اليوم الرابع

تحليل أنماط شخصية العميل

؟

أنواع الشخصيات

السمعي	البصري	الحسي
يركز في حاسة السمع اكثر من حواسه البقية	يركز على البصر وعلى ما يرى اكثر مما يسمع	يركز في حواسه كلها
يقول اسمع	يقول انظر او ارى	يقول احس او لدي إحساس
تستطيع التاثير عليه باحاديثك	تستطيع التاثير عليه بافعالك ولغة جسدك	تستطيع التاثير عليه باللمس

الشخصية العصبية والانفعالية والعدوانية والهجومية

العصبية	الانفعالية	العدوانية	الهجومية
يميل الى الصراخ في الأمور المستفزة بالنسبة له	يميل الى الانفعال في كافة افعاله سواء غضب او ضحك او بكاء	يميل الى معاداة الناس حتى لو لم يوجد سبب وقد يأذيهم	يميل في الغضب الى الهجوم او الضرب او حتى إيذاء من امامه
سرعان ما ينفجر	سرعان ما يغضب ثم يهدا	سرعان ما يعادي	سرعان ما يهجم
قد يندم على غضبه	يتحول غضبه سريعا الى ضحك او بكاء	ليس من السهل ان يحب من عاداهم	يهجم على من يتلفظ عليه لو كلمة
نسبة الخطر في التعامل معه 38%	نسبة الخطر في التعامل معه 19%	نسبة الخطر في التعامل معه 43%	نسبة الخطر في التعامل معه 68%

الشخصية العقلانية والمتزنة والحكيمة

- العقلانية / يحكم عقله في كافة أمور حياته
- المتزن / يوزن الأمور ويقيس الإيجابيات والسلبيات
- الحكيم / يفكر ويقيس على المدى البعيد والقريب

الشخصية العاطفية والحساسة والشعورية

- العاطفية / تتعامل بعواطفها وما يملي عليها قلبها فهي تحب بإخلاص وتميل الى الوفاء في العلاقات وتعطي من تحب اكثر مما تعطي نفسها
- الحساسة / تتحسس من أي امر خاصة في الأمور التي ترفع فيها سقف التوقعات فهي تتعامل بكافة احاسيسها
- الشعورية / عادة ما تتبع شعورها فاذا شعرت براحة تعاملت معك واذا شعرت بضيق منك وان كان بلا سبب ابتعدت عنك

الشخصية المتحكمة والمتسلطة

- الشخصية المتحكمة / هي التي تمسك زمام الأمور وتتحكم في قرارات مصيرية تخص من حولها وخاصة من يخصها
- الشخصية المتسلطة / فهي تتسلط على من هو اضعف منه وتتحكم بحياته او قراراه وان لم يكن لديها سلطة عليه

الشخصية الصريحة والصادقة

- الصريحة / هي لا تخفي شي في قلبها , تقول بكل شفافية ما تراه فيك لكنها قد تبالغ واحيانا قد تكذب

- الصادقة / هي قد تخفي في داخلها بعض الأمور ولكن اذا تحدثت لا تكذب

الشخصية المغرورة والنرجسية

- الشخصية المغرورة / هي التي تجد نفسها افضل واعلى من الجميع اما بثقافة او علم او جمال او حسب ونسب

- الشخصية النرجسية / تعشق نفسها وتجدها تكثر من انا وانا حتى في استماعها لطرف الاخر فهي لا تسيطر على كلمة انا

الشخصية الطيبة والساذجة

- الشخصية الطيبة / هي التي تسامح وتعفو وترحم وتعطي وتتجاوز عن الزلات لكنها تتعلم من خطأها وتحكم عقلها فورا

- الشخصية الساذجة / هي التي تسامح ولا تزعل وتعطي ولا تتعلم من اخطائها وتسمح من حولها باستغلالها

الشخصية الكاذبة والمبالغة

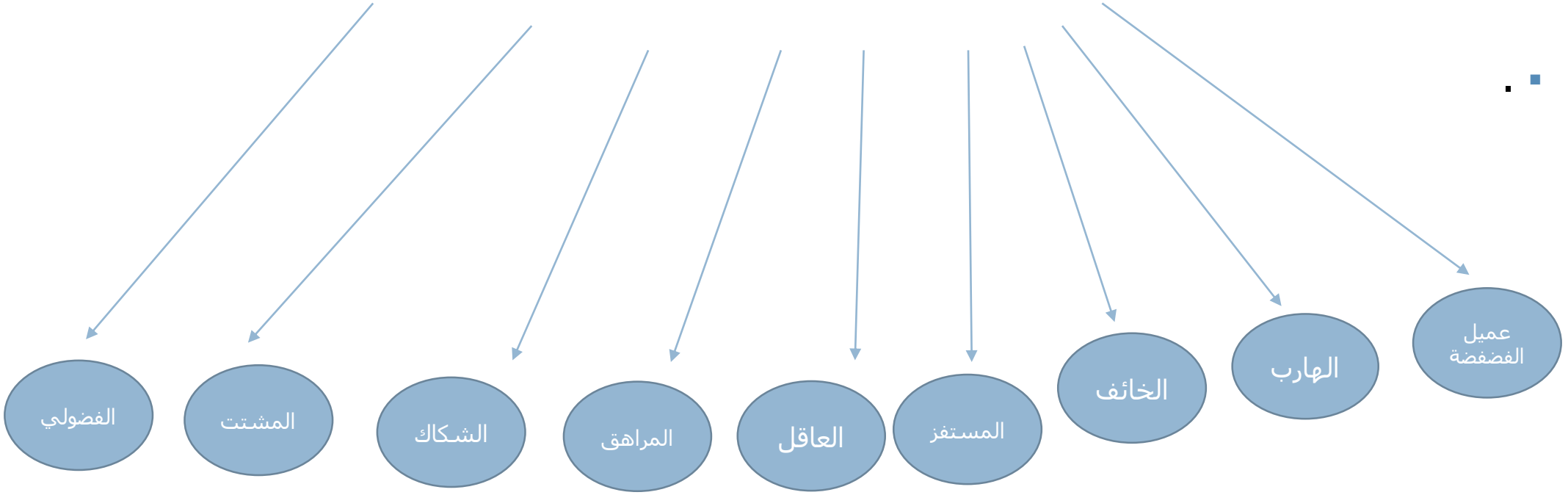
- الشخصية الكاذبة / هي التي تؤلف القصص التي لم تقع ولم تحدث بالأساس وتعيش على ان الكذب الذي قالته حقيقة وهو في الأصل كذب ولم يحدث وتستطيع كشفها بتناقضها او زلة لسانها (احذر لا تكن شكاك)

- الشخصية المبالغة / تقول الحقيقة وامور واقعية ولكنها تضيف معلومات واحداث لم تحدث

شخصيات العملاء

؟

شخصيات العملاء في الكوتش (تصنيف نسمه ال سيف)



عميل الفضفضة

- هي شخصية تتحدث كثير وتخرج مافي جوفها من مشكلة او هم حزن او تعب دون ان تعطيك فرصة لحل مشكلتها فهي تريد التخلص مما في داخلها بدون الوصول الى حل

- التعامل معها /
- العقد يوضح ان الجلسة تكون بين حديث العميل والكوتش
- الانصات اليها فقط نصف حل
- محاولة تفهيمها ان الفضفضة لوحدها لن تجدي نفعا

عميل الهارب

- هي شخصية تتهرب من الإجابة على الأسئلة ومن المواعيد والاتصالات والجلسات تجدها تظهر فجأة وتختفي كثير

- التعامل معها /
- إعطائها 3 فرص فقط ثم يتم سحب ملفها
- معرفة شخصيتها من لغة جسدها والتدقيق على ايمائاتها

عميل الخائف

- يخاف من حديثه ومن معرفة اسراره ويعتقد انك قد تفضحه او تتحدث عنه بسوء

- التعامل معها /
- اعطاءه مفتاح الأمان وانك الشخص الأفضل لحفظ سره
- التعامل معه برحمه واطمئنان
- تجنب احراجه او التدقيق عليه

عميل مستفز

- هو عميل قد يكون تعليقاته وحديثه مستفز وقد يكون واقعه وحياته مستفزة

- التعامل معها /
- التدريب على الصبر وطولة البال
- عدم الاندهاش من حديثه
- محاولة احتواءه

عميل عاقل

- هو عميل يتعامل بعقلانية وصدق ويعرف حل مشكلته ولكنه لم يتخذ القرار بالتغيير

- التعامل معها /
- التعامل معه سهل جداً
- محاورته بذكاء
- عدم العشوائية معه

عميل مراهق

- مشاكله بالعادة اصغر من عمره فهو يميل الى الطيش وعدم الاتزان

- التعامل معها /
- توجيه أسئلة تتناسب مع افعاله وليس عمره
- محاورته مثل المراهق
- محاولة توعيته بعقلانية

عميل شكاك

- هو الذي يفسر ما بين السطور ويسيء الظن ويقول انت تقصد كذا وكذا وهو يعتبر من اصعب أنواع العملاء

- التعامل معها /
- محاولة توعيته انه ليس بينك وبينه علاقه او ثأر او مشاكل
- اعطاءه أسئلة واضحة بعيدة عن شكه
- عدم الغضب منه

عميل مشتت

- هو عميل يفكر في عدة أشياء في نفس اللحظة ويدخل في موضوع ويخرج من موضوع في نفس اللحظة

- التعامل معها /
- محاولة تركيزه على موضوع واحد
- طرح أسئلة على محور واحد دون التشتت معه
- ترتيب افكاره

عميل فضولي

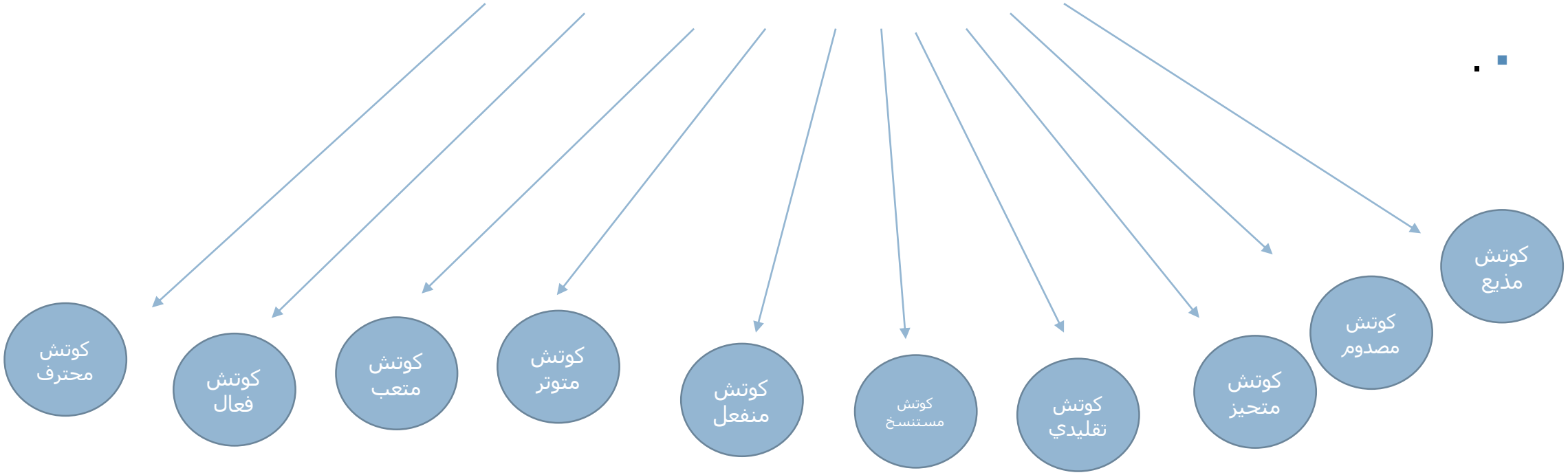
- هو عميل يريد معرفة خصوصياتك وتجده في نصف الجلسة او اخرها يطرح عليك سؤال خاص وهو مبتسم يريد معرفة أي شيء عنك

- التعامل معها /
- كما قلنا العلاقة بين الكوتش والعميل رسمية جدا
- لا تسمح للعميل ان يعرف أي شيء عنك
- استخدم معه أسلوب الرد الذكي

أنواع الكوتش

؟

أنواع الكوتش تصنيف نسمه ال سيف



الكوتش المذيع

- يتحدث مثل الاله وكانه يقرا من صفحة في كتاب ويستضيف العميل ويقاطعه اذا انتهى الوقت كما يقاطع المذيع الضيف

- سلبياته /
- يتحدث مثل الجهاز الالي
- حديثه لا يلامس القلب ولا يدخل العقل
- لا يعطي العميل فرصة

الكوتش المصدوم

- يظهر على وجهه ولغة جسده وتعبيراته ايحاء الصدمة والاندهاش من حديث العميل او قوله او افعاله

- سلبياته /
- يجعل العميل في حالة خوف منه
- العميل يفضل الصمت معه
- قد لا يكمل معه جلساته

الكوتش المتحيز

- تظهر عليه علامات التاثر على فئة او قبيلة او فريق او شخص وتنقلب ملامح وجهه سريعا

- سلبياته /
- يخالف أنظمة وسياسة الكوتش
- يفقد الاستمرارية مع العميل
- يجعل العميل مقيد

الكوتش التقليدي

- هو كوتش متمسك بعادات ومبادئ وقيم منذ الطفولة لم يغيرها حيث انه لا يتقبل التغيير ولا يستقبله

- سلبياته /
- لن يستطيع استيعاب اختلاف العملاء
- لن يغير حتى يتغير
- عليه الانفتاح قليلا

الكوتش المستنسخ

- هو كوتش يقلد كوتش اخر اعجابا به وان لم تتناسب الصفات مع شخصيته فهو يحاول التقليد واقتباس الحركات والكلمات والاسلوب

- سلبياته /
- يجب ان يكون طبيعيا حتى يستوعبه الطرف الاخر
- مهما حاول التقليد فلن يستطيع الاكمال
- عليه ان يحب ذاته وان يثق بها

الكوتش المنفعل

- هو كوتش تظهر عليه علامات الغضب او الضحك او الحماس او البكاء سريعا فهو سريع التاثر وسريع التعبير

- سلبياته /
- انفعالك لا تتناسب مع القيم
- يجب تغيير نفسك قبل ان تكن كوتش
- انفعالك قد يجعلك تخسر عملاءك

الكوتش المتوتر

- هو كوتش كثير النظر في الساعة وفي الأشياء الأخرى تجد عليه وجهه وجسده علامات التوتر ينظر أيضا الى الهاتف كثيرا

- سلبياته /
- توترك يعني فقدانك لتركيز
- لن تستطيع إعطاء العميل شيء وانت متوتر

الكوتش المتعب

- هو كوتش مضغوط تجد عليه علامات الاجهاد والتعب

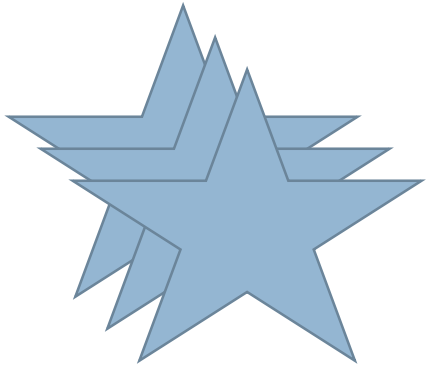
- سلبياته /
- ضغطك على نفسك لن يجعلك كوتش مصغي
- صحتك أولى من جلساتك
- عليه الاعتناء بنفسه

الكوتش الفعال

- وهو الكوتش الذي يفعل المبادئ والقيم والأدوات والتدريبات والتمارين الشخصية ويكون مصغي للغاية

الكوتش المحترف

- هو كوتش استطاع الحفاظ على عملائه القديمين والجدد بطرقه الابتكارية وتمارينه الإبداعية وتحليله لشخصية عميله فهو قارئ من الدرجة الأولى ومفكر ومتخصص في مجاله



الكفايات المعرفية للكوتش

- الاعداد العلمي
- التدريب
- تنمية الذات
- التخطيط الجيد
- جمع المعلومات
- اجراء دراسات حالة
- التهيئة والاثارة
- فن طرح الأسئلة
- عرض قصص ناجحة

فن الكاريزما

- الكاريزما تعني الشخصية الساحرة التي يحبها من حولها ويراها بنظرة الاعجاب

- صفات هذا الشخصية الايجابية /
- التواضع - الانصات - الاحترام - طلاقة اللسان - التحفيز - لغة الجسد - الإيجابية - الابتسامه

- سلبياتها /
- وجود أعداء لها بسبب الغيرة او الحسد فاذا امتلكت هذه الشخصية لا تتعجب من وجود الاعداء

كيف أكون شخص صاحب كاريزما

- معرفة النفس
- الشعور بالاهمية
- رفع المعنويات
- تطوير النفس
- الاهتمام بالاسماء
- الروح المرحه
- عدم التركيز على توافه المواقف والأمور
- اهتم بمظهرك
- اجعل الاخرين يتذكرون كلامك

اختبار مهارات الكاريزما لديك

الثقة	الإصرار	الطاقة	الاحترام
التفاؤل	الإيجابية	الدعابة	الإخلاص
الانضباط	الانصات	الانسجام	المودة
الكفاءه	الألفة	الشغف	التمكين
الحدس	التقدير	الشجاعة	التواصل
النزاهة	المصداقية	مهارات التقديم	لغة الجسد
التركيز	التحفيز	التواصل	الاقناع
الابداع	الرؤية		

الحساب والنتيجة

1-0	3- 2	6 - 4	8 - 7	10 - 9
سيئ	ضعيف	عادي	قوي	مثالي

مخطط التوافق

التوافق

تتبع كل التعبيرات وسلوك العميل

قم باختباره عن طريق تغيير وضع الجسم او نبرة الصوت

يتأثر

لا يتأثر

مرحلة تحديد الاهداف

؟

نموذج سمارات

- محدد
- قابل للقياس
- قابل للتطبيق
- واقعي
- محدد باطار زمني

يطبق نموذج سمارت على الاهداف

			مثال
Specific	S	محدد	سأبدأ مدونة عبر الإنترنت
Measurable	M	قابل للقياس	زيادة الدخل من المدونة بنسبة 30٪
Attainable	A	يمكن تحقيقه	سأقوم بإعداد مدونتي وسأقوم بترويج عملي وبناء علاقات مع الزبائن
Relevant	R	ذو صلة	ستسمح لي إضافة زبائن إضافيين إلى نشاطي التجاري بزيادة الأرباح
Timely	T	مرتبط بالوقت	سيتم تشغيل مدونتي خلال شهرين

riable.com/smart

يطبق نموذج سمارت مفرغ

نموذج GROW

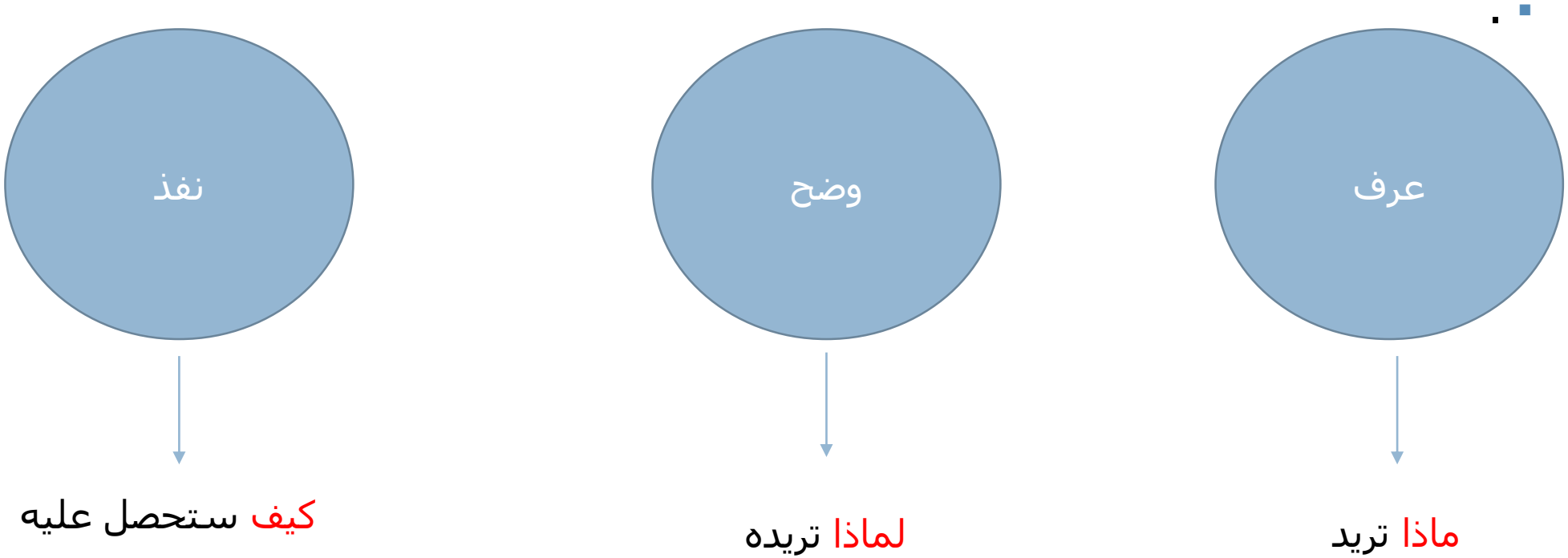
نموذج GROW

الهدف من هذا النموذج:

من أجل تحديد الأهداف بشكلٍ فعال + المساعدة على حل المشاكل

تطبيق نموذج GROW

نموذج Dciلتحقيق الاهداف



أنواع الاهداف

- قصيرة المدى من 3 شهور الى سنه
- متوسطة المدى من سنه الى 5 سنوات
- طويلة المدى من 5 سنوات الى 25 سنه

مجالات الاهداف

- شخصية
- مهنية
- مادية
- صحية

فوائد تحديد الاهداف

- التحكم بالذات
- الثقة بالنفس
- إدارة الوقت
- حياة افضل
- مؤشرات واضحة
- الاستعداد

عوامل تساعدك على تحقيق اهدافك

- الرغبة
- اعرف ماذا تريد
- التصور والتخيل
- كتابة الأهداف
- معرفة التحديات والعقبات
- الخطة
- التطبيق
- المرونة
- العزيمة

تمرين اكتب 3 اهداف تريد تحقيقها في المجالات التالية

- شخصي
.....
.....
- مهني
- .....
.....
- صحي
- .....
.....
- مالي
- .....
.....

هدفي	لماذا اريده	كيف احققه	متى
شخصي			
مهني			
صحي			
مالي			

ما اثر تحقيق الأهداف في حياتي ؟

-1
-2
-3
-4
-5