SMILE to MOVE

Scuola di FORmAzione "Vito Tesei"

AVIS Regionale Marche 2018

L'ACCOGLIENZA IN AVIS

Tolentino, 15 Settembre 2018

CHI SIAMO

SMILE TO MOVE…
è una società specializzata nella formazione delle persone di vendita con l'obiettivo di trasformarle in eccellenti "padroni di casa" e di misurarne il raggiungimento delle performance di vendita.

CHI E' STEFANIA
Coach, Counsellor, Formatrice e Consulente aziendale.
Collaboro con Smile to Move in percorsi di sviluppo di competenze relazionali, quali la comunicazione efficace, l'ascolto attivo e l'empatia.
Studio e svolgo progetti di ricerca sul tema dell'Intelligenza Emotiva: una competenza fondamentale quando si fa accoglienza ad un pubblico!

L’ACCOGLIENZA DEL DONATORE IN AVIS

AGENDA

Di cosa parleremo insieme:

9.45-11.00	Il profilo del donatore AVIS e la sua evoluzione: costruiamo insieme l'identikit del donatore!
11.00-11.15	Coffee Break
11.15-13.00	Quali competenze ci servono per garantire un'accoglienza efficace e professionale?
13.00-14.00	Lunch Break
14.00-16.30	Le regole d'oro dell'accoglienza in AVIS: esercitiamoci per garantire un'accoglienza davvero indimenticabile!
16.30-17.00	Conclusioni

MA PRIMA UN ESERCIZIO PER SCALDARCI…

DAI VOSTRI POST-IT…

SOLO
PUBLIC RELATIONS
SORRISO
AMICIZIA
SORRISO
CALORE
SORRIDERE
FAMIGLIA
BENVE-NUTO
FAMIGLIA
SORRISO
ACCOGLIENZA
ASCOLTO E METTERSI NEI PANNI DELL'ALTRO
CONOSCERSI

Gli obiettivi dell'accoglienza

4 PUNTI

1. **Assicurare** che il percorso della donazione sia un'esperienza positiva per il donatore in modo che ne abbia un ricordo felice e decida di tornare a donare
2. **Promuovere** la partecipazione dei donatori all'associazione perché incoraggino a loro volta l'adesione di parenti/conoscenti e diventi parte attiva anche della vita associativa
3. **Raccogliere** informazioni utili sul donatore e sulla sua esperienza di dono per migliorare la nostra struttura
4. **Trasmettere** a nostra volta informazioni che stimolino la cultura del dono (motivazioni, procedure, domande frequenti, …), la partecipazione alla vita associativa (volontariato attivo, feste, eventi, assemblee, social network…) e prolunghino la relazione con il donatore anche dopo la donazione (soprattutto nella fase di chiamata)

IL DONATORE, QUESTO SCONOSCIUTO…

I destinatari dell'accoglienza

A CHI CI RIVOLGIAMO?

E i nuovi volontari? Come li accogliamo?

I DESTINATARI

Dividiamoci in gruppi e analizziamo le caratteristiche di ognuno di questi interlocutori:

- Chi sono?
- Che caratteristiche hanno?
- Come vivono?
- Cosa desiderano?
- Facciamo un identikit …

COFFEE BREAK

ACCOGLIERE…

MA COSA SIGNIFICA DAVVERO?

LE FANTASTICHE TRE

SONO LE TRE COMPETENZE CHE NON POSSONO MANCARE PER GARANTIRE UN'ACCOGLIENZA DAVVERO EFFICACE E PROFESSIONALE!

Empatia

Comunicazione efficace

Ascolto attivo

Come si manifestano durante l'accoglienza? Facciamo qualche esempio!

EMPATIA

COS'È

È una forma intangibile, silenziosa e, allo stesso tempo, efficace e potente di comunicazione interpersonale, indispensabile per entrare in sintonia con la persona con la quale si interagisce

COME ESERCITARCI

1. Entrare in contatto con le proprie emozioni imparando prima a riconoscerle, ad approfondirle e poi ad esprimerle in maniera adeguata
2. Imparare ad ascoltare non solo con l'udito o con la mente, ma con il cuore.
3. Mettersi "nei panni dell'altro"!
4. Dare attenzione in modo sincero

ORA PARLIAMO DI ASCOLTO…

UN PICCOLO ESAME…

1. Esercizio a coppie. Ognuno pensi all'ultima volta in cui ha deliberatamente ascoltato "male" il proprio interlocutore (ad esempio, durante una discussione)

2. Raccontate brevemente la situazione al vostro collega e, con il suo aiuto, scrivete quali emozioni avete provato in quella situazione.

3. Ora, sempre confrontandovi con il collega, provate a pensare alle emozioni dell'altro in quella situazione. Sono simili alle vostre o molto diverse?

PERCHE' ASCOLTARE?

1. Individuiamo insieme 5 motivi sul perché è importante ascoltare.

2. Quali sono le caratteristiche del buon ascoltatore?

3. Perché è così difficile ascoltare?

IL NON ASCOLTO

Come si comporta chi non ascolta?

1. non guarda mai negli occhi chi parla,
2. sembra non poter stare fermo,
3. ha sempre troppo da fare,
4. viene costantemente interrotto (telefonate, visite),
5. fa troppe domande interrompendo chi parla,
6. non mostra interesse,
7. è troppo aggressivo, non è obiettivo,
8. fraintende a proprio vantaggio,
9. non è abbastanza umile,
10. sta troppo sulla difensiva

ASCOLTO ATTIVO

COSA NON È

- Ignorare > “ascolto solo per dovere”
- Interrompere > “è più importante ciò che so io rispetto a quello che sai tu”
- Dialogare tra sé e sé > “mentre parli, penso già a quello che dirò”
- Ascoltare selettivamente > “ascolto solo ciò che reputo interessante”
- Ascoltare con filtro > “giudico e creo quindi le basi per il pregiudizio”

COS’È

- Un atteggiamento spontaneo dove chi ascolta non è più passivo ma qualcuno che agisce in modo da facilitare la comunicazione (apertura al messaggio)
- Un processo bidirezionale: ascoltare attivamente non significa solo ricevere un messaggio ma anche far capire all’interlocutore che ha la nostra totale attenzione e che ci stiamo prendendo carico della situazione

COSA ASCOLTIAMO?

ASCOLTO E OSSERVAZIONE DI CIO' CHE L'ALTRO DICE (VERBALE)

ASCOLTO E OSSERVAZIONE DI CIO' CHE NON DICE (SILENZIO)

ASCOLTO E OSSERVAZIONE DI COME LO DICE (PARAVERBALE)

OSSERVAZIONE DI COME SI MUOVE (NON VERBALE)

COSA E' BENE ASCOLTARE?

ASCOLTO DEI CONTENUTI

ASCOLTO DELLE TONALITA' E DELLA VOCE

ASCOLTO E OSSERVAZIONE DELLO SGUARDO

ASCOLTO E OSSERVAZIONE DELLA GESTUALITA'

ESERCITIAMOCI INSIEME!

ED ORA…

LA COMUNICAZIONE!

SAPER COMUNICARE…

LA COMUNICAZIONE 1. Non si può non comunicare

LA COMUNICAZIONE

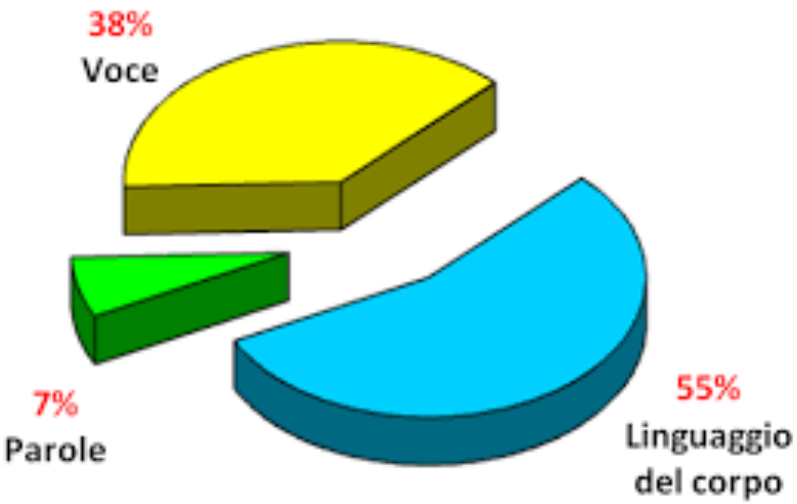
2. È importante QUELLO che si dice ma soprattutto COME lo si dice!

Fammi subito questo lavoro!

Vorrei che tu mi facessi subito questo lavoro perché …

COMUNICHIAMO CON…

1. le parole (verbale)
2. la voce (paraverbale)
3. il corpo (non verbale)



IL NON VERBALE

Attenzione a:

La posizione della testa

Lo sguardo

L’espressione del viso

I gesti

COME COMUNICARE

1. Dare messaggi brevi, concisi e diversi
2. Fissare regole chiare e semplici
3. Chiarire bene il ruolo di ciascuno
4. Fornire frequenti riscontri /feedback
5. Evitare il giudizio moralistico
6. Evitare di mettere paura
7. Cercare di entrare in empatia con l'altro

LUNCH BREAK

LINEE GUIDA DI ACCOGLIENZA

- Individuiamo insieme le 10 regole utili a tutti per migliorare, giorno dopo giorno, la relazione con il donatore

- Dividiamoci in 10 gruppi

- Ogni gruppo, ha 10 minuti per individuare:
  - Obiettivo
  - Comportamenti ok e non ok
- E 5 minuti per mettere in scena una situazione pratica

LINEE GUIDA DI ACCOGLIENZA

1. Prepariamoci ad accogliere al meglio: prendiamoci cura dello spazio lavorativo e della nostra immagine
2. Mettiamo a proprio agio tutti quelli che entrano: ricerchiamo il contatto visivo e salutiamo
3. Stabiliamo una relazione positiva con ogni persona
4. Garantiamo la diffusione delle informazioni utili al donatore e accertiamoci della loro comprensione
5. Manteniamo sempre linguaggio, tono di voce e comportamento adeguati, sereni e disponibili
6. Gestiamo subito dubbi, paure e lamentele
7. Ricerchiamo e stimoliamo sempre la collaborazione dei colleghi
8. Diamo e trasmettiamo valore al gesto che il donatore sta compiendo facendolo sentire importante
9. Supportiamo nel momento del bisogno (eventuali malori, educazione sanitaria, …)
10. Ringraziamo sempre ogni donatore per il suo gesto e/o suggerimento

DAI VOSTRI LAVORI IN GRUPPO…

10 REGOLE

1) - DISPONIBILITA'
2) SORRISO
3) RINGRAZIARE
4) ASCOLTO ATTIVO
5) COMUNICAZIONE SEMPLICE
6) SINTESI
7) EMPATIA
8) INFORMAZIONI CORRETTE
9) COERENZA
10) CORDIALITA'

1) DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO
2) ~~[illegible]~~ SICUREZZA TRASMETTERE
3) LINGUAGGIO SEMPLICE
4) CAPACITA' DI PORRE L'INTERLOCUTORE NEL SUO MASSIMO AGIO
5) STABILIRE UN RAPPORTO QUANTO PIU' EMPATICO POSSIBILE
6) RENDERE QUANTO PIU' SEMPLICE POSSIBILE L'ITER BUROCRATICO.
7) SAPER MITIGARE STATI DUBBIOSI O DI PAURA
8) ...
9) ...
10) ....
11) ....

1 SORRISO
2 DISPONIBILITÀ
3 ASCOLTO
4 EMPATIA
5 CORRETTA INFORMAZIONE
6 SEMPLICITÀ
7 SINTESI
8 VALORIZZARE GESTO
9 COERENZA
10 RINGRAZIAMENTO

1) DARE IL BENVENUTO SORRIDENDO
2) INFORMARE IN MANIERA CORRETTA
3) UTILIZZARE UN LINGUAGGIO CHIARO E SEMPLICE
4) PORSI IN UNA CONDIZIONE DI ASCOLTO ATTIVO
5) METTERE L'INTERLOCUTORE A PROPRIO AGIO
6) FAVORIRE UN'ACCOGLIENZA DIFFERENZIATA IN BASE AL LUOGO DOVE SI SVOLGE
7) COMUNICARE CON UN TONO DI VOCE EMPATICO
8) FARE ATTENZIONE AL LINGUAGGIO NON VERBALE
9) ESSERE COERENTI E STIMOLANTI
10) RICORDARSI SEMPRE DI RINGRAZIARE

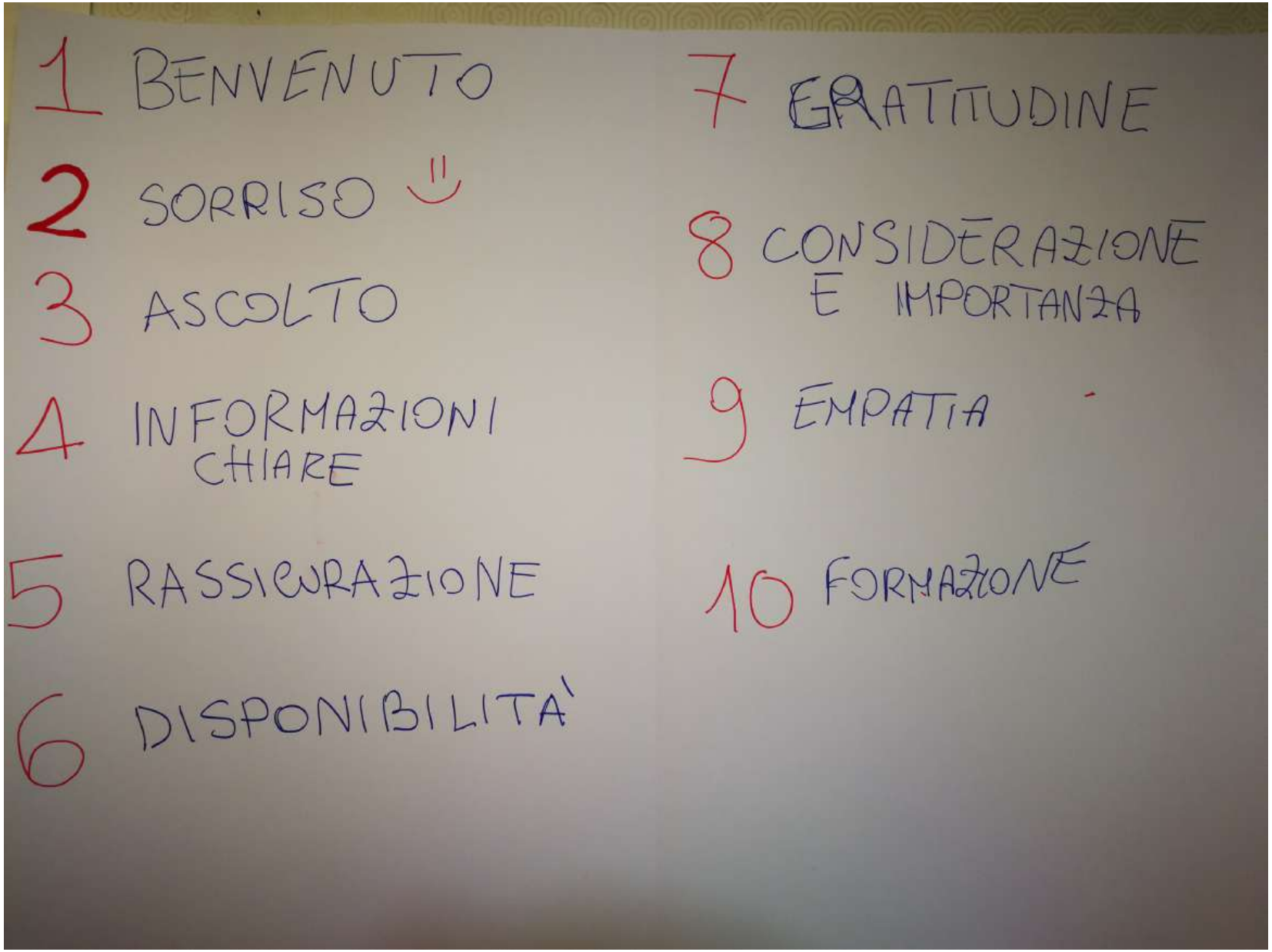
LE 10 REGOLE DELL'ACCOGLIENZA

1) DARE IL BENVENUTO
2) ACCOGLIERE CON IL SORRISO
3) DARE DELLE INFORMAZIONI CHIARE E CORRETTE
4) SAPER ASCOLTARE LE ESIGENZE E I PROBLEMI DEL DONATORE
5) METTERSI A DISPOSIZIONE CON EMPATIA
6) TRASMETTERE SERENITÀ E SICUREZZA AL DONATORE
7) COMUNICARE I VALORI DELL'ASSOCIAZIONE
8) DARE INFORMAZIONI SINTETICHE E COMPRENSIBILI
9) METTERE IL DONATORE A PROPRIO AGIO
10) RINGRAZIAMENTO

LE 10 Regole dell'accoglienza:

SALUTARE /
SORRIDERE
SUSCITARE SIMPATIA
ASCOLTARE ATTIVAMENTE
METTERSI SULLO STESSO PIANO
ESSERE COERENTI
GRATIFICARE
INFORMARE
ESSERE SINTETICI E CHIARI
METTERE A PROPRIO AGIO

P.S. - - -


1 BENVENUTO
2 SORRISO
3 ASCOLTO
4 INFORMAZIONI CHIARE
5 RASSICURAZIONE
6 DISPONIBILITA'
7 GRATITUDINE
8 CONSIDERAZIONE E IMPORTANZA
9 EMPATIA
10 FORMAZIONE

1 ASCOLTO (2)
2 COMUNICAZIONE (4)
3 INFORMAZIONE-FORMAZIONE (3)
4 DISPONIBILITA' (5)
5 SENSIBILIZZAZIONE (6)
6 EMPATIA (7)
7 ACCOGLIENZA (1)
8 COMPRENSIONE (8)
9 SINTETIZZARE (9)
10 RINGRAZIAMENTO (10)

SORRISO
ASCOLTO
EMPATIA
DISPONIBILITÀ
CORTESIA
ENTUSIASMO
COMPETENZA
SINTESI
CHIAREZZA della COMUNICAZIONE
RISERVATEZZA
(DISCREZIONE)