

Семинар «Победа над



ПОБЕДА
КОМИССИОННЫЙ МАГАЗИН

*Евгений Чувтаев
глава отдела маркетинга
Станислав Немцану
федеральный куратор*



Регламент

1. Понятия «Стресс» и «Стрессоустойчивость»
2. Варианты взаимодействия с Клиентами в зависимости от их настроения
3. Тест «Косуля»
4. Медитация
5. «Фиолетовый браслет»

Что такое стресс?

Стресс - это ответная реакция организма человека на неблагоприятные факторы (перенапряжение, негативные эмоции)

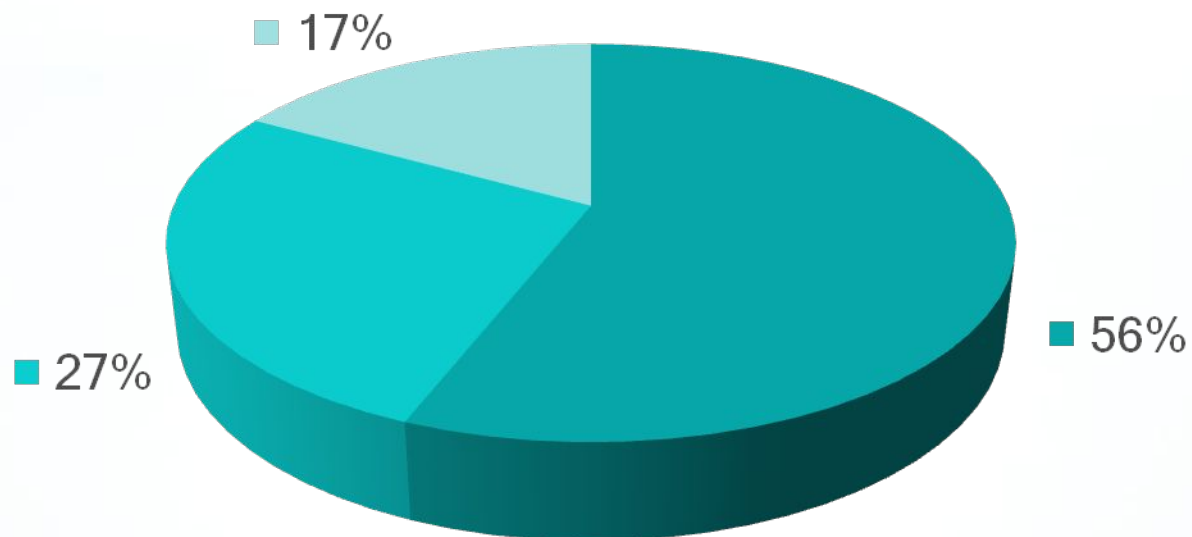
Стрессоустойчивость

-

воспитанное самостоятельно или сформированное кем – либо умение грамотно реагировать на раздражающие, стрессовые ситуации, быстро действовать в них, контролировать негативные эмоции в таких случаях



Последствия стресса



■ Бессонница

■ Хронические заболевания (нервные срывы, депрессии)


■ Аллергические реакции

Польза стрессоустойчивости




Приёмы развития стрессоустойчивости





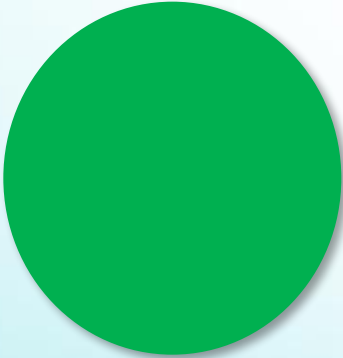
Клиент раздражен,
его движения
резкие, тон голоса
повышен

Уместен мягкий тон голоса,
демонстрируемое внимание,
желание помочь.
Не улыбаться
(вызывает раздражение)



Лицо без
выражения, эмоций
мало, тон голоса
ровный. Состояние
клиента не
устойчивое, может
перейти как в
зеленое, так и в
красное состояние

Вести себя, максимально
сдержано и ровно, только
спокойствие и
профессионализм,
безукоризненная вежливость.



Клиент в хорошем
настроении,
мимика живая,
улыбается, голос
радостный.

Трудностей не возникает,
главное не испортить
человеку, настроение, самому
подзарядится энергией.



Психологические приемы в борьбе с приступами агрессии:

Завести записную книжку и писать все, что хотелось сказать обидчику

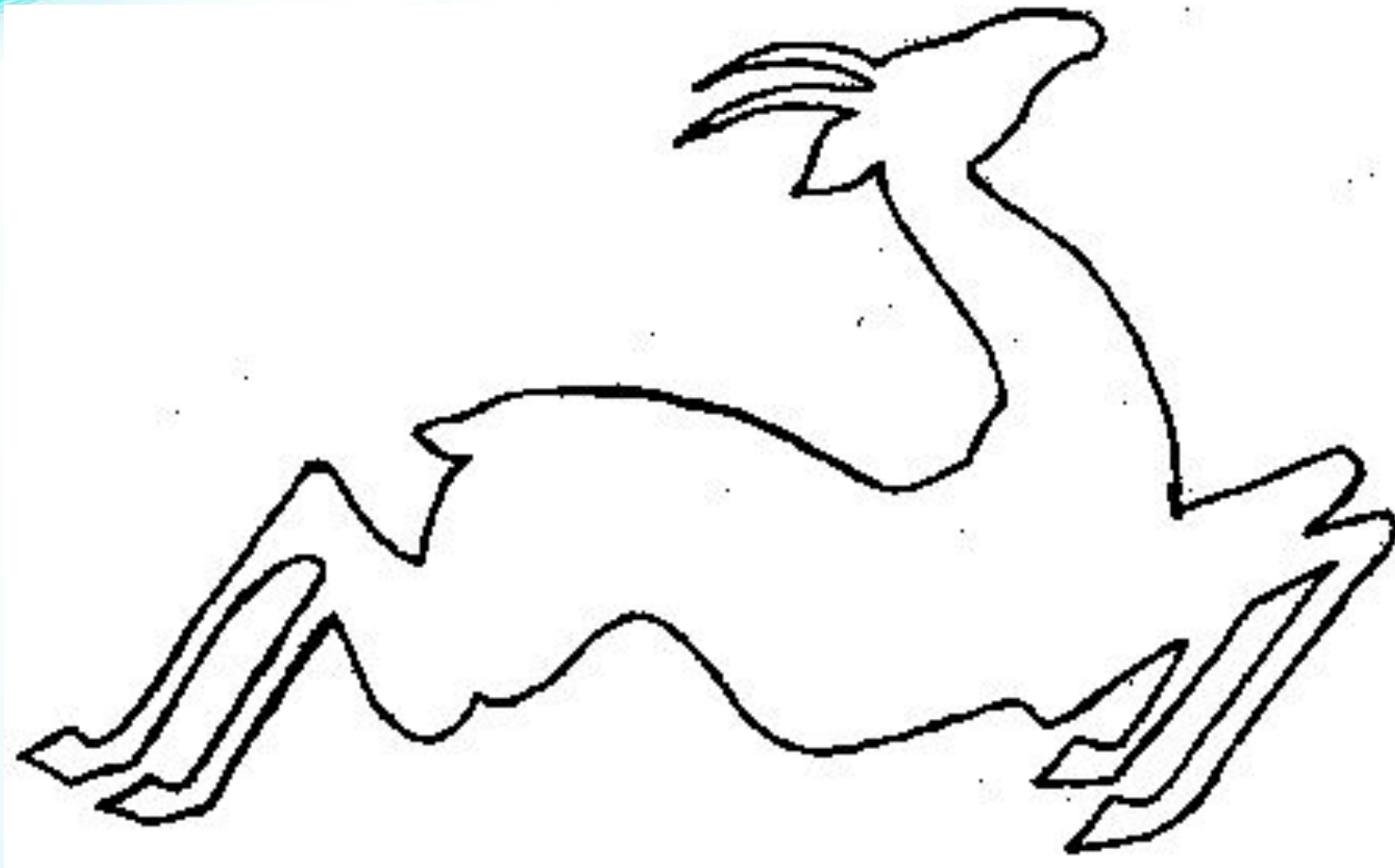
Представить себе обидчика маленьким, капризным ребенком, затем представить себе, что вы берете этого ребенка на руки, и успокаиваете

Представляем обидчика, героем самого смешного анекдота, сидящем на детском горшке, в идиотской одежде не по размеру.

Используем метод медитации

Дыхательные и медитативные упражнения

Тест «Косуля»



Интерпретация

ОХОТНИК, ВЫПУСТИВШИЙ СТРЕЛУ В КОСУЛЮ -
возможно настоящий период вашей жизни лишен
гармонии.

Вы нервничаете и беспокоитесь, на душе у вас
неспокойно.

СТРЕЛА ПОПАЛА В КОСУЛЮ –
возможно вы не просто испытываете дискомфорт, но
ваша душа по-настоящему страдает и пребывает в
болезненном состоянии.

Интерпретация

КОСУЛЯ ПЕРЕПРЫГИВАЕТ ЧЕРЕЗ КАКОЕ-ТО ПРЕПЯТСТВИЕ (РЕКУ, ИЗГОРОДЬ, КУСТЫ, КАМНИ) - вы готовы к борьбе и чувствуете в себе силы идти вперед. Вы рветесь в битву, энергия бьет из вас ключом. В вашей душе царит боевой дух.

КОСУЛЯ БЕЖИТ ПО РОВНОЙ МЕСТНОСТИ – это говорит о вашем желании обрести покой, вы нуждаетесь в понимании и теплом участии близких людей, на первое место для вас сейчас вышла семья и дружеские отношения с людьми.

Интерпретация

Нарисовали РЯДОМ С КОСУЛЕЙ" ДРУГИХ ЖИВОТНЫХ – возможно в вашей душе в настоящий момент хаос и беспорядок, вы не можете принять какое-то важное для вас решение. Вероятнее всего, оно связано с межличностными отношениями, вашими дружескими или любовными связями.

ЖИВОТНЫЕ РЯДОМ С КОСУЛЕЙ АГРЕССИВНЫЕ - вы раздумываете о разрыве отношений, желаете высказать людям в лицо все, что о них думаете, и все в том же духе.

ЖИВОТНЫЕ НАСТРОЕНЫ МИРОЛЮБИВО - вас интересует установление контакта, знакомства, объяснения в любви и прочее.

Интерпретация

КОСУЛЯ ПАРИТ ВЫСОКО НАД ЗЕМЛЕЙ - это возможно говорит о том, что ваша душа в настоящее время пребывает в эйфорическом состоянии. Может быть, вы влюблены, или полны радужных надежд, или только что разрешили какую-то утомительную проблему, или получили интересное деловое предложение.



Хотите всего за 3
недели

изменить себя и

поменять свое
мышление на СУПЕР-
ПОЗИТИВНОЕ?





Научитесь
контролировать свои
мысли. Вы не только
привыкнете «думать
позитивно», но и
поставите этот мега -
полезный навык на
«полный автопилот»

«Метод
Фиолетового
браслета»

Вы лучше узнаете и
глубже поймете
самого себя, свое
мышление и образ
жизни

Даст вам пульт
управления над
своей жизнью,
поможет всегда
оставаться на
«позитивной волне»
и притягивать к себе
лишь позитивные
события,
обстоятельства и
людей



Жалобы любых видов

Критика любого рода

Сплетни



Спасибо за внимание!