

# EMOCINIS INTELEKTAS: KAIP KOMUNIKUOTI SU SKIRTINGŲ KARTŲ ATSTOVAIS?!



# Ramunė Kasparavičienė

Aš kolekcionuoju žmones!





Triple O  
Consulting

DIDŽIAUSIA INFORMACIJOS PERDAVIMO KLAIDA – ILIUZIJA, KAD  
INFORMACIJOS PERDAVIMAS ĮVYKO...

NT pardavimų proceso metu labai svarbus vaidmuo tenka pardavimų atstovo emociniam intelektui. Jis šiame procese svarbesnis už intelekto koeficientą (IQ).







## Labai svarbu klientui patikti!

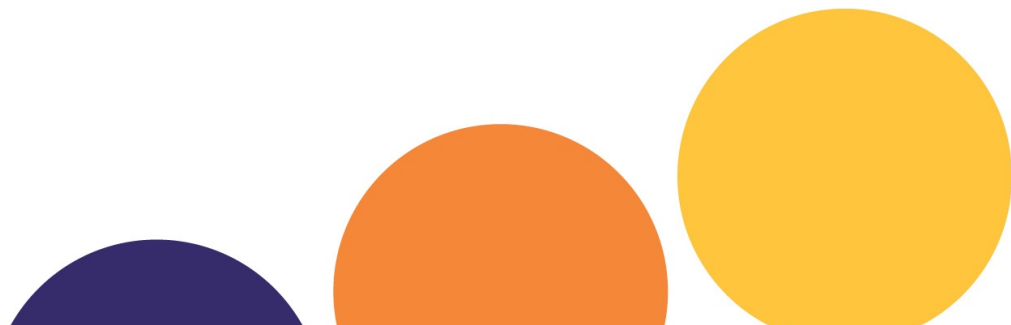
Nėra tokio atvejo, kuomet klientas sako, jog man nepatinka šis NT ekspertas, bet aš juo labai pasitikiu...



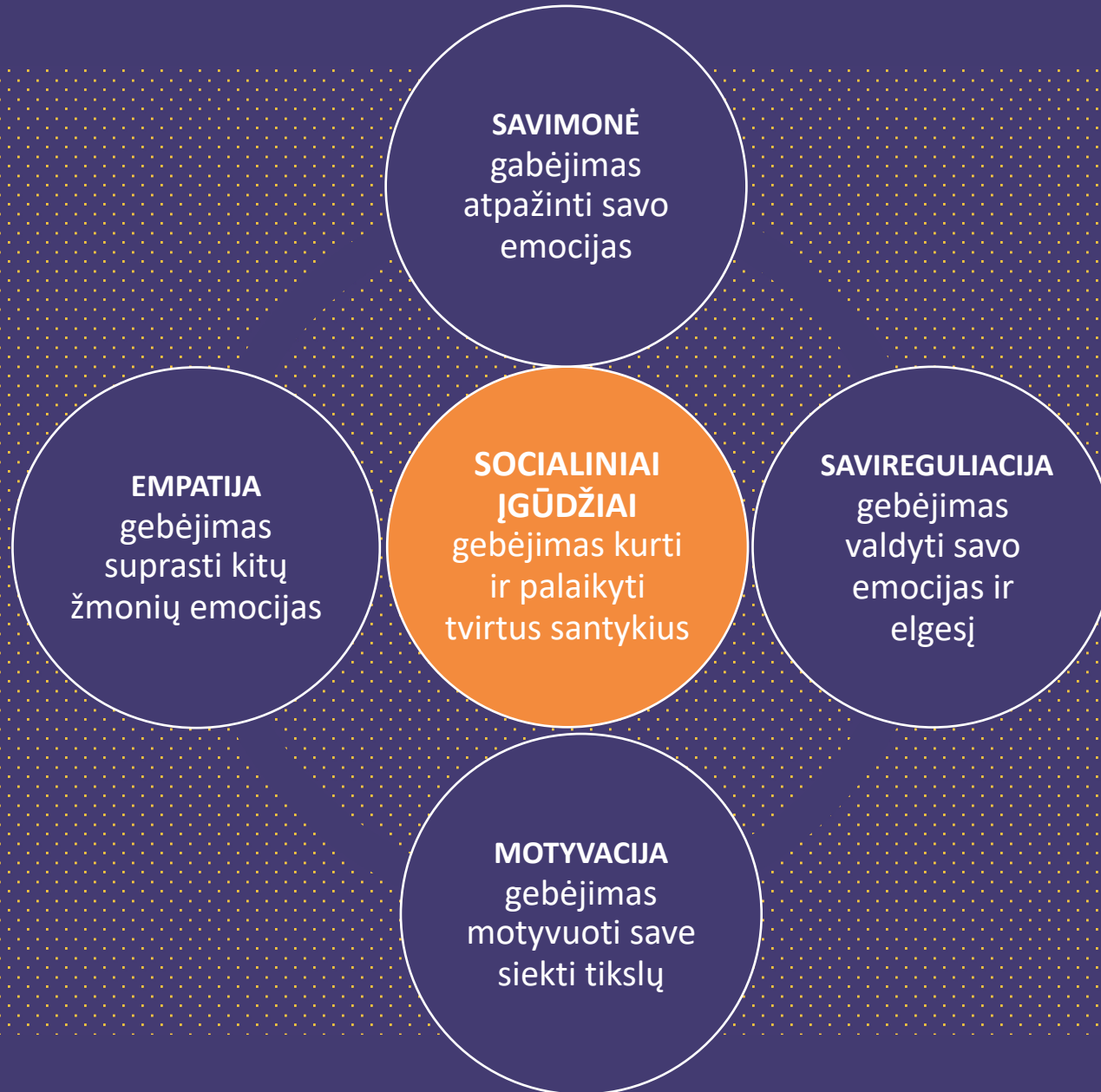
Žmogus negimsta su POŽIŪRIU į pasaulį!

Požiūris į pasaulį formuojasi atsižvelgiant į:

- laikmetį (pandemijos, karai, klimato kaita),
- technologijų išsivystymą,
- išsilavinimą,
- geografinę padėtį, kurioje augama...



# Emocinį intelektą stiprinantys gebėjimai







**DIREKTYVUS**



**EKSPRESYVUS**



**ANALITIŠKAS**



**DRAUGIŠKAS**



**DIREKTYVUS**



# Direktyvus

## PAGRINDINIS MOTYVAS

- Kontrolė, laimėjimas, konkurencija

## SIEKIAI

- Jėga ir valdžia
- Iššūkiai
- Tiesūs atsakymai
- Laisvė nuo tiesioginės kontrolės ir taisyklių
- Nauja ir įvairi veikla
- Asmeninių pasiekimų galimybė

## SAVYBĖS

- Pasitikintis savimi
- Egoistiškas
- Linkęs rizikuoti
- Ryžtingas
- Orientuotas į rezultatą
- Tiesus / reiklus
- Nedviprasmiškas

## GALIMI TRŪKUMAI

- Neatsižvelgia į kitus žmones
- Nekantrumas
- Nepakankamas dėmesys kokybei





**EKSPRESYVUS**

# Ekspresyvus

## PAGRINDINIS MOTYVAS

- Socialinis pripažinimas / dėmesys, galimybė padėti

## SIEKIAI

- Būti populiariu
- Būti įvykių centre
- Pagyrimai (tu puikus)
- Veikla grupėje
- Teigiami santykiai
- Laisvė nuo kontrolės ir smulkmenų

## SAVYBĖS

- Optimistiškas
- Patiklus
- Emociingas
- Linkęs bendrauti
- Draugiškas
- Entuziastingas / žavingas
- Atviras

## GALIMI TRŪKUMAI

- Impulsyvus / neorganizuotas
- Žada daugiau, nei gali tesėti
- Nenuoseklus





**DRAUGIŠKAS**



# Draugiškas

## PAGRINDINIS MOTYVAS

- Išlaikyti esamą padėtį

## SIEKIAI

- Nuoširdus dėkingumas
- Bendradarbiavimas
- Saugumas
- Darbas, taikant žinomus metodus
- Turėti laiko prisitaikyti prie naujų metodų

## SAVYBĖS

- Atsargus
- Nuoseklus
- Ištikimas
- Bendradarbiaujantis
- Kantrus / dėmesingas
- Paisantis grupės interesų
- Priimantis

## GALIMI TRŪKUMAI

- Pernelyg stropus
- Savo poreikius nustumia į paskutinę eilę
- Prisirišęs prie žinomų dalykų, priešinas pokyčiams



ANALITIŠKAS





# Analitiškas

## PAGRINDINIS MOTYVAS

- Kokybė / tikslumas

## SIEKIAI

- Būti kompetetingu, teisiu
- Suprasti ryšius, visumą
- Užtikrinti aukštą kokybę
- Pagyrimai už atliktą darbą
- Metodinė parama, įskaitant aprūpinimą spausdinta medžiaga, nuorodomis ir pan.

## SAVYBĖS

- Analitiškas
- Remiasi faktais, logika
- Dėmesingas detalėms
- Sąžiningas
- Diplomatiškas / atsargus
- Dalykiškas / santūrus
- Trokštantis žinių
- Patikimas

## GALIMI TRŪKUMAI

- Pernelyg kritiškas sau ir kitiems
- Neryžtingas
- Stokojantis kūrybiškumo



<https://www.tripleo.lt/asmenybestestas/>

# Bendravimo rekomendacijos

## Direktyvus

- Eikite iškart prie esmės
- Pripažinkite pasiekimus
- Pateikite tiesius atsakymus
- Spręskite greitai
- Laikykitės temos
- Pateikite faktus
- Pabrėžkite logiką
- Naudokite konkrečius pavyzdžius
- Parodykite pasirinkimo galimybes
- Pateikiant kitokią nuomonę, remkitės faktais, o ne asmenine nuomone
- Kalbėkite atvirai

## Ekspresyvus

- Pasiruoškite atviram dialogui
- Sukurkite draugišką atmosferą
- Jei įmanoma, pagirkite
- Pakalbėkite apie asmeninius dalykus
- Teiraukitės idėjų, nuomonių, įspūdžių
- Naudokite asmenines nuorodas
- Kalbėkite apie šviežias naujienas
- Atidžiai klausykite ir pateikite nukreipiančius klausimus
- Pasakykite, kaip gerai praėjo susitikimas
- Pateikite specialius pasiūlymus

## Draugiškas

- Parodykite nuoširdų dėmesį jam kaip asmeniui
- Atraskite ir pabrėžkite bendrus interesus
- Apibūdinkite situaciją ramiai, tylėsiu balsu
- Parodykite lojalumą
- Sumažinkite riziką
- Padarykite saikingą įžangą
- Bendraukite neformaliai
- Palaikykite tvarką reikaluose
- Kurkite saugumą, užtikrintumą
- Suteikite garantijas
- Suteikite pilną paramą

## Analitiškas

- Apeliuokite į jo žinias ir patirtį
- Atidžiai pasiruoškite
- Tiksliai ir atidžiai formuluokite susitarimus
- Atvykite tiksliai laiku
- Kalbėkite aiškiai ir logiškai
- Kalbėkite ne apie jausmus, o apie duomenis, faktus
- Pasiruoškite vesti pokalbį
- Parodykite visuminį vaizdą
- Suteikite laiko apgalvojimui
- Kantriai atsakykite į visus klausimus

**KLAUSIMAS:** AR EMOCINIS INTELEKTAS SKATINA PIRKTI?

**ATSAKYMAS:** ŽMONĖS, TURINTYS AUKŠTĄ EMOCINĮ INTELEKTĄ, YRA LABIAU LINKĘ SUPRASTI IR REAGUOTI Į SAVO EMOCIJAS. TAI GALI LEMTI TAI, KAD JIE LABIAU LINKĘ PIRKTI PREKES, KURIOS GALI PADĖTI JIEMS JAUSTIS GERIAU.

**BŪKITE TIE, IŠ KURIŲ JIEMS PIRKTI PATINKA LABIAUSIAI!**