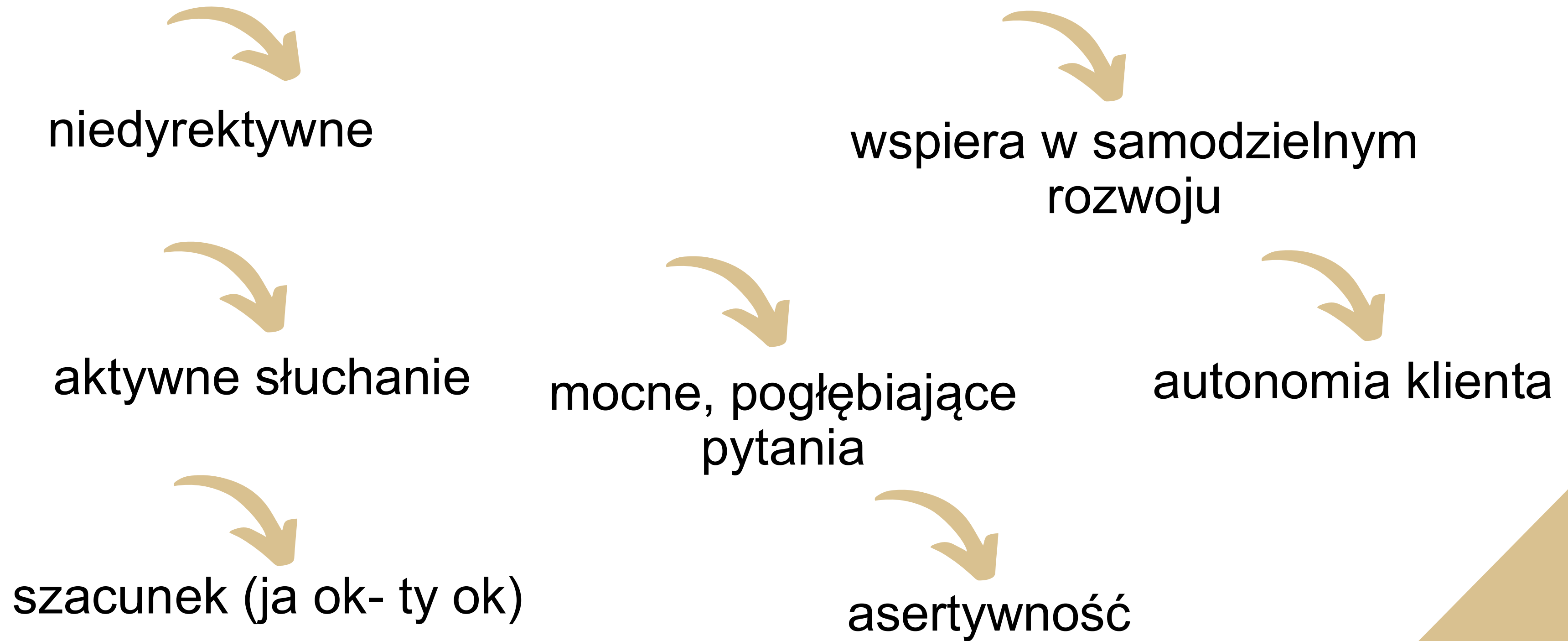


Lepsze relacje z klientami biura rachunkowego dzięki coachingowemu podejściu

26.06.2025

Aneta Matyjaszek
coach

Coachingowe podejście



Czym coaching jest, a czym nie jest?

Jest:

- procesem wsparcia
- pozwala znaleźć własne rozwiązania
- opiera się na zaufaniu i zbudowanej relacji
- punkt wyjścia: osoba coachowana ma potencjał, że poradzi sobie z trudną sytuacją, potrzebuje jedynie wsparcia i wzmocnienia - autonomia klienta

Kiedy sprawdzi się coachingowe podejście?

- u klientów, którzy nie potrzebują instruktazu
- w poszukiwaniu nowych rozwiązań
- kiedy potrzebna jest motywacja
- w sytuacjach konfliktowych

Co jest potrzebne, żeby zadziało?

- otwartość na to, co inne (np. nietypowe odpowiedzi, złość...)
- uważne słuchanie - co tak naprawdę mówi klient?
- umiejętność wejścia w świat odbiorcy, mówienie jego językiem
- unikanie oceniania!
- umiejętność dawania konstruktywnej informacji zwrotnej
- dystans do siebie

Jakie pytania zadawać?

- Jaki jest twój cel? Co chcesz osiągnąć?
- Dobrze cię rozumiem - wolisz przynosić dokumenty papierowe niż wysyłać skany?
- Do kiedy chcesz to zrealizować?
- Jakich efektów oczekujesz?
- Czego od nas oczekujesz?

Model GROW

To model pracy coachingowej



G (goal) - cel

R (reality) - rzeczywistość

O (options) - możliwości

W (will, way forward) - wola, kolejne kroki

Przykład zastosowania

- G - Czego potrzebujesz? Co mogę dla ciebie zrobić? (Np. **Źle naliczyłaś mi podatek**).
- R - “Pokaż mi maila/pismo z US/ wyliczenia” (sięgnij do źródła informacji!) “Czy coś z tym już zrobiłeś?”
- O - “Jest kilka opcji, żeby to załatwić...” / “Co możesz zrobić w tej sytuacji?”
- W - “Którą opcję wybierasz?”

Wskazówki

- Nie narzucaj swojego zdania; zapytaj o opinię, pomysły na rozwiązanie sytuacji.
- Pokaż, że gracie do tej samej bramki.
- Zaproponuj pomoc i wsparcie.
- Zrezygnuj z obwiniania.

Co jest wyzwaniem dla Ciebie w coachingowym podejściu?

W budowaniu dobrych relacji z
klientami najważniejsze jest
zaufanie.
To waluta!

W budowaniu relacji ważne są:

- To, jak nas klient postrzega - nasza ekspertyza
- Umiejętność słuchania i rozpoznawania rzeczywistych potrzeb klienta
- Szanowaniu czasu (wzajemne!)
- Bezpośredni kontakt

Do zobaczenia na konferencji we wrześniu!

Aneta Matyjaszek