

# MVŠO

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC 

## Psychologie zákazníka

### 9. Princip zrcadlení

Omar Ameir

# Cíle prezentace:

- **Pochopit princip zrcadlení**
- **poznat možnosti využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem**
- **naučit se základní kroky jednání se zákazníkem**

# Osnova prezentace

- 1. Princip zrcadlení**
- 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem**
- 3. Základní kroky vyjednávání s protistranou**

# 1. Princip zrcadlení

- Zrcadlení je odrazem našeho vědomí - našich nevědomých přesvědčení, myšlenek a postojů.
- Vnější svět je zrcadlem, které vždy odráží náš vnitřní stav (to, co vidíme, slyšíme, prožíváme (co se děje v našem vnějším světě), je obrazem hlubší úrovně toho, co se děje někde v našem vnitřním světě).
- Na první pohled často vidíme odrazy, které se nezdají být v souladu s naším vnitřním světem a s tím, jak se skutečně cítíme uvnitř. Ve skutečnosti pravda o tom, jak se cítíme, jak vnímáme a jaký je ve skutečnosti náš vnitřní svět, je často buď:
  - skrytá;
  - nechceme ji vidět.

# 1. Princip zrcadlení

- Zrcadlení je jednou z technik tzv. neurolingvistického programování.
- NLP se zabývá strukturou subjektivního pohledu na svět a zkušeností každého člověka.
- NLP ovlivňuje způsob, jakým si uspořádáváme to, co vidíme, slyšíme a cítíme. Svě okolí filtrujeme pomocí kognitivních smyslů.
- NLP lze považovat za základní obchodní techniku.

# 1. Princip zrcadlení

- Zrcadlení je nejlepší cestou k sebepoznání a osobnímu růstu. Díky zrcadlení můžeme mnohem lépe porozumět sami sobě, objevit své silné a slabé stránky, ale také svá zranění a vnitřní bolesti, které chceme vyléčit.
- Je důležité si uvědomit, že každý odraz, který se nám nelíbí, poukazuje na nerovnováhu v naší bytosti z určité situace v minulosti.
- Ale pozor, skutečná pravda o tom, kdo jsme, není jen v odrazu, ale také v reakci na odraz.
- Naše pravé já se tedy skládá ze dvou rovin:
  - našeho odrazu v zrcadle reálného světa;
  - naší reakce na odraz.

# 1. Princip zrcadlení

- Dva jasné typické příklady:
  - jsem otevřený, pozitivní, milující, usměvavý;
  - žiji v přesvědčení, že ostatní jsou podvodníci a lháři.
- Jeden složitý (nejasný, skrytý příklad):
  - i když jsem na někoho milý, neustále mi to oplácí agresivitou a hrubostí;
  - důvody?
    - čte ve mně mé nezhojené trauma z dětství, kdy jsem byl šikanován;
    - i když se ke mně chová hrozně, nedokážu se mu ubránit a oplácím mu stejnou mincí;
  - bude se ke mně takto chovat, dokud nepochopím a nevyléčím tuto situaci v sobě.

## 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem

- Klíčovým prvkem manažerské komunikace je budování vztahu s protistranou (zákazníkem nebo zaměstnancem).
- Vztah s protistranou musí být založen na snaze, aby se protistrana cítila dobře, tj. musí být založen na atmosféře důvěry a porozumění (tj. jde o nalezení cesty k druhé osobě).
- Tím se klientovi poskytne:
  - uvolnění;
  - otevřenost (bude ochoten se více svěřovat);
  - potřebnou jistotu ➤ přesvědčení druhé strany o správnosti svého rozhodnutí.



## 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem

- Princip zrcadlení je základním způsobem navázání vztahu s druhou stranou.
- Zde však musíme definici zrcadlení rozšířit. Z komunikačního hlediska má princip zrcadlení význam procesu, v němž se člověk emočně orientuje na druhého, vstupuje s ním do rezonance, do společné vibrace, a snaží se s ním cítit.
- Zrcadlení se tak v komunikaci stává důkazem:
  - porozumění;
  - uznání a respektu;
  - vyjádření touhy po významném vzájemném vztahu;
  - vyjádření touhy po porozumění.
- To vše je velmi dobrým základem pro získání náklonnosti druhé strany.

## 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem

- Lidé mají rádi ty jedince, kteří se jim nejvíce podobají (vzhledem i chováním). ➤ Přizpůsobení se osobnímu chování je proto jedním z nejúčinnějších způsobů podvědomého ovlivňování zákazníků.
- **Základní pravidla:**
  - napodobovat se mohou pouze pozitivní gesta;
  - princip zrcadlení je zvláště úspěšný při prvním setkání s novým zákazníkem;
  - je nutné počkat asi jednu minutu, než se rozhodnete použít zrcadlení.

## 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem

- **Dva základní prvky principu zrcadlení:**
  1. řeč těla;
  2. práce s hlasem.
- **Tyto dva prvky lze rozdělit na:**
  - přizpůsobení dechové frekvence a řečové frekvence;
  - zaujmutí podobné polohy těla;
  - tón a výška hlasu;
  - přizpůsobení volby slov;
  - napodobování mimiky;
  - napodobování řeči těla (gest);
  - podobné závěry o důležitých tématech.

## 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem

- **Pozor na:**
  - Pokud je klient plachý a uzavřený, metoda imitace mu příliš nepomůže. V kontaktu s plachým typem klienta bychom měli zaujmout spíše otevřený postoj (pocit důvěry a bezpečí u plachého klienta získáme otevřeností, nikoliv napodobováním).
  - Neovlivňujte klienta lacinými triky napodobování postoje. Pouze pokud bude mít prodejce (manažer) skutečný zájem, bude jeho řeč těla autentická (manažer musí skutečně chtít být s druhou stranou zajedno, ne to jen hrát) a klient mu bude plně důvěřovat (zejména při jednání se zkušeným protějškem je třeba princip zrcadlení uplatňovat velmi citlivě, nikoli naivně a otravně).
  - Nenapodobujte negativní gesta (kousání nehtů, koftání, tiky apod.).
  - Všeho s mírou... Pokud to se zrcadlením přeženeme, uchýlíme se k manipulativní metodě postrádající morálku a hrdost.

## 2. Využití principů zrcadlení v komunikaci se zákazníkem

- **Princip zrcadlení je pouze jedním ze způsobů, jak dosáhnout klíčového prvku manažerské komunikace, kterým je vybudování vztahu s protistranou.**
- **Pro skutečně úspěšný vztah s protistranou musí být princip zrcadlení doplněn dalšími efekty, jako např:**
  - úsměv;
  - otevřenost;
  - pozitivita;
  - oční kontakt;
  - jemnost a klid;
  - náklonnost.

## 3. Základní kroky vyjednávání s protistranou

- **Základní taktické kroky, jak jednat se zákazníkem při aplikaci neurolingvistického programování:**
  - **vytvoření příjemné atmosféry (přátelskost, zábava - ne vtíravost);**
  - **uvolněnost, ponechání prostoru druhé straně (nechat druhou stranu mluvit);**
  - **klid, diskrétnost;**
  - **bezprostřednost při odpovídání na otázky druhé strany jasným a empatickým způsobem;**
  - **používání slovníku a slovních termínů druhé strany při argumentaci (předejděte nedorozumění);**
  - **dodržování směru cíle vyjednávání.**

## 3. Základní kroky vyjednávání s protistranou

- **Pár tipů na závěr:**
  - dodržování pravidelných pauz;
  - NE "výplňovým" slovům;
  - písemné a vizuální nápovědy.

# Děkuji za pozornost