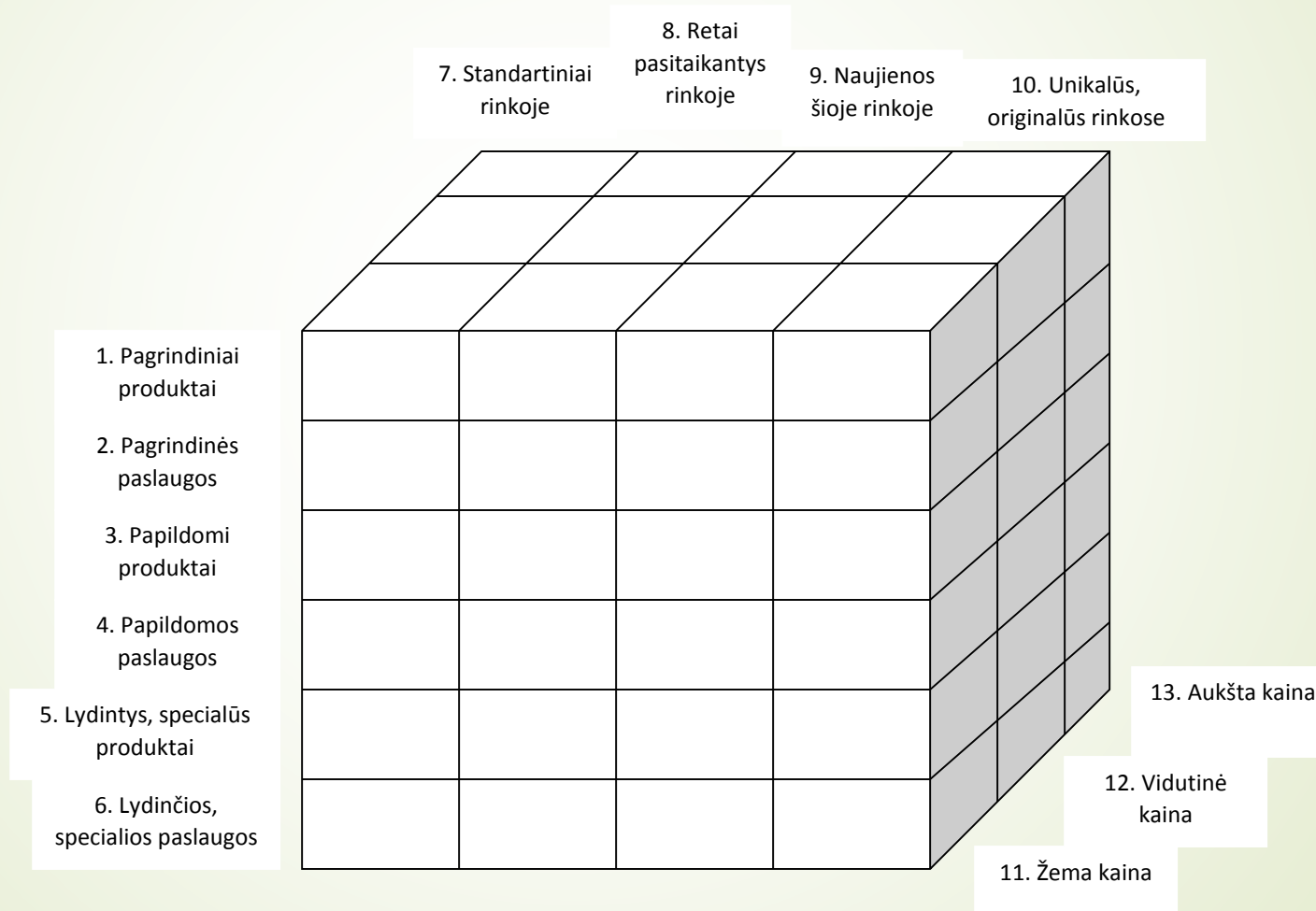


**Klientai reikalauja darniuju
paslaugu?
Konfliktiniai klientai – kaip juos
svetingai priimti?**


Dr. Tomas Lagūnavičius

Turizmo paslaugų ir produktų dizainas. Verslo kubo metodika (T. Lagūnavičius)





6 silpnosios vietos

1. Nerimas
 2. Gobšumas
 3. Išskirtinumas, unikalumas
 4. Komfortas
 5. Savigarba
 6. Prisižišimas
- 

Netikrieji pasipriešinimai

- **Netikrųjų pasipriešinimų yra dvi rūšys:**
 1. „Slidūs unguriai”
 2. „Nepramušama siena”

- **Technikos padedančios išsiaiškinti tikruosius ir netikruosius pasipriešinimą:**
 1. Įsivaizdavimo
 2. Naivaus spaudimo
 3. Atvirumo

Tikrųjų pasipriešinimų tipai


1. Pasipriešinimas kontaktui.

1. Paprašyti pagalbos;
2. Paklausti nuomonės;
3. „Pirkti nereikės“



Tikrųjų pasipriešinimų tipai

2. Pasipriešinimas naujovėms:

1. Unikalumas, išskirtinumas.
 2. Funkciniai skirtumai.
 3. Kokybinis skirtumas.
 4. Taupymas.
- 



Tikrųjų pasipriešinimų tipai

3. Pasipriešinimas siūlymui:

1. Kokių poreikių neišsiaiškinau.
2. Ką blogai padariau prezentacijos metu.



Tikrųjų pasipriešinimų tipai

4. Užsipildymo pasipriešinimas:

1. Kuo jam bus naudingiau tai, ką mes turime.
2. Kodėl geriau pakeisti seną nauju.
3. Išskirtinumas, unikalumas.



Tikrųjų pasipriešinimų tipai

5. Finansinis pasipriešinimas:

1. Padalinti kainą.
2. Rasti skirtumą.
3. Apsikeiskime vietomis.
4. Palyginkime.



Tikrųjų pasipriešinimų tipai

6. Pasipriešinimas priimti sprendimą:

1. Ką galėčiau dar pasakyti.
2. Ką galėčiau dar padaryti.

Tikrųjų pasipriešinimų tipai

7. Emocinis pasipriešinimas+ 8. Neigiamo patyrimo pasipriešinimas

Bendras darbo su pasipriešinimu algoritmas:

1. Izolatorius
2. Išklaustyti.
3. Grįžtamasis ryšis
4. Keturi atsakymo variantai
5. Reakcijos pasitikslinimas
6. Užbaigimas



Sèkmès versle!