies vērtīgam un ceļ cilvēka nozīmīgumu.

Mēs vēlamies atrasties kopā ar tiem cilvēkiem, kas izrāda par mums patiesu interesi. Mēs vēlamies paturēt viņus savā tuvumā. Mēs cenšamies atbildēt uz viņu izrādīto interesi. Mēs ieklausāmies viņu teiktajā, jo **mēs viņiem uzticamies.** Šiem cilvēkiem esam gatavi atvēlēt savu laiku. **Atpūties!** Kopīgajām interesēm jābūt patiesām.

3.2. PIELĀGOŠANĀS BALSS TONIM UN RUNAS ĀTRUMAM

Noteikti esat pamanījuši, ka cilvēki runā atšķirīgi.

Galvenie runas parametri:

- ātrums;
- skaļums;
- ritms;
- tonis (intonācija).

Klienta balss toņa, tembra un runas ātruma atdarināšana ir viens no vienkāršākajiem pielāgošanās paņēmieniem lietišķajā saskarsmē, apkalpojot klientus. Cilvēki parasti nedzird, ja kāds ir pielāgojies viņu runas veidam. Īpaši nozīmīgs šis pielāgošanās veids ir klientu apkalpošanā pa tālruni. **Atpūties!** Akcentu imitēt ir aizliegts.

Svarīgi ir koncentrēties nevis uz to, **ko** Jūs sakāt, bet uz to, **kā** Jūs sakāt.

Palūkojieties, cik atšķirīgi var būt runas veidi, un padomājiet, cik liela nesapratne starp šiem runātājiem būs radusies, vēl pirms viņi būs sapratuši viens otra teikto!

Piemērs.

Valoda raisās ātri.

Skaļa, agresīva balss.

Augsta, aizsčius balss.

Skaidra, precīza vārdu izvēle.

Ātrs, ass runasveids.

Entuziasma pilns tonis.

Vārdi veļas pār lūpām lēni, ar piepūli.

Klusa, kautrīga balss.

Zema, sulīga balss.

Neskaidri izrunāti vai aprauti vārdi.

Lēns, "samuļļāts" runasveids.

Garlaikots un saguris balss tonis.

Ja Jūsu klienta balss tonis un tembrs stipri atšķiras no Jūsējā, tad nemēģiniet savu runas stilu pilnībā izmainīt – pavirzieties tikai vienu soli tuvāk. Ja Jūs kādu brīdi būsiet centušies pielāgoties viņa runas ātrumam, tonim un tembram, tad ar laiku pamanīsiet, ka arī klients cenšas pielāgoties Jūsējam.

3.3. PIELĀGOŠANĀS VALODAI

Ļoti bieži, runājot ar klientiem, profesionāļi aizmirst, ka klients tik labi nepārzina konkrēto jomu, lai pārvaldītu visus profesionālos jēdzienus un brīvi lietotu tos savā valodā. Tāpēc, raksturojot savas vajadzības, klients izmanto vienkāršus sarunvalodas vārdus, kuri reizēm var klientu apkalpotājam izsaukt smaidu vai vēlmi klientu izsmiet vai pāraudzināt. Klientu apkalpotāja uzdevums, atbildot uz klienta jautājumiem, ir runāt tādā valodā, lai klients saprastu, t.i., runāt, izmantojot klientam saprotamus un pazīstamus vārdus un jēdzienus.

Savstarpēja nesapratne, kas rada emocionālu nesaskaņu sarunā, bieži gadās starp datoradministratoriem un datorlietotājiem, starp auto mehāniķiem un auto vadītājiem, starp profesionāliem celtniekiem un māju vai dzīvokļu īpašniekiem utt.

Piemērs.

Izlasiet piemēru, kur datoradministrators (klientu apkalpotājs), kurš apkalpo uzņēmuma datortīklu, nebija gatavs pielāgoties klientam un runāt viņa valodā!

Datorlietotājs (D) un administrators (A).

D: (zvana administratoram).

A: Hallo!

D: Vai es varētu runāt ar administratoru W?

A: Klausos!

D: Šeit datorlietotājs Z. Man nestrādā programma XXXXX. Citiem kolēģiem šī programma strādā, bet manam datoram pazuda.

A: Kā Jūs konektējāties? Lokāli vai caur tīklu?

D: Kā Jūs to domājat?

A: (klausulē klusums un pēc maza brīža mazliet nepamierināti) Nu, vai Jums visi diski ir piemapojušies? Oraformas ir?

D: (ļoti apjucis, nesaprotot, par ko runā administrators) Kur to var redzēt?

A: Ja jau nezināt, kur skatīties, taisiet šatdaumu. Vai tad pirmo dienu pie datora?

Atzīmējiet dialogā tos vārdus, kuri radīja darbiniekam neizpratni!

Kādus vārdus vajadzēja lietot datoradministratoram, lai veidotos savstarpējā saprašanās?

.....Klients vizuālis teiks: "Skat, skaists, zils krēsls!"; klients audiālis teiks: "Pāklau, esmu dzirdējis, ka šie krēsli ir izturīgi un nečīkst!"; klients kinestētisks teiks: "O! Cik šis krēsls ir ērts! Un tik mīksta atzveltne!"

Lai klients Jūsu teikto uztvertu un Jūsu sniegtajā informācijā ieklausītos un saprastu, Jums valodā ir jāizmanto **klienta runāšanas un domāšanas atslēgvārdi**. Tie ir vārdi, kuri raksturo katru klienta uztveres tipu.

3.4. EMOCIONĀLĀ PIELĀGOŠANĀS

Emocionālā pielāgošanās nozīmē "satikt" klientu tajā emocionālajā stāvoklī, kurā viņš atrodas pirmajā saskarsmes brīdī. Ja klients ir lietīšķi noskaņots, diez vai vajadzētu uzsākt vispārīgu un nenopietnu sarunu par saulaino pavasari un lakstīgalu pogāšanu cerīnos.

Emocionāli Jūs varat pielāgoties, atdarinot sejas izteiksmi. Par sevi pārlicināts cilvēks lielākoties ir atbrīvots, pretimnākošs un patīkams. Protams, ir gadījumi, kad Jūsu sejā jāparādās konkrētām emocijām: līdzjūtībai, sapīkumam, apņēmībai utt., taču, veidojot attiecības, reizēm ir lietderīgi panākt otram pretī, atdarinot viņa iecienīto stilu. Piemēram, cilvēkam ar drūmu, nekustīgu seju Jūsu kustīgā, dzīvā mīmika var likties traucējoša, un otrādi.

Ja Jums nepieciešams nodibināt kontaktu ar saniknotu cilvēku, ne vienmēr efektīvi būs iebilst vai viņam piekrist, darot to mierīgā un klusā balsī. Nevēlos Jums ieteikt pielāgoties otra cilvēka dusmām vai atdarināt viņa niknuma pilno žestikulāciju, tomēr mazliet paaugstiniet balsi, piemērojot tās toni, lai atšķirība nebūtu tik liela. Noteikti vajadzēt apliecināt, ka esat pamanījis viņa dusmas: "Es redzu, ka Jūs esat patiesi saniknots."; "Es saprotu, kā Jūs šobrīd jūtaties!"

3.5. PIELĀGOŠANĀS POZAI UN ŽESTU VALODAI

Par emocionālās saskaņas jeb raporta dziļuma līmeni var spriest pēc cilvēku kustību vienotības sarunas laikā. Šis garīgas tuvības rādītājs parasti paliek ārpus mūsu apziņas.

Nākamreiz, kad būsiet restorānā vai kafejnīcā, pavērojiet pie galdiem sēdošos cilvēkus un pacentieties uzminēt, starp kuriem valda saskaņa un kuri šobrīd nav sevišķi labās attiecībās. Ieskatīdamies vērīgāk, pamanīsiet, ka tie, starp kuriem valda saskaņa, sēž vai stāv līdzīgās pozās, kā arī viņu žesti un ķermeņa kustības ir līdzīgas.

Tajā brīdī, kad Jūs saskaņas veidošanas nolūkos cenšaties atdarināt sava sarunu partnera stāju un kustības, Jums jābūt uzmanīgam un taktiskam. Pielāgoties vajag "ar mēru". Tā, piemēram, ja klients sakrusto kājas, tad nedariet to uzreiz, bet mirklīti pagaidiet vai arī sakrustojiet tikai kāju pēdas. Ja klients iespiež galvu rokās, tad Jūs uzlieciet uz galda vienu elkoni un atbalstiet rokā zodu. Tiklīdz klients izstiepjais taisns kā stīga, pavirzieties arī Jūs mazliet uz priekšu. Ja viņš sāk bungot ar pirkstiem pa galda virsmu, tad Jūs varat uzlikt savas rokas uz galda, bet nesāciet precīzi atdarināt bungošanu! (Ja ļoti to vēlaties – varat ar kāju atkārtot ritmu.)

Nav nepieciešams aizrauties ar žestu valodas tulkošana, bet uzmanību vērsiet uz pielāgošanos, lai nodibinātu raportu.

3.6. PIELĀGOŠANĀS VĒRTĪBĀM

Jā, ir iespējams pielāgoties klienta vērtībām, un tas nozīmē – neiet tām uzbrukumā, atzīt tās. Lai to izdarītu, ir uzmanīgi jāklausa klienta teiktajā, uzmanību koncentrējot uz tiem vārdiem, kas atklāj klienta vērtības. Piemēram, ja Jūs neesat šlāgermūzikas stila piekritējs, bet Jūsu klienta birojā skan radiostacija, kas atskaņo šāda stila mūziku. Ko darīt? Atklāti paust savu attieksmi? Palūgt klientam, lai viņš izslēdz radio, kamēr esat šeit? Lūgt pārslēgt citu radiostaciju? Sākt kritizēt un izteikt skali savu viedokli par tā cilvēka gaumi, kurš izvēlējies šo radiostaciju? Varbūt šo radiostaciju izvēlējies Jūsu sarunu biedrs. Viņam tā patīk. Iespējams, ka viņa dēls, bet varbūt viņš pats ir kādas grupas dalībnieks. Jūs taču varat piekrist tam, ka mūzika ir nozīmīga cilvēka dzīvē un ir mūzikas stili, kas mums ir tuvāki, un ir tādi, kuri mūs mazāk saista.

3.7. PIELĀGOŠANĀS KULTŪRVIDEI

Nevienam netiek dota otra iespēja radīt pirmo iespaidu. Ar ārējo izskatu vēl pirms iepazīšanās, apmaiņas ar vizītkartēm tiek pateikts, kas mēs esam un ar ko nodarbojamies, kādai sabiedrības grupai piederam. Mūsu apģērbs nes "pirmo ziņu" sarunas partnerim. Noteikti Jūs esat ieinteresēti, lai tā būtu pozitīva un sekmētu raporta veidošanos.

Šajā nodarbībā noskaidrojām, ka klientu apkalpotājam ir jāprot pielāgoties klientam, apzināti nodibinot raportu ar klientu, jo pozitīvā saikne attiecībās klients – klientu apkalpotājs un savstarpējā uzticēšanās gaisotne veicina sekmīgu apkalpošanu un pārdošanu.

Raports ir stāvoklis, kurā cilvēks (klients) ir visvairāk atklāts un gatavs komunikācijai ar citiem cilvēkiem. Visbiežāk to pavada savstarpējā sapratne jeb emocionālā saskaņa un uzticēšanās.

Raporta brīdī starp klientu un klientu apkalpotāju veidojas īpašs attiecību veids, kas ir analogisks mīlestībai no pirmā acu skata (kaut kas līdzīgs enerģētiskajam lādiņam).

Visvairāk cilvēki uzticas paši sev, un bezapziņas līmenī viņi uzticas tiem, kas kaut kādā veidā ir līdzīgi viņiem.

Raporta nodibināšana ir atkarīga no Jūsu spējām “pielāgoties” jeb kļūt līdzīgam otram cilvēkam, Jūsu saskarsmes partnerim. “Pielāgoties” nozīmē domāt, rīkoties un apstrādāt informāciju tāpat kā otrs cilvēks.

Pielāgošanās ir raporta nodibināšanas veids, kad tiek atdarināta otra cilvēka uzvedība – poza, žesti, balss tonis, intonācija, runas ātrums utt., elpošana, izmantotie vārdi – un tiek atzītas otra vērtības.

Attīstot sevī prasmi pielāgoties un veidot raportu, mēs nezaudējam savu personīgo “Es”, bet gan palielinām savas uzvedības elastību un līdz ar to kļūstam efektīvāki savā darbībā.

Raporta dibināšanai nepieciešams:

- izvēlēties, kam pielāgoties vai ko atdarināt (balss skaļumu, tembru, intonāciju, runas ātrumu, acu kustības, žestus, ķermeņa pozu, galvas pozīciju, izmantototos vārdus);
- pielāgoties noteiktu laiku;
- pārbaudīt raporta iedarbību un pāriet pie vadīšanas, vērojot, vai klients Jums ir pielāgojies.

TERMINU SKAIDROJOŠĀ VĀRDNĪCA

Atdarināšana – pielāgošanās otra cilvēka uzvedībai.

Kongruence (lat. *Congruentia*) – atbilstība, savietojamība, sakrišana; atbilstība starp verbāliem izteicieniem un neverbālām uzvedības pazīmēm.

Pielāgošanās – raporta nodibināšanas veids, atdarinot vai pielāgojoties cita cilvēka uzvedībai (pozai, balss tonim, intonācijai, runas ātrumam, elpošanai utt.), izmantotajiem vārdiem, vērtībām.

Raports – stāvoklis, kurā cilvēks (klients) ir visvairāk atklāts un gatavs komunikācijai ar citiem cilvēkiem, jo ir savstarpējā sapratne un uzticība.

Sinhronizācija (fr. *synchronisation* < gr.) – divu vai vairāku mainīgu savstarpēju parādību vai uzvedības saskaņošana, lai rastos precīza savstarpēja atbilstība.

Stereotipisks priekšstats – neinformētības un neizpratnes dēļ izveidojies vienkāršots un samērā noturīgs priekšstats, piemēram, par kādu cilvēku, sociālo grupu vai parādību.