

Mindfulness in customer care

TRAVELGEMS

Wellbeing-co.



Τι θα πει mindfulness;

Να βρίσκομαι στο παρόν δίνοντας προσοχή στο τώρα με ευγένεια, ευγνωμοσύνη και θετική περιέργεια.

Ας παίξουμε ένα παιχνίδι:

Κλείνουμε τα μάτια μας και αισθανόμαστε τη κατάσταση του σώματος μας, χωρίς κρίση ή αξιολόγηση, απλά με προσοχή.

Τι θα πει mindful ακροατής;

- Έρχομαι στο τώρα.
- Προσπαθώ να ακούσω με δημιουργική περιέργεια τον πελάτη μου ή τον προϊστάμενο μου ή τον συνάδελφο μου.
- Ακούω την ερώτηση ή τη παρατήρηση, δεν σκέφτομαι την απάντηση, απλά ακούω.
- Προσπαθώ να έρθω στη θέση του.
- Δημιουργώ εμπιστοσύνη με τη προσοχή μου γιατί η μεγαλύτερη αξία που έχουμε είναι ο χρόνος που δίνουμε στον εαυτό μας.
- Ακούω βαθιά και δημιουργώ εμπιστοσύνη.

Εάν δούμε ότι υπάρχει ένταση, με καλοσύνη και ποτέ με κατάκριση, προτείνουμε να πάρουμε αναπνοές μαζί.

Ανοίγω την καρδιά μου και, με φάρο τις αξίες μου ή της εταιρίας μας, απαντώ.

Τι θα πει βλέπω τα πράγματα καθαρά;

Ο διαλογισμός και το να έρχομαι στο παρόν δίχως να κρίνω με βοηθά να βλέπω τα πράγματα καθαρά.

Το να έρχομαι στο παρόν με βοηθά:

- στο να διατηρήσω ισορροπία
- στο να συγκεντρώσω τις καλύτερές μου ικανότητες
- στο να αναπτύξω τους εσωτερικούς μου πόρους (σαφήνεια, γενναιοδωρία, σταθερότητα) και να τους χρησιμοποιώ πάντα, και όχι μόνο κατά της διάρκειας μιας κρίσης.

Ο διαλογισμός και το να έρχομαι στο παρόν έχει ως αποτέλεσμα:

- την εσωτερική ευημερία
- την εσωτερική αίσθηση ελευθερίας, που συνεπάγεται ότι είμαι χρήσιμος στον εαυτό μου, την εταιρία και τον πελάτη μας