



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТОМ

Имя клиента: Мария

● Основные принципы, которыми клиент руководствуется в работе и в жизни.

Поддержка: ваш клиент способен чувствовать, в какой именно поддержке нуждаются люди и бескорыстно давать им то, чего они хотят. Это качество позволяет ему быть незаменимой частью группы и создавать эффективные партнерские отношения.

Гуманизм: вашего клиента по-настоящему интересуют люди, их взгляды и ценности. Для него важно понимать мотивы поступков, проблемы, сложности и противоречия, с которыми сталкиваются окружающие.

Справедливость: для вашего клиента важно стремление к справедливости не только в отношении себя, но и в отношении тех, кто его окружает. Он всегда готов вступить за слабого и осудить обидчика.

Баланс: ваш клиент стремится к порядку и ясности во всех сферах своей жизни. Упорядоченность процессов создает для него безопасную среду и дает возможность чувствовать себя в безопасности и развиваться.

● Как рассказать клиенту о себе

Используйте эту информацию на старте взаимодействия с клиентом, чтобы ваша самопрезентация была наиболее эффективна и приводила к достижению целей.

В коммуникации с этим клиентом необходимо учитывать, что ему действительно интересны взгляды, ценности, поступки и мотивы других людей.

1. Обобщение

В самопрезентации сделайте акцент на ваших мотивах:

- Расскажите, почему вы занимаетесь именно этим направлением: расскажите об этом, сделав акцент на том, что для вас (как и для вашего клиента) важно поддерживать людей в их развитии, создавать эффективные подходы, основанные на коллаборации и сотрудничестве.
- Что в ваших профессиональных подходах отражает ваши ценности: расскажите, как в ваших подходах проявляется поддержка и коллаборационизм (например, вы принимаете во внимание потребности людей, с которыми работаете и создаете для них персонализированные условия, в которых им будет комфортно работать).
- Почему вам интересно работать именно с этим человеком: расскажите, какие именно качества вашего клиента или его продукта/области деятельности привлекают вас, сделав акцент на таких особенностях, как гуманизм, поддержка и справедливость.

2. Противопоставление

Создайте противопоставление: расскажите, о других, противоположных подходах, существующих на рынке в вашей профессиональной области, сфокусируйте внимание клиента, что вам (как и вашему клиенту) они не близки.

3. Свободный выбор

Поинтересуйтесь у вашего клиента, какой из подходов, которые вы обсуждали, ему больше подходит, в каком ему было бы комфортно работать для реализации его идей, связанных с поддержкой и партнерством.

Не оказывайте давления. Позвольте клиенту сделать и объяснить свой выбор.



Предиктивная система диагностики поведенческих паттернов Отчет для эксперта

● Как представить результаты работы с вами и обосновать цену

Результаты работы могут восприниматься разными людьми совершенно по-разному. Не ограничивайтесь сухим представлением «Точки В». Используйте информацию из этого блока, чтобы показать результаты, значимые именно для этого конкретного клиента и обоснуйте цену так, чтобы он четко понимал, за что платит.

Представление результатов

В представлении результатов сотрудничества с вами имейте в виду, что для вашего клиента на первом месте стоит организация процесса работы – для него важно не только *какие* результаты будут достигнуты, но и *как именно* они будут достигнуты. Используйте максимально четкое описание процесса и этапов вашей совместной работы, расскажите о подходах, которые вы будете использовать при достижении результатов, объясните, почему вы считаете эти подходы эффективными.

Сделайте акцент на сбалансированности и упорядоченности процессов. Это создаст у вашего клиента ощущение контроля над ситуацией, которое ему необходимо и отвечает значимым для него принципам баланса, порядка и ясности.

Обсуждение цены

При обсуждении цены на ваше предложение расскажите, какой объем работы вы планируете сделать и подчеркните значимость и стоимость каждого этапа. Следите за прозрачностью ценообразования – для вашего клиента важно понимать, за что именно он платит и быть уверенным, что цена на каждый этап работы обоснована и справедлива. Так ваш клиент получит полное понимание, что сотрудничество с вами построено на принципах справедливого партнерства, которые для него важны.

● Что вдохновляет вашего клиента

Вдохновляющие факторы определяют мотивацию, большие идеи, перспективы, к которым стремится человек. Образ жизни и области деятельности, которые вдохновляют человека, не всегда совпадают с окружением и профессиональной сферой, в которых он находится в настоящий момент. Используйте эту информацию из этого блока, чтобы показать вашему клиенту, что вы понимаете его большие цели и сможете стать партнером в их достижении.

Вашего клиента мотивирует возможность быть полезным и оказывать влияние на социально значимые сферы жизни. Он стремится развивать свои навыки и находить им применение в областях, связанных с людьми, их обучением и развитием. Своей большой целью он может видеть создание сообществ с сильной культурой взаимопомощи и коллаборации.

Расскажите вашему клиенту, как сотрудничество с вами может привести его к реализации значимой социальной миссии.

Сделайте акцент на перспективах развития его текущей деятельности в сторону создания крупных проектов, имеющих влияние на отдельно взятых людей и на общество в целом.

Сделайте акцент на сбалансированности и упорядоченности процессов. Это создаст у вашего клиента ощущение контроля над ситуацией, которое ему необходимо и отвечает значимым для него принципам баланса, порядка и ясности.



Предиктивная система диагностики поведенческих паттернов Отчет для эксперта

● Какой формат работы предложить вашему клиенту

Выбор форматов работы определяется поведенческими особенностями человека, его привычками и предпочтениями. Неверно выбранный формат может существенно повлиять на эффективность вашего сотрудничества. Используйте информацию из этого блока, чтобы предложить вашему клиенту наиболее подходящие для него формы организации совместной работы.

Вашему клиенту важна возможность обсуждения процессов, он ценит выражения мнений разных сторон.

При выборе формата работы предложите ему возможность участия в групповых встречах, где каждый может высказаться и предложить свое решение. Важно, чтобы эти встречи носили не формальный характер, а располагали к открытости и поиску оптимальных решений.

Ваш клиент склонен мыслить этапами и распределять задачи в соответствии с целями каждого периода работы. Ему будет комфортно оценивать каждый этап работы, вносить свои коррективы и дополнения.

Стоит организовать работу таким образом, чтобы каждый этап был четко обозначен, имел начало, конец, определенные цели и сроки.

Предоставьте вашему клиенту возможность видеть «дорожную карту» вашего сотрудничества: что уже сделано, а что предстоит сделать. Это позволит ему чувствовать себя вовлеченным в процесс и создаст значимую для него атмосферу доверия и открытости.

● Как выстраивать взаимодействие с вашим клиентом

Коммуникативные стратегии, которые мы используем в процессе работы могут существенно повлиять на эффективность и скорость принятия решений. Используйте информацию из этого блока, чтобы выбрать паттерны коммуникации, которые лучше всего подходят вашему клиенту.

В коммуникации с вашим клиентом может потребоваться подробно (а, возможно, и не один раз) проговаривать важные моменты, давать пояснения и комментарии. Это важно для создания у клиента ощущения надежности и безопасности и позволит избежать сомнений и недопонимания с его стороны.

При взаимодействии с ним важно четко формулировать и прояснять вопросы, ему бывает сложно разобраться в двусмысленных фразах или понять скрытый подтекст.

Важно, чтобы стиль коммуникации поддерживал упорядоченность и системность, которые важны для него в работе и в жизни.

Основные коммуникативные стратегии, которые лучше всего применимы для взаимодействия с вашим клиентом включают:

Активное слушание: важно фокусироваться на том, что говорит ваш клиент, и демонстрировать, что его мнение и взгляды актуальны и ценны. Такой подход помогает установить доверительные отношения.

Открытый и дружелюбный диалог: важно подходить к общению с вашим клиентом из позиции открытости и дружелюбия, создавая комфортную атмосферу для обсуждения и обмена мнениями.

Поддержка и внимание к эмоциям: ваш клиент готов оказывать поддержку и помощь, но также ценит, когда кто-то поддерживает его. В коммуникации с ним важно учитывать эмоциональный фон и проявлять поддержку, если он испытывает растерянность или беспокойство.

Ключевые слова и выражения, которые вы можете использовать в коммуникации:

- «Я тоже сталкивался с подобными ситуациями»
- «Всегда важно помогать друг другу»
- «Сильные результаты строятся на доверии»
- «Всегда стоит продумывать запасной сценарий»
- «В любой работе важна справедливая оценка»
- «Для меня действительно важно ваше мнение по этому вопросу»



Предиктивная система диагностики поведенческих паттернов Отчет для эксперта

● Как коммуницировать с клиентом в сложных и спорных ситуациях

Когда возникает недопонимание, конфликт, напряжение или неопределенность, привычные коммуникативные стратегии перестают работать. Используйте информацию из этого блока, чтобы понимать какие кризисные стратегии использует ваш клиент и как вести себя с ним в таких ситуациях

Критические замечания

Ваш клиент с большой вероятностью постарается реагировать на критику с пониманием и принятием. Он готов признавать разные мнения и постарается прислушаться к замечаниям в свой адрес.

В то же время, критические замечания могут серьезно повлиять на коммуникацию. В таких ситуациях он склонен закрываться и избегать дальнейшего взаимодействия.

Постарайтесь высказывать критические замечания в мягкой форме, формулируя не как упрек, а как наблюдения, вопросы и предложения.

Используйте формулировки:

«А что, если...»

«Возможно, стоит пересмотреть...»

«Я заметил, что...»

Ваш клиент не терпит недосказанности, поэтому главной стратегией выхода из сложившейся ситуации будет прямой и открытый диалог, в котором стоит обсудить все спорные моменты.

Кризисные ситуации

В кризисных ситуациях, когда все идет не по плану и нужно принимать быстрые решения ваш клиент склонен опираться на свой опыт и использовать прежние стратегии. Он будет активно искать поддержку среди тех, кому доверяет.

В такой ситуации стоит быть готовым оказать ему эту поддержку, выступить партнером, предложить помощь. Важно показать вашему клиенту, что вы готовы разделить сложности, которые возникают в этот период и не требуете похвалы или вознаграждения. Опыт совместного преодоления кризисных моментов создаст у вашего клиента глубокую приверженность вашему партнерству.

Поведение в конфликтных ситуациях

В конфликтных ситуациях ваш клиент будет стремиться к компромиссу и справедливым решениям, которые учитывают интересы всех сторон. Если конфликт развивается он может проявить конформизм и согласиться с мнением, которое не поддерживает — ради сохранения отношений и безопасности.

При возникновении таких ситуаций вам стоит занимать открытую позицию и быть готовым идти на диалог и подробно объяснять и обосновывать свои действия.

Конфликт с вашим клиентом разрешается через рационализацию – проговаривание и объяснение с использованием логичных аргументов и доказательств.

Поведение в ситуации неопределенности

Попадая в ситуации, в которых сложно делать прогнозы и опираться на рационализм и логику, ваш клиент чувствует крайнюю растерянность. Такие ситуации вступают в серьезных конфликт с его основополагающими принципами баланса, упорядоченности и ясности. Ваш клиент постарается найти или создать для себя пространство, где он сможет что-то взять под контроль. Как и в ситуации с кризисом, с большой вероятностью, этим пространством станут взаимодействие с другими людьми и поиск поддержки.

При возникновении таких ситуаций вам стоит постараться создать для него опору и показать области, которые он сможет контролировать. Это могут быть те области вашей совместной работы, в которых, несмотря на общую неопределенность, присутствует ясность и понимание. Сфокусируйте внимание вашего клиента на этих областях. Это возвращение контроля станет отправной точкой для преодоления ситуации неопределенности и укрепит ваши партнерские отношения.



Предиктивная система диагностики поведенческих паттернов Отчет для эксперта

● Как рассказать клиенту о его зонах роста

Зоны роста – то, что человек может улучшить для достижения лучших результатов в жизни и бизнесе. Зоны роста не всегда легко распознать, принять и начать развитие.

Используйте информацию из этого блока, чтобы экологично указать клиенту на его зоны роста и не вызвать при этом раздражения, отрицания и обиды.

Прагматизм и ориентация на результат

Важной зоной роста вашего клиента является развитие здорового прагматизма и понимание цели своих действий. Предпринимая попытки поддержать других или быть полезным, он может не отдавать себе отчет в том, насколько эти действия коррелируют с его собственными целями и задачами, сколько ресурсов он на это затрачивает и является ли такая позиция WIN-WIN.

Чтобы указать вашему клиенту на его зону роста используйте значимый для него принцип справедливости. Сфокусируйте его внимание на том, что этот принцип должен выполняться не только в отношении других людей, но и в отношении его самого.

Это позволит вашему клиенту увидеть свою зону роста через призму его собственных подходов и ценностей.

● Какие сложности могут возникнуть в процессе работы с вашим клиентом

Сложности могут возникать в процессе работы с каждым человеком. Попадая в условия, препятствующие раскрытию сильных сторон личности, человек может проявлять такие защитные реакции, как саботаж, игнорирование, избегание, прокрастинация.

Используйте информацию из этого блока, чтобы предусмотреть и избежать ситуаций, которые провоцируют возникновение сложностей в работе с вашим клиентом.

Работа в одиночку

Работая в одиночестве, без возможности взаимного влияния с другими людьми, ваш клиент склонен терять мотивацию и начинает серьезно сомневаться в себе.

Быстрые решения

Необходимость принимать быстрые единоличные решения или лидировать малознакомые процессы приводит вашего клиента в состояние тревоги и растерянности и не позволяет реализовать его сильные навыки.

Агрессивная и конфликтная рабочая среда

Сталкиваясь с провокациями или агрессией, ваш клиент не понимает, как себя вести и постарается закрыться и избегать любых коммуникаций.

Интенсивный темп работы

Вашему клиенту важно работать в своем темпе. Часто ему необходимо дополнительное время на анализ и осмысление. Слишком быстрый рабочий ритм и ситуации, связанные с неопределенностью, заставляют его принимать необдуманные решения или вообще выключают из процесса.