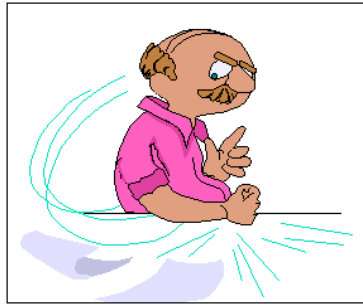


Como convencer pessoas difíceis.



A maioria das pessoas é educada e fácil de lidar; mas de vez em quando, aparece um cliente/devedor difícil. Ocasionalmente ele tem motivos para isso, mas às vezes é só alguém que gosta de ser difícil.

Para lidar com alguém difícil, você precisa levar em consideração os seguintes fatos:

- As pessoas demonstram sua frustração de várias formas; a maior parte do comportamento é consequência direta da frustração. No fundo todos são boas pessoas.
- A ansiedade pode Ter um efeito estranho sobre a personalidade. Até o telefone deixa algumas pessoas ansiosas.
- Seja o que for que a pessoa diz, não é nem pretende ser um insulto no nível pessoal. Não se ofenda.
- Quando uma pessoa perde a calma já é ruim; se você também perder a sua, as coisas não vão melhorar.
- No fim do dia, só os fatos interessam; atenha-se a eles.
- Respire profundamente antes de falar ou reagir; isso lhe dará tempo para pensar. Pensar antes de falar ou reagir costuma economizar muita conserva depois.

As Agressivas:

A agressão é um sintoma tanto de ansiedade quanto de frustração. É subproduto de alguém que falhou numa tarefa ou se sente inseguro. Não a confunda com a afirmação.

A técnica

1. Respire profundamente....
2. Fale com calma e um tom de voz nem alto nem baixo.
3. Mantenha a calma.
4. Não reaja agredindo.
5. Pergunte os fatos e verifique se você os compreendeu.

6. Diga algo do tipo: “Sinto muito que isso esteja lhe causando problema, mas só vou ajudá-lo se você deixar”. (afirmação Categórica).
7. Incentive a pessoa a soltar seus sentimentos de agressão. (Quanto mais tempo ela continuar falando, menos agressiva vai ficar.)
8. Seja positivo e destaque educadamente as conseqüências de continuar com as reações agressivas. (“Sinto muito, senhor, estou percebendo que está muito nervoso, mas eu realmente não vou poder ajudá-lo se não me disser o que aconteceu, nem dar opiniões.”).
9. Se você não conseguir acalmar a pessoa que está ao telefone, combine telefonar de volta numa determinada hora e faça-o.

As Distraídas

É muito difícil falar com uma pessoa distraída. Ela fica falando muito tempo e diz muito pouco. Você precisa Ter paciência e deve tentar faze-la voltar ao assunto.

A Técnica

1....

As Descorteses

Algumas pessoas não gostam muito de gente em geral; é provável que não sejam bem educadas ao telefone. Outras confundem profissionalismo com descortesia. Uma atitude aparentemente descortês pode ser um sintoma de ansiedade ou frustração. De qualquer forma, não leve para o lado pessoal; essa não é a intenção.

A técnica

1. Sorria quando estiver falando....
2. Não leve nada para o lado pessoal.

Saiba mais sobre o assunto, visite nosso Site na página de “Assessoria’.
www.ataresassessoria.com.br

Antares Assessoria e Informática Ltda - 44.3525.11.20