

Приложение 2.

Обращение к сотрудникам клиентской службы - послесловие к проведённому финалу конкурса «Мисс Клиентская служба» (комментарий психолога).

Уважаемые коллеги – участники и зрители конкурса «Мисс клиентская служба»!

Прежде всего, хочется отметить высокий профессиональный, организационный и культурный уровень всех представленных служб! Позвольте поделиться своими впечатлениями от увиденного и услышанного.

По поводу многочисленных просьб организовать комнату психологической разгрузки. В тех службах, где мне уже довелось побывать, я наблюдала непосещение данной комнаты при наличии таковой – нет желания прерваться, пройтись, хочется завершить работу быстрее. Понятно, что работы много, и стоит очередь. Но ведь она не закончится никогда. А Вы у себя – одна. Необходимо заботиться о своём психо-эмоциональном состоянии. Именно от него зависят: ваша выдержка, ваша доброжелательность, внимательность. И это можете отрегулировать только Вы сами, соблюдая режим труда и отдыха. Поэтому, тем, у кого этой комнаты ещё нет – пожелание скорейшего её появления, а у кого она уже есть – регулярного её посещения!

По поводу организации комнаты ребёнка. Было бы желание, всегда можно своими силами организовать маленький столик с карандашами и бумагой – активные и неравнодушные, держайте!

Высказывалось пожелание – обучать клиентскую службу НЛП-практикам... НЛП-практики (нейро-лингвистическое программирование) – это, всё же, программирование, отчасти – манипулирование.

Гораздо важнее, что у тебя ВНУТРИ, что ты несёшь людям, потому что это – чувствуется: светло у тебя на душе или нет. И твоё душевное состояние производит подобную ответную реакцию.

«Уважение к клиенту — основополагающий принцип, следуя которому, можно успешно вести диалог с лицами любого уровня образованности и компетентности (даже с гопниками на улице уровня «Э, слыш, сюда иди да!»). Это уважение идет в первую очередь изнутри, даже если вы не показываете его напрямую, по косвенным признакам (интонация, обороты речи) клиент всегда будет ощущать реальное отношение к себе. Каждое обращение - это диалог личностей, поэтому, если вы считаете, что любой клиент - это просто очередной страждущий постоялец психбольницы, который с трудом может связать пару слов и не может внятно объяснить свою проблему, то диалога не получится...»

Вместо НЛП лучше культивировать принцип «активной толерантности» - ценностное отношение человека к другому человеку, настроенность на диалог с другим, признание ценности бытия другого.

Пожелание перевести всё общение с клиентами в электронный формат. Все профессии условно делятся на 5 направлений, в зависимости от того, с чем приходится взаимодействовать в процессе работы (человек-техника, человек-природа, человек - художественный образ, человек-знак и человек-человек). У сотрудника клиентской службы комбинирование профессий человек-знаковая система (цифры, программы, тексты, документы) и человек-человек. Всегда будут люди, пришедшие пообщаться «глаза в глаза», получить ответ «из уст в уста», т.к. большинство людей – визуалы и аудиалы (люди, воспринимающие мир через видеокартинку или через услышанное), и с возрастом ими становятся большинство.

В заключение, хочется привести слова из конкурсного видеоролика конкурсантки из села Кошки: «Работать в ПФР – это возможность дарить ДОБРО»!

Если Вы готовы продолжить обсуждение – буду рада дальнейшему диалогу с целью выявления слабых мест и путей дальнейшего развития и улучшения работы клиентских служб Отделения ПФР по Самарской области! *С уважением, психолог Н.А. Нагорнова.*