

# women in digital

ΤΕΥΧΟΣ 11 // ΜΑΡΤΙΟΣ 2023

## Μαρία Παπαθανασίου - Αρώνες

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ OUTSTAND.

“Αποφεύγουμε  
τη συνβατικότητα  
και προτείνουμε πάντα  
κάτι διαφορετικό!”

### WOMEN IN *Highlights*



**ΔΗΜΗΤΡΑ  
ΚΑΛΑΝΤΩΝΗ**

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΖΩΗΣ



**ΞΕΝΗ  
ΜΠΑΪΡΑΚΤΑΡΗ**

GLOBAL MARKETING LEAD |  
SENIOR BRAND MANAGER EU  
PHILIPS MONITORS  
& IT ACCESSORIES



**ΜΑΡΙΑ ΞΥΤΑΚΗ**

ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ  
ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ,  
ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΣΑΡΑΚΑΚΗ



**ΕΙΡΗΝΗ ΠΑΡΣΑ**

DIRECTOR OF MARKETING  
& COMMUNICATIONS, EQUALITY,  
DIVERSITY & INCLUSION  
NAK SHOES

# Δύσκολος πελάτης, 5 συμβουλές διαχείρισης!

**Δ**ύσκολος πελάτης, πως μπορεί κάποιος να τον ορίσει; Δύσκολο πελάτη θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε ίσως κάποιον πολύ απαιτητικό ή παρεμβατικό ή ανυπόμονο ή οτιδήποτε άλλο μας δυσκολεύει στη συνεργασία μαζί του. Σίγουρα κάποια στιγμή όλοι μας έχουμε συναντήσει έναν δύσκολο άνθρωπο όχι μόνο πελάτη αλλά ακόμα και συνεργάτη, ο οποίος με τη συμπεριφορά του μας προκάλεσε, άγχος, νεύρα και γενικότερη δυσφορία. Τι μπορούμε να κάνουμε λοιπόν ώστε να διαχειριστούμε έναν τέτοιο άνθρωπο;

## 1. Ενσυναίσθηση

Η ενσυναίσθηση ορίζεται ως η συναισθηματική ταύτιση με την ψυχική κατάσταση ενός άλλου ατόμου, και η κατανόηση της συμπεριφοράς και των κινήτρων του. Η ενσυναίσθηση είναι μια εξαιρετική δεξιότητα, που διευκολύνει πάρα πολύ γενικότερα την επικοινωνία μας. Όταν λοιπόν έχουμε απέναντί μας έναν δύσκολο πελάτη θα βοηθούσε, αν προσπαθούσαμε να έρθουμε στη θέση του και τότε ίσως καταλάβουμε το γιατί φέρεται έτσι. Φράσεις όπως «Σε καταλαβαίνω», «Μπορώ να νιώσω το φόβο σου, το άγχος σου, την ανυπομονησία σου, αλλά.....» «Αντιλαμβάνομαι το πως νιώθεις, όμως.....» βοηθούν να καταλαγιάσει ένα συναίσθημα, που εκείνη τη στιγμή είναι σε έξαρση. Παράλληλα έστω και στιγμιαία ο άλλος άνθρωπος γίνεται ασυναίσθητα πιο δεκτικός στο να ακούσει τη δική μας τοποθέτηση.

## 2. Σεβασμός της διαφορετικότητας

Ο κάθε άνθρωπος είναι διαφορετικός. Φέρεται, αντιλαμβάνεται, αντιδρά διαφορετικά από εμάς. Αυτό δε σημαίνει ότι κάποιος είναι σωστός ή λάθος. Σημαίνει, ότι είμαστε απλά διαφορετικοί. Το να τοποθετήσουμε μέσα στο μυαλό μας το φίλτρο του σεβασμού της διαφορετικότητας, είναι ικανό να δημιουργήσει μια απόσταση, έτσι ώστε η κάθε συμπεριφορά να μη μας

αγγίζει και να μας επηρεάζει το λιγότερο δυνατό.

## 3. Αποστασιοποίηση

Η αποστασιοποίηση είναι μια «μαγική» ικανότητα παρά πολύ λειτουργική. Όταν έχουμε απέναντί μας έναν δύσκολο άνθρωπο είναι σημαντικό να αντιλαμβανόμαστε, ότι η συμπεριφορά του δε σχετίζεται με εμάς. Ένας νευρικός ή ένας αγχωτικός άνθρωπος δε φέρεται έτσι σε μας γιατί έχει κάτι προσωπικό μαζί μας. Φέρεται έτσι γενικά. Το για ποιους λόγους φέρεται έτσι δε μας αφορά. Είναι καθαρά δικό του θέμα. Αυτό που μας αφορά, είναι να σταματήσουμε να παίρνουμε τη συμπεριφορά του προσωπικά. Είναι τελείως διαφορετικό αν σκεφτούμε π.χ. ότι «Ο Βασίλης μου μίλησε απότομα» από το να σκεφτούμε ότι «Ο Βασίλης μιλάει απότομα». Αντίστοιχα είναι διαφορετικό το «Μπήκε στο γραφείο και δε με χαιρέτισε» από το «Μπήκε στο γραφείο και δε χαιρέτησε». Όταν καταφέρουμε να βγάλουμε το ΜΟΥ ή το ΜΕ από την εξίσωση, τα πράγματα γίνονται πολύ πιο απλά.

## 4. Καλή Πρόθεση

Είναι επίσης σημαντικό να αντιληφθούμε, ότι ένας πελάτης κάνει ό,τι κάνει γιατί θεωρεί, ότι αυτό είναι καλό για εκείνον και την εταιρεία του. Δεν το κάνει γιατί θέλει να προκαλέσει τη δική μας συμπεριφορά. Το κάνει γιατί εκείνος θεωρεί, ότι με αυτόν τρόπο θα επιτύχει αυτό που θέλει. Αυτό βέβαια δε σημαίνει, ότι αποδεχόμαστε την όποια συμπεριφορά συναντήσουμε. Όταν όμως καλούμαστε να διαχειριστούμε μια δύσκολη συμπεριφορά, το να βάλουμε στο μυαλό μας το συγκεκριμένο φίλτρο, ίσως μας βοηθήσει να γίνουμε πιο λειτουργικοί χωρίς να νιώθουμε εμείς το ίδιο άσχημα ή πειστικά.


## 5. Τύποια Καλό & Τύποια Κακό

Μια εξίσου πολύ λειτουργική συμβουλή είναι να αποφεύγουμε να εκφραζόμαστε με χαρακτηρισμούς του τύπου «καλό», «κακό», «ωραίο», «άστοχο» κλπ. Εάν π.χ.

πρόκειται να παρουσιάσουμε ένα project σε έναν πελάτη, αν η συζήτηση δομηθεί πάνω στο αν είναι ή δεν είναι καλό, τότε μπορούμε να μπούμε αυτόματα σε ένα γαϊτανάκι ερωτήσεων του τύπου «Είναι ή δεν είναι καλό για ποιόν;» «Ποιος ορίζει το καλό;», «Ποιος έχει τη μεγαλύτερη γνώση ή εμπειρία για να κρίνει αν είναι καλό;» και πάει λέγοντας. Αντ' αυτού θα ήταν πιο λειτουργικό αν ο καθένας εκφράσει την προσωπική του άποψη με γνώμονα το αν αρέσει σε εκείνον ή όχι. Θα μπορούσε π.χ. ένα έργο να αρέσει σε 99 ανθρώπους και σε έναν όχι. Αυτό δε σημαίνει, ότι το έργο είναι καλό ή κακό. Προσωπική άποψη δικαιούται να έχει ο καθένας μας και είναι απόλυτα σεβαστή. Συνοψίζοντας λοιπόν το σημαντικό είναι να καταλάβουμε, ότι στην επικοινωνία μας με έναν άλλο άνθρωπο, πελάτη ή συνεργάτη, εύκολο ή δύσκολο, το θέμα μας δεν είναι ο άλλος άνθρωπος. Πιθανότατα, δε μπορούμε πάντα να διαλέγουμε το με ποιους ανθρώπους ερχόμαστε σε επαφή, ούτε φυσικά μπορούμε να τους αλλάξουμε. Αυτό που μπορούμε να κάνουμε είναι να υιοθετήσουμε πιο λειτουργικούς τρόπους επικοινωνίας μαζί τους, έτσι ώστε η ζωή μας να γίνεται πιο εύκολη.

Πηνελόπη Ψαρράκη  
Mindset & Business Coach,  
NLP Practitioner  
Founder Golden Dust,  
Premium Consulting Services

Περισσότερες πληροφορίες

 [Golden Dust | Facebook](#)

 [Golden Dust \(@goldendust.gr\)](#)  
• Φωτογραφίες και βίντεο στο Instagram

<https://www.goldendust.gr>



Εκδότης-Διευθύντης  
Κώστας Νόσσης  
Διεύθυνση  
Ειρήνη Νόσση  
Αρχισυντάκτης  
Σόνια Χαϊμαντά

Σύνταξη:  
Έλενα Αλεξίου, Κωνσταντίνος Καβαλάρης,  
Πέτρος Κυπριαός, Δήμητρα Μήτκα,  
Θεοδώρα Νικολοπούλου, Αγγελική Νόσση,  
Βαρβάρα Ντέντη, Ελένη Σαραντάκη, Δημήτρης Σκιάνης  
Διαφήμιση: Έλλη Μαστρομανώλη  
Υπεύθυνη Παραγωγής: Ελένη Καπιτσάκη  
Dtp: Γιάννης Ζούμπας, Νίκος Χαλκιαδάκης  
Λογιστήριο: Ανδρέας Λουλάκης

Στοιχεία Επικοινωνίας  
Smart Press  
Μάγερ 11, 104 38, Αθήνα,  
Τηλ.: 210 5201500, 5230000



SMART PRESS