



SERVISNÍ SCHOPNOSTI: TOMÁŠ ZKOUŠKA

11.02.2020

Soukromé a přísně důvěrné

POCHOPENÍ KLIENTOVÝCH POTŘEB

Tento kladný, optimistický a přátelský člověk bude vhodně využívat své všestranné komunikační dovednosti k účinnému a důkladnému zjištění a pochopení potřeb svých klientů. Vyhovuje mu dostávat náročné úkoly/zakázky a je hnán touhou vše splnit přesně a včas. Snadno a dobře bude vycházet s naprostou většinou svých zákazníků, ale vytvoření pevného a důvěryhodného vztahu k hlavním klientům mu bude trvat delší dobu. Ve snaze být skutečně nápomocný a co nejvstřícnější bude aktivně a iniciativně předvídat (předjímat) potřeby svých nejdůležitějších zákazníků.

ZVLÁDÁNÍ KRITIKY A AGRESIVITY

Tento houževnatý člověk dokáže uklidnit antagonistické situace sebejistým, diplomatickým a vstřícným způsobem. Je asertivní a společenský, ale při jednání s neoprávněně agresivními klienty se může stát i tvrdošijným a neústupným. V některých případech se jej může dosti dotknout kritika, obzvláště když ji bude považovat za neoprávněnou a zaměřenou přímo proti vlastní osobě. Ve snaze zapůsobit na klienta dobrým dojmem a tím úspěšně překonat jeho námitky může učinit až nereálné sliby a potom mít potíže s naplněním klientova očekávání.

REAKCE NA PODNĚTY KLIENTA

Na klientovy požadavky zareaguje tento vstřícný a nápomocný člověk zorganizovaně a systematicky. Je na něj spolehnutí, že dokončí každou rozdělanou práci. Při svém úsilí vyhovět klientům je zpravidla trpělivý a obvykle velmi metodický, ale přesto může mít někdy potíže se stanovením priorit v rámci jednotlivé zakázky - dokud to za něj nestanoví objednatel/klient. Nezaměřuje se vysloveně na detaily, ale dokáže se k takovému přístupu přimět, jestliže na tom závisí dosažení konečného výsledku. Chce pracovat ustáleným tempem a je pravděpodobné, že odmítne nátlak ze strany zákazníka, který by se snažil přinutit jej ke zrychlení za účelem splnění náročného (nebo zkráceného) termínu. Ve snaze vyhovět všem si možná někdy nabere příliš mnoho zakázek, což by mohlo mít za následek i nesplnění některé z nich včas. Organizace času totiž nepatří k jeho silným stránkám.

PREZENTAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Tento cílevědomý, společenský a přátelský člověk je vynikajícím komunikátorem, který vystupuje sebejistě a nenuceně. Je ukázněný a stráví hodně času plánováním a přípravou svých prezentací, které budou přesvědčivé a motivační a u klientů vyvolají pocit důvěry a jistoty. Ve většině případů budou také logické, dobře strukturované a splní očekávání posluchačů/potenciálních zákazníků/klientů. Tento člověk umí dělat dobrou reklamu sám sobě, produktům nebo službám, které nabízí a prodává, i společnosti, pro kterou pracuje. Na své klienty působí optimisticky a přesvědčivě.

KREATIVITA A ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

Pro pochopení a vyřešení problémů využívá svou osobnost a soutěživou povahu. Nejlépe se hodí pro úkoly spojené s lidmi a s administrativou. K hodnocení úkolů a k návrhům na jejich řešení může přistupovat nekonvenčně a nápaditě, ale přesto

neztratí ze zřetele, že konečné výsledky musí být praktické a nesmí příliš narušit status quo a znepokojit lidi, kterých se to bude týkat. Má dar vidět věci z jiné perspektivy a také velkou schopnost přesvědčit klienty o správnosti a ceně svých doporučení.

ORIENTACE NA CÍL

Tohoto člověka motivují hmatatelné výsledky a veřejné uznání. Průběžně potřebuje plnit konkrétní cíle a zcela jistě bude nejspokojenější i nejnýkonnější ve stabilním pracovním prostředí. Potřebuje dostávat jasně definované úkoly, jejichž výsledky budou přesně měřitelné. Při plnění klientských zakázek bude spoléhat na svou cílevědomost, komunikační a interpersonální dovednosti, vytrvalost a nezávislost při hledání nejpraktičtějších řešení.