



# Эмоциональный интеллект

- Тайминг – 40 мин

Вопросы которые мы с Вами проработаем:

- 1. Что такое эмоциональный интеллект.
- 2. Как эмоциональный интеллект мы применяем в работе с клиентами.
- 3. Пообщаемся сами с собой, коллегами и конкурентами.
- 4. Обсудим и найдем методы повышения эмоционального интеллекта.



Эмоциональный интеллект



Заботливый сервис



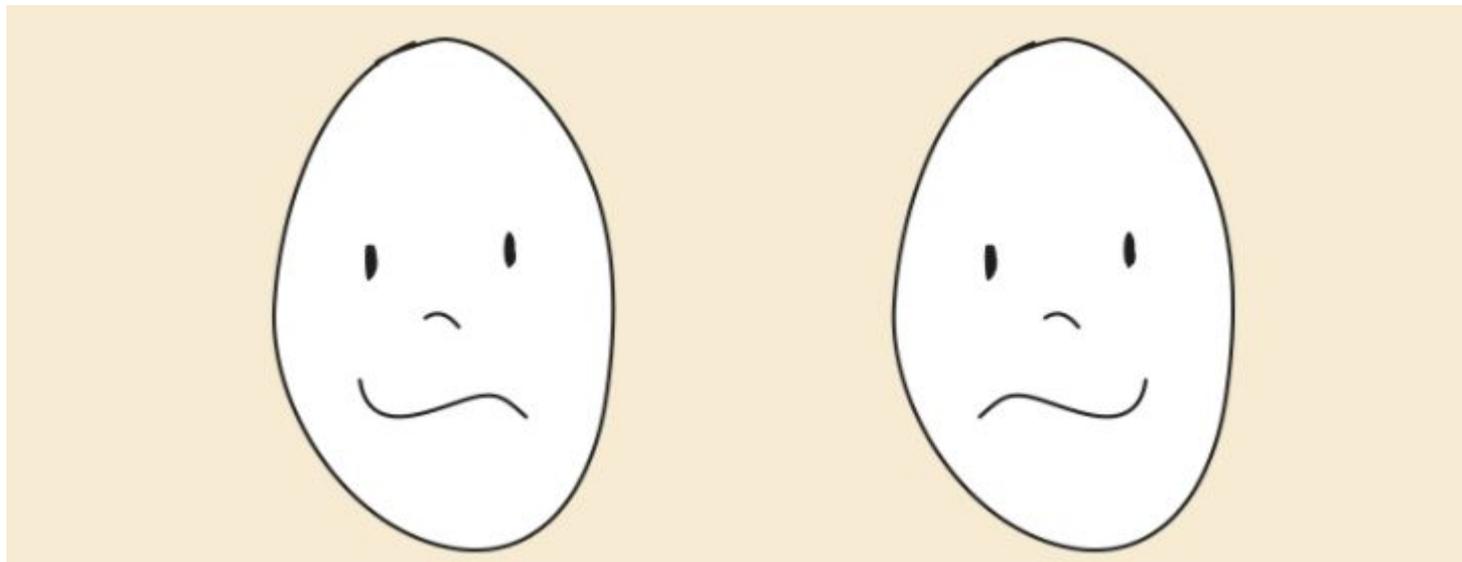
Благоприятная атмосфера



Вот мой секрет, он очень прост: зорко одно  
лишь сердце. Самого главного глазами не  
увидишь.

*Антуан де Сент-Экзюпери. Маленький принц*

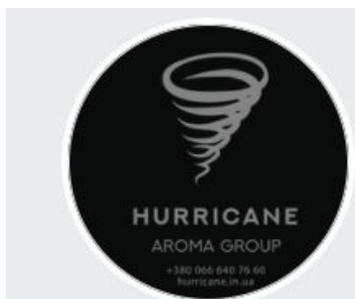
**Какое лицо вам кажется более  
грустным?**



*Эмоциональный интеллект делает  
человека **Профессионалом**, а  
профессионала – **Человеком**.*

**SISTER'S AROMA**

[0 800 33 26 59](tel:0800332659)



+  
**380666407660**



+380 099 1332358



+  
**380930192565**

**ДАВАЙТЕ  
ПОЗВОНИМ?**



[+38 \(067\) 542-34-52](tel:+380675423452)



SELECTIVE COSMETICS  
AND PERFUMES

**+38 097 386-10-46**



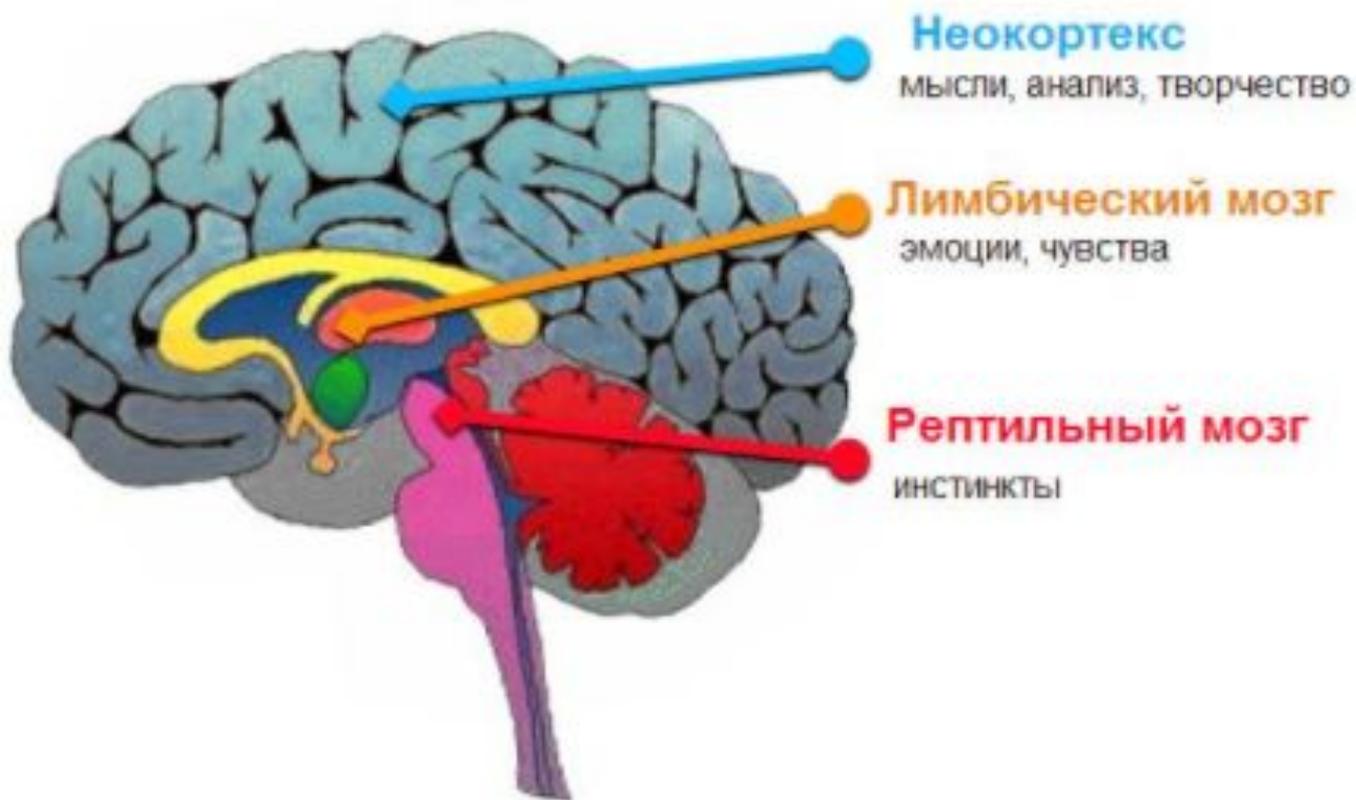
[+38 098 943 15 83](tel:+380989431583)

## Что делаем?

Оцениваем эмоциональную вовлеченность сотрудника при оказании нам услуг.

- Обращались ли к Вам по имени?
- Ощутили ли Вы индивидуальный подход?
- Использовали ли негативные фразы?
- Есть ли инициатива в разговоре?
- Разговор через улыбку?
- Предложил ли доп.продажу?
- Понятная ли речь оператора?
- Конец разговора по инициативе оператора?
- Какие эмоции у Вас после разговора с оператором?

*Люди, добившиеся феноменальных успехов как руководители, склонные вызывать улыбку у другого в 4 раза чаще, нежели посредственные менеджеры.*



” Если вы не можете убедить клиента в рациональности выбора, обратитесь к его рептильному мозгу

# Как заинтересовать рептильный мозг?

- давление на «больные места» ваших потенциальных клиентов;
- апелляция к их врожденному эгоизму;
- демонстрация важности предложения с помощью контраста;
- акцент на начале и конце оффера;
- использование визуальных метафор и игра на чувствах.

Сервис Rent frock Repeat отлично понимает БОЛЬ КЛИЕНТОВ:



*Сервис аренды дизайнерских платьев Rent frock Repeat: 3 простых шага*

- Какие больные места наших клиентов?  
И как мы можем им помочь их закрыть?



**Задействуйте эгоцентризм для включения в работу рептильного мозга.**

Американская ассоциация людей с инвалидностью» (American Disability Association) заставляет аудиторию почувствовать себя на месте человека с ограниченными возможностями, которому трудно подниматься по лестнице. Этим они надеются вызвать большой отклик общественности и спровоцировать установку дополнительных поручней:



# Подчеркните важность с помощью контраста:



Реклама Ultra Vision наглядно дает понять, что их линзы избавят вас от плохого зрения (боль) и позволят увидеть мир кристально ясно (избавление от боли), так, что вы сможете попасть прямо в центр мишени. В дополнение, фотография сделана с перспективы клиента, задействуя тем самым его эгоцентризм:

Акцент на начале и конце  
оффера!

**Повторите самое  
важное в начале и в  
конце оффера.**

# Самое главное чтобы вы вызывали эмоции у клиента:



Guntis Kalnietis · 22 дня назад

Уроды! Используют науку для манипулирования нами и продажи своего говна.

^ | v · Ответить · Поделиться ›



Анна · 6 лет назад

Потрясающе! Ролик о молодёжном спорте вызвал слёзы. Даже, не зная языка, я его поняла.

^ | v · Ответить · Поделиться ›

 Подписаться

 Добавить Disqus на свой сайт

 Do Not Sell My Data

DISQUS

Комментарии к статье из которой я взяла информацию выше: <https://lpgenerator.ru/blog/2015/09/23/7-metod-vozdejstviya-na-reptilnyj-mozg-kliento>

# Эмоциональный интеллект?



**Эмоциональный интеллект — это  
умение распознавать свои и чужие эмоции  
и управлять ими**



«Зефирный эксперимент»

# ШКАЛА ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ТОНОВ ОТ 4.0 до 0.0

	Энтузиазм	4.0
	Веселье	3.5
	Сильный интерес	3.3
	Консерватизм	3.0
	Слабый интерес	2.9
	Довольный	2.8
	Не интересующийся	2.6
	Скука	2.5
	Монотонность	2.4
	Антагонизм	2.0
	Враждебность	1.9
	Базь	1.8
	Гнев	1.5
	Ненависть	1.4
	Возмущение	1.3
	Отсутствие сочувствия	1.2
	Невысказанное возмущение	1.15

	Скрытая враждебность	1.1
	Беспокойство	1.02
	Страх	1.0
	Отчаяние	0.98
	Ужас	0.96
	Оцепенение	0.94
	Сочувствие	0.9
	Забавление	0.8
	Горе	0.5
	Искушение	0.37
	Незаслуженный	0.3
	Самоунижение	0.2
	Жертва	0.1
	Безнадёжный	0.07
	Апатия	0.05
	Бесполотный	0.03
	Умирание	0.01
	Смерть тела	0.0

# Составляющие эмоционального интеллекта и связанные с ними навыки:

1. ЛИЧНОСТНЫЕ НАВЫКИ: эти способности определяют, как мы управляем собой.
2. СОЦИАЛЬНЫЕ НАВЫКИ: эти способности определяют, как мы управляем нашими отношениями с людьми

# ЛИЧНОСТНЫЕ НАВЫКИ:

## Самосознание

- *Эмоциональное самосознание:* анализ собственных эмоций и осознание их воздействия на нас; использование интуиции при принятии решений
- *Точная самооценка:* понимание собственных сильных сторон и пределов своих возможностей
- *Уверенность в себе:* чувство собственного достоинства и адекватная оценка своей одаренности

# СОЦИАЛЬНЫЕ НАВЫКИ:

## Управление отношениями

- *Воодушевление*
- *Влияние*
- *Помощь в самосовершенствовании*
- *Содействие изменениям*
- *Урегулирование конфликтов*
- *Укрепление личных взаимоотношений*
- *Командная работа и сотрудничество*

Для того чтобы стать эмоционально компетентным, вы должны:



- заниматься техниками, которые помогут вам жить настоящим моментом;
- идентифицировать свои эмоции;
- определять источник эмоций;
- уметь выбрать наиболее подходящий тип реакции.



maxim berger  
@beautifulgovno

«вы привлекаете то, чего боитесь»  
о нет, только не квартира в цюрихе

17:16 · 05.01.2021 · [Twitter for iPhone](#)

# Главные компоненты

- *Самоосознание;*
- *Лично принимать решения;*
- *Умение владеть чувствами;*
- *Умение справляться со стрессом;*
- *Эмпатия;*
- *Коммуникации;*
- *Самораскрытие;*
- *Проницательность;*
- *Личная ответственность;*
- *Уверенность в себе;*
- *Разрешение конфликтов;*



**Вивиан испытывает:**

- 1. Обиду.**
- 2. Восторг и благодарность.**

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>



На лице Дрисса:

1. Растерянность.
2. Удивление.

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>



**Аманда испытывает:**

- 1. Презрение.**
- 2. Удивление и страх.**

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

На встрече подруга ведет себя раздраженно: нервничает, язвит, огрызается. Вы:



Вариант 1



Вариант 2

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Недовольный кондуктор в автобусе вам нахамил или оскорбил вас. Ваша реакция?



Вариант 1



Вариант 2

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Вы гуляете в парке с группой маленьких детей, один из них начинает плакать, потому что с ним не хотят играть. Ваши действия?



Вариант 1



Вариант 2

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Ваш коллега странно оделся. Вы заметили это.  
Что вы сделаете?



Вариант 1



Вариант 2

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Муж приходит домой поздно. Вы сидите дома с ребенком. У вас вдруг появляется чувство раздражения, и оно увеличивается. Что происходит дальше?



Вариант 1



Вариант 2

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Вы устроились на работу менеджером по продажам. Но уже 2 месяца у вас ничего не выходит. Каковы будут ваши действия?

1. «Наверное, я просто не подхожу для этой работы. Поработаю еще месяца 2. Если ничего не изменится - сменю работу».

2. «Проанализирую, почему у меня не выходит эффективно выполнять свою работу. Выявлю причины неэффективности. Прокачаю свои навыки по продажам и постараюсь изменить подход к работе».

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Ваша знакомая попросила вас соврать ее молодому человеку, что она была с вами вчера вечером. Вы соврали ему. Что вы чувствуете?

1. «Мне просто плохо, и все».
2. «С одной стороны, она моя подруга и я должна ее защищать и поддерживать во всем. С другой стороны, мне стыдно за свой поступок и за свое бысмысленное вранье. Мне жалко ее молодого человека. И, честно говоря, я злюсь на себя, что я так с ним поступила».

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

- Если у вас большинство ответов под № 1, то вам стоит учиться глубже понимать чужие эмоции, контролировать свои чувства и правильно реагировать. Это поможет вам стать счастливее и на работе, и в личной жизни.
- Если у вас большинство ответов под № 2, то ваш эмоциональный интеллект находится уже на высоком уровне. Тогда дерзайте покорять мир, ведь в ваших руках уже есть все карты.

Источник:

<https://www.adme.ru/svoboda-psihologiya/test-na-1-minutu-kotoryj-o>

Расскажите про сильные стороны человека сидящего напротив?

Как Вы думаете, какой предмет был любимым в школе у человека сидящего напротив?

Как думаете какой самый большой страх человека сидящего напротив вас?



## Умение справляться с эмоциями

- Идентифицировать и называть чувства;
- Выражать чувства;
- Оценить силу чувств;
- Управлять чувствами;
- Отсрочивать удовольствия;
- Контролировать побуждения;
- Ослабить стресс;
- Выяснить разницу между чувствами и поступками.

100

ЭМОЦИОНАЛЬНЫ  
Х АРГУМЕНТОВ В  
НАШЕМ  
ПРОДУКТЕ:



beisme08

Meow



beisme08



beisme



beisme0