



Suomen suosituin työnteisöjen asennekouluttaja Olli Linjala Aurinkoiset Asenteet Oy:

Pysähdy pysyäksesi vauhdissa

Nyt, jos koskaan, on kotijoukkojen tuki tärkeä. Vuoden kiireisin ja rutiiniuraansa jämähtäneille ihmisille myös stressaavin ajanjakso. Moni kaupan ihminen toteaa moneen otteeseen: ”Kyllä oli taas tänään kauhea päivä töissä! Juoksi niin mahdottomasti asiakkaita, että ei ehtinyt tehdä mitään!”

Tänään on se pysähdyksen hetki. Pysähdy ajattelemaan asioita. Pysähdy lataamaan myönteistä, eteenpäin vievää asennetta vuoden kiireisintä sesonkia ajatellen. Muuten asiakkaistasi, jotka ovat kutsuvieraistasi, muodostuu hyvin nopeasti häirikköjoukko. Nyt on hetki pysähtyä miettimään, miksi asiakkaat käyttäytyvät niin kuin tekevät. Heillä on kiire! He ovat stressaantuneita joulun paineista! Lahjoja pitäisi löytyä jokaiselle, eikä rahat tahdo oikein riittää! Siivoukset, ruuanlaitot ja muut valmistelut ovat nousseet pintaan. Kaupoissa on tungosta ja kassoilla jonoja. Hermostuneisuus on tarttunut lapsiin ja kierre on valmis.

Myönteisellä asenteella pärjää

Sinä olet alasi ammattilainen. Tiedosta se itsellesi, ole siitä ylpeä. Palveluammattitaitoon kuuluu myös se, että ymmärtää asiakkaiden käyttäytymistä. Ei se johdu sinusta, jos et varta vasten virittele kielteisillä tunteilla häntä itseäsi vastaan. Ammattitaitoon kuuluu virittää asiakas myönteiselle kanavalle heti kohdatessa. Jokainen asiakkaasi on sinulle kutsuvieras.

Häntä on houkuteltu luoksesi kaikenlaisin keinoin. Sanoma-

lehdessä, radiossa televisiossa, jotkut ovat lähettäneet oikein kotiin kutsukirjeen. Koska hän on tullut luoksesi, se on osoitus luottamuksesta. Älä petä sitä! Pettäminen on suuri loukkaus. Kun asiakas loukkaantuu, hän kosta. Stressaantunut ihminen saattaa loukkaantua pienestäkin aivan sydänjuuriaan myöten ja kosto on sen mukainen. Myönteisen kohtaamisen, tilanteeseen virittämisen oikotie, on ystävällinen käytös. Hyvät käytöstavat. Ole itsetuntoinen, korkean ammattitason omaava palvelualan ammattilainen. Ota asiakkaasi avoimesti, uteliaasti vastaan. Näytä, että olet juuri häntä varten töissä.

Älä valita

Vääriä keskustelun avaamisia ja tekosyitä ovat erilaiset valittamiset. Turha morkata säätä, eihän se siitä miksikään muutu ja asiakas sitä paitsi tietää sen. Turha kertoa kiireitään, koska jokainen tietää senkin. Miksi kerrata päivän kauhu-uutisia kolareista tai terroristi-iskuista? Sairauksista nyt puhumattakaan. Ethän vain juuri sinä kuulu siihen masentajaryhmään, joille ainut seurustelumuoto on valittaminen. Tämä porukka masentaa asiakkaat ja työkaverit.

Tämä porukka on suorastaan kauheaa sakkia varsinkin kun on kiireinen sesonki. Sitä paitsi tällainen asenne näkyy ihmisestä ulospäin tahtomatta ja virittelee ympärillä olevia ihmisiä mukaan. Ei kukaan viihdy tällaisten ihmisten seurassa ja heidän luomassaan kielteisyyden ilmapiiirissä.

Tuota hyvää mieltä itsellesi

Muista kiitellä ja kehua itseäsi pitkin päivää. Nauti aina kun onnistut vaikkapa känkkäränkkä asiakkaan tai työkaverisi kanssa. Taputtele poskiasi kaksin käsin. Juttele mukavia asioita ja avaa peli myönteisillä kuulumisilla. Töihin tullessasi voisit miettiä millä konstilla saisit työkaverille hyvän mielen heti aamusta. Miksi sinä et olisi se ilopilleri, josta kaikki tykkäivät? Sitä paitsi, joulutontut kurkkivat myös siellä sinun työpaikkasi ikkunoiden takana. Ota henkilökohtaiseksi asiakasesi tuottaa iloista joulumieltä itsellesi, niin muutkin saavat siitä osansa. Juttele kotona tulevista kiireistä ja pyydä porukoilta ymmärrystä. Eihän tämä tilanne ole päällä kuin muutaman viikon. Iloista joulua kotiin, työpaikalle ja elämäntilaan.

Asenteella on merkitystä!