

**MIGLIORARE LE PERFORMANCE
E LA COMUNICAZIONE
ATTRAVERSO LE PRATICHE DI
GESTIONE DELLO STRESS**

CASE STUDY

Proposta in esclusiva per GALF

LA RESILIENZA È LA CAPACITÀ DI PREPARARSI, ADATTARSI E RECUPERARE DI FRONTE A STRESS, SFIDE E AVVERSITÀ

Nelle nostre performance lavorative quotidiane entrano in gioco tre importanti fattori che influenzano le nostre decisioni, azioni e risultati: le competenze tecniche, quelle relazionali e lo stato energetico in cui ci troviamo in ogni momento, non solo fisicamente, ma anche mentalmente e emozionalmente.

Molto spesso una "batteria scarica" o un eccesso di stress non ci permettono di attingere pienamente alle nostre capacità relazionali e tecniche.

Raramente si pensa a quanto possa essere importante essere nel "giusto stato" prima di ricevere un cliente, di parlare con un collaboratore o di iniziare una trattativa, ma imparare a farlo può migliorare sensibilmente i propri risultati e quelli di tutta l'agenzia.

Vediamo come.

ALCUNI ESEMPI SPECIFICI DELL'UTILIZZO PRATICO IN AMBITO AGENZIALE

Comunicare con un cliente contrariato

Comunicare con un cliente maldisposto o arrabbiato, magari perché ha appena scoperto che la sua polizza non copre completamente un sinistro che ha subito, può essere un'impresa difficile.

È facile farsi trascinare dalle emozioni negative dell'interlocutore e dalle sue ragioni, ed entrare in contrasto.

Ecco che è importante avere uno strumento di auto-regolazione che permetta di disinnescare una reazione e di rimanere centrati, in ascolto e in piena padronanza.

La pratica della calma attiva permette di accedere ad uno stato di equilibrio tra mente e emozioni, uno stato di calma interiore in cui siamo "pronti a fare", ovvero disponiamo di tutte le nostre capacità.

Ci permette di agire con consapevolezza, piuttosto che reagire meccanicamente ripetendo schemi abituali poco efficaci, di prendere decisioni migliori e di comunicare con maggior empatia.

Anziché rimanere "contagiato" dalle emozioni negative del cliente, il nostro collaboratore riuscirà a rimanere centrato, comunicare empaticamente e in modo efficace e trovare la soluzione adeguata.

Recuperare la motivazione personale

La ripetitività del lavoro, la diffidenza delle persone, le difficoltà che sono aumentate per tutti nel periodo Covid, e l'umore generale che è peggiorato a causa di una non chiara visione del futuro e della fine dell'emergenza, ha messo a dura prova la motivazione personale dei nostri collaboratori.

Potremmo trovarci quindi con dei sub-agenti che lavorano in modo meccanico e non riescono a ritrovare la passione e l'entusiasmo che avevano un tempo.

Le pratiche di Coerenza cardiaca in questo caso si rivelano molto utili per:

1. preparare il tono della giornata, prima delle normali attività e specie prima di un incontro o una telefonata importante
2. minimizzare le dispersioni di energia dopo appuntamenti o incontri con esito sfavorevole
3. ripristinare velocemente e mantenere il giusto livello di energia, traendo così la resilienza necessaria per affrontare le attività successive.

Il nostro sub-agente potrà così recuperare l'energia e la fiducia necessarie per svolgere il proprio compito al meglio delle proprie capacità, ritrovando la sua motivazione iniziale e il suo "perché" personale.

Ritrovare lo slancio dopo innumerevoli risposte sfavorevoli

Chi si occupa di Telemarketing all'interno dell'agenzia riceve inevitabilmente molti "no". Le risposte sfavorevoli tendono a ridurre la motivazione, vengono spesso prese -erroneamente- come personali e producono nel collaboratore una perdita di speranza nel futuro con conseguente calo dell'umore e perdita di efficacia.

È estremamente importante quindi sviluppare la capacità di ripartire con rinnovato entusiasmo dopo aver incassato una serie di risposte negative, rimanendo gentili, empatici e fiduciosi.

Con le pratiche di Coerenza Cardiaca andiamo proprio a lavorare sulla resilienza, intesa come capacità di attutire i colpi provenienti dall'esterno e di riacquisire più velocemente possibile la propria "forma" originaria, mantenendola più a lungo possibile.

La pratica funziona non solo nel momento, come potrebbe fare un momento di stacco o una benefica "pausa caffè", ma va a ricaricare la batteria energetica e motivazionale della persona, accumulando e conservando i benefici anche per tutti i momenti successivi in cui sarà necessario attingervi.

Creare maggior sintonia nel Team

Gli atteggiamenti e le emozioni di una persona possono influenzare le altre persone non solo attraverso il linguaggio del corpo e il tono della voce ma anche attraverso campi magnetici specifici di ogni emozione che fungono da onda portante (come è stato dimostrato usando tecniche di analisi spettrale delle frequenze)

Che ne siamo consapevoli o no, il nostro stato - e quindi la nostra efficacia personale- viene influenzato e a sua volta può influenzare le persone intorno a noi.

La coesione e l'efficacia di un Team in questo caso può essere messa a dura prova: serve quindi imparare a diventare degli "armonizzatori consapevoli" per sé e per gli altri, piuttosto che dei "disturbatori inconsapevoli"

Le tecniche di coerenza cardiaca in questo caso ci aiutano in due modi:

1. l'elemento "negativo" può imparare a mitigare la sua influenza
2. gli elementi del Team possono imparare a rafforzare la propria resilienza e diventare meno proni alle influenze perturbanti esterne.

Prendere decisioni

L'agente generale è un professionista abituato a prendere decisioni anche in assenza di dati certi a sostegno di quella decisione.

Tuttavia di solito non è consapevole di quali siano gli elementi che concorrono al processo decisionale:

1. la conoscenza implicita, ovvero tutte quelle informazioni ed esperienze e competenze di cui dispone, anche a livello inconscio
2. una sorta di sensibilità energetica che gli permette di cogliere i segnali nell'ambiente o semplicemente di intuire, anche senza dati alla mano o segnali particolari, quale sia la strada migliore da percorrere.

Uno studio sui cosiddetti "imprenditori seriali" (ovvero quelli che hanno avuto successo in molti tipi diversi di imprese) ha rivelato che l'80% di loro ha fatto affidamento sulla propria intuizione quando si è trovato a prendere importanti decisioni a livello lavorativo.

La pratica di Coerenza Cardiaca aumenta la capacità di concentrazione e di attenzione diffusa, acuendo proprio quella capacità intuitiva necessaria all'agente nelle sue molteplici funzioni.

a cura di Gina Abate, Coach e Formatrice

Contatti:

gina.abate@gmail.com

+39 3355243760

www.ginaabate.it