

Иванов
Иван Иванович

Клиентоориентированность
Отчёт для респондента



ИНФОРМАЦИЯ О ТЕСТИРОВАНИИ

ДАТА ТЕСТИРОВАНИЯ	13.09.2023 15:07:18
ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТЕСТИРОВАНИЯ	00:02:20
НОМЕР РЕЗУЛЬТАТА	00374470

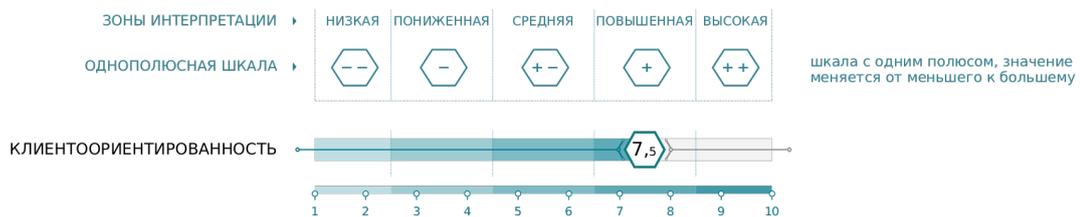


ИНФОРМАЦИЯ О РЕСПОНДЕНТЕ

ДАТА РОЖДЕНИЯ	01.01.1980
ПОЛ РЕСПОНДЕНТА	мужской



ПРОФИЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ



ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Повышенный уровень

Вы чутко и внимательно относитесь к людям в большинстве ситуаций. Вы открыты для общения, доброжелательны, стараетесь выстраивать долгосрочные отношения, избегать конфликтов и искать решения, отвечающие потребностям другого человека. Вы достаточно вежливы, деликатны и терпеливы по отношению к людям, готовы предложить помощь, выслушать и поддержать разговор.



Что почитать?

**Договориться можно обо всём!
Как добиваться максимума в
любых переговорах**
Гэвин Кеннеди

Автор рассказывает о психологических ловушках и ошибках в расстановке приоритетов, даёт примеры катастрофических просчётов и ситуаций, которые ещё можно исправить. Работая над заданиями, Вы не раз поймаете себя на том, что поначалу пробуете решить их, руководствуясь привычными, "накатанными" методами – а они-то, как убедительно доказывает автор, чаще всего и ведут к поражению.

**Убеждай и побеждай. Секреты
эффективной аргументации**
Никита Непряхин

О том, как научиться отстаивать свою точку зрения. Эта книга отвечает на ключевые вопросы: как убедить собеседника в своей правоте и какие приёмы при этом использовать, как грамотно построить защиту своего тезиса, какие бывают логические ошибки, в чём заключаются 30 "золотых" правил эффективного убеждения и многие другие.

**Хватит быть удобным. Как
научиться говорить "НЕТ" без
угрызений совести**
Деймон Захариадис

На страницах этой книги автор учит говорить "нет" – твердо и без чувства вины. По ходу чтения Вы сможете развивать в себе ассертивность – особое качество, которое поможет Вам не откликаться на просьбы, идущие вразрез с Вашими целями, потребностями и убеждениями. Способность говорить "нет" освобождает, однако развить её бывает непросто. Почти всем придется избавиться от многолетней привычки поступать иначе, а некоторым – ещё и перечеркнуть то, что им всю жизнь "вдалбливали" родители и другие родственники, учителя, начальники и коллеги.

**Разгневанный клиент, я люблю
тебя**
Виталий Антощенко

Автор предлагает практическую технологию для решения одной из самых трудных задач любого бизнеса, предоставляющего товары или услуги, – конфликтных ситуаций с недовольными клиентами. Каковы причины появления разгневанных клиентов? Верна ли фраза "Клиент всегда прав"? Как вести себя при агрессивном общении и после него? Кто берёт на себя ответственность за решение проблемы? Влияет ли разгневанный клиент на процветание Вашего предприятия? Все представленные идеи и рекомендации успешно проверены автором на основе многолетней практики.