



In the Zone

## תכנית In the Zone – מבט על

מודול 1: (זמן למידה מוערך – 3.5 שעות)

מה זה In the Zone? איך זה עובד?

### תיאור:

מהם קונפליקטים ופערים רגשיים מול לקוחות? אילו קונפליקטים ופערים רגשיים חוויתם בחייכם? האם קרה פעם שנתקלתם בסיטואציות שהלקוח הגיע עם מטען רגשי ולא כל כך ידעתם מה לומר או איך להתנהל? במהלך מודול 1, תחשפו לסיפור שנקרא – הלקוח שקיבל "לא". הסיפור משמש כדוגמה לקונפליקט רגשי נפוץ באינטראקציית לקוח – עובד, ואיך אפשר לסיים חוויה טעונה בחוויית לקוח חיובית, ע"י גישור על הפערים הרגשיים שבד"כ עולים בסיטואציות מסוג זה.

בהמשך תגלו מהי גישת In the Zone ואיך משתמשים בה. אנו נציג לכם איך מחקרים עדכניים, ממגוון רחב של תחומי חיים, תומכים בגישה ועוזרים לנו לפתח את "זיכרון שריר הרגש", ונראה במה הגישה החדשנית שלנו שונה מגישות מסורתיות ללימוד והדרכה של יכולות אלו. לאחר מכן תכירו ממבט-על את 7 העקרונות הבסיסיים שמרכיבים את גישתנו. ולבסוף, נצלול לעומקם של שני העקרונות הראשונים, רגשות ומשמעות.

בסוף שבוע זה אתם תכירו בכך שבמקרים שבהם אתם מזהים קונפליקט ופערים רגשיים מול לקוחות, יש כוח עצום לשאול את עצמכם שאלה חדשה – "אם אני מתכוון/ת להפוך את החוויה הטעונה הזו לחוויה חיובית, מה כדאי לי לעשות ולומר?"

### מטרות הלמידה:

- תזהו את הנחות היסוד ההתחלתיות שלכם בנוגע לרגשות ולעבודה עם הרובד הרגשי מול לקוחות.
- תסבירו איך מחקרים מולטי-דיסציפלינאריים תומכים בגישת In the Zone לגישור אפקטיבי על פערים רגשיים והענקת חווית לקוח חיובית.
- תזהו ותסבירו את 7 עקרונות הבסיס שמרכיבים את גישת In the Zone.
- תסבירו את השאלה החדשה ותתארו איך היא קשורה לניסוי המחשבתי של In the Zone.
- תזהו כיצד גישת In the Zone שונה מגישות מסורתיות ומדוע גישות אלו אינן מספקות בבואנו ללמד וללמוד את היכולות הנדרשות לעבודה עם הרובד הרגשי מול לקוחות.
- תתארו מהם רגשות, מהם לא, ותזהו את המכנה המשותף לתקשורת אפקטיבית במצבים עם מטען ופערים רגשיים.
- תתארו את החשיבות בחשיבה והגדרה של המשמעות האישית שלכם ליכולת שלכם להעניק חווית לקוח חיובית.



In the Zone

## שיעורים:

### 1. הניסוי המחשבתי של In the Zone.

- 1.1. ברוכים הבאים לקורס ולמודול 1.
- 1.2. הלקוח שקיבל "לא" – מקרה מבחן.
- 1.3. הלקוח שקיבל "לא" – מה קרה בפועל?
- 1.4. למה כדאי ללמוד את היכולות האלו?
- 1.5. סקר In the Zone.
- 1.6. מה זה In the Zone? – השיעור מציג את גישת In the Zone והפוקוס על ה"שאלה החדשה".

### 2. מחקר, גישות והיפוכים.

- 2.1. מה המחקר מלמד אותנו – השיעור יציג את תובנת ההכנה דרך חשיבה, חזרתיות ותסריטים אישיים ויכוון למחקרים שעומדים מאחוריה. השיעור משתמש באנלוגיית "זכרון שריר הרגש" ע"י אנקדוטה מאימוני טניס.
- 2.2. שלושת ה-A – השיעור יתאר כיצד גישות מסורתיות להדרכה מתמקדות בהעלאת מודעות (Awareness) (כדי שנוכל לזהות קונפלקטים רגשיים של לקוחות כאשר ניתקל בהם) ובלימוד כלי ניתוח (Analysis) (כדי שנוכל לחשוב בצורה מובנית איך להתחבר ללקוחות). אלה הם אלמנטים חשובים אך לא מספיקים. הגישה שלנו מוסיפה אלמנט נוסף, והוא פוקוס על פעולה (Action) – כלומר התנסות חווייתית והכנה מוקדמת אישית שמחזקים את ההטמעה והשימוש ביכולות האלו בבואנו להעניק מענה לרובד הרגשי בעבודה מול לקוחות.
- 2.3. שלושת ההיפוכים של In the Zone – השיעור יתאר 3 "מסגורים-מחדש" שהן ביסודה של הגישה. הכוונה היא ש-In the Zone מגדירה את "מה" אנחנו חושבים כאשר אנחנו מדברים על רגשות, היא מגדירה מחדש "למי" אנחנו חושבים שהדרכות כאלה מיועדות, והיא מגדירה "איך" אנחנו מקיימים את הדיון על תכנים מסוג זה.

### 3. עקרונות הבסיס של In the Zone.

- 3.1. 7 עקרונות הבסיס – השיעור מציג את 7 עקרונות הבסיס שמרכיבים את גישת ההוראה. בסקר In the Zone התלמידים מוזמנים לחשוב על הנחות היסוד הקיימות שלהם על 7 העקרונות הללו. בשיעורים הבאים, בהם נצלול לכל עקרון לעומק, אנו נזמין את התלמידים לבחון מחדש את הנחות היסוד ההתחלתיות האלה ולבחון את עמדתם מחדש לאור התובנות שצברו בקורס.
- 3.2. עקרון 1: רגשות – השיעור יסביר איך In the Zone מגדירה ומפרשת את המושג רגשות ואיך שהם באים לידי ביטוי באינטראקציות לקוח – עובד.
- 3.3. עקרון 2: משמעות – השיעור יסביר את החשיבות שבחשיבה על משמעות – אישית, מקצועית, חברתית – כמעין מתגבר למציאת מוטיבציה לפעול וכמקור להשפעה על לקוחות.
- 3.4. תובנות לקחת משבוע 1.
- 3.5. מבדק מודול 1.



In the Zone

## מודול 2: (זמן למידה מוערך 3 שעות)

### לומדים מהנסיון.

#### תיאור:

מהם המקרים שבהם הצלחתם (ונכשלתם) במענה לפערים רגשיים מול לקוחות ולהעניק להם חוויית לקוח חיובית? אילו תנאים הקלו עליכם לעשות זאת ואילו תנאים הקשו? אנו נקדיש את מודול 2 כדי לזהות ולחשוב על התשובות שלכם לשאלות הללו. כך אנו מקווים שתשיגו תובנות לגבי החוזקות האישיות שלכם, היכולות והסגנונות האישיים שמעצימים אתכם לתת מענה לצרכים רגשיים בסיטואציות טעונות.

אנו נעשה את זה על ידי העמקת הדיון על עקרונות הבסיס של In the Zone – בחירה, נורמליזציה והיכרות עצמית. בהרבה מקרים, אנשים לא פועלים כדי לגרום ללקוחות חוויה חיובית, רק בגלל שהם מרגישים שאין להם ממש ברירה בסיטואציה. אנו לומדים שלפעמים יש לנו יותר אפשרויות משנדמה לנו. עקרון הנורמליזציה עוזר לנו לחשוב על קונפליקטים ופערים רגשיים מול לקוחות כאירועים נורמליים וכחלק מחיי השגרה. עקרון ההיכרות העצמית עוזר לנו להבין איך לזהות ולהשתמש בחוזקות וביכולות האישיות שלנו, באינטראקציות טעונות מול לקוחות. ולבסוף, אתם תשמעו סיפור על אמיר ועל הדרך שבה הוא הצליח למסגר מחדש אתגר מול לקוח קשה, כדי שהחוזקות האישיות שלו יבואו לידי ביטוי מול אותו לקוח.

עד לסוף מודול זה תהיו מסוגלים לזהות את החוזקות וההעדפות האישיות שלכם בניהול אינטראקציות טעונות מול לקוחות, אבל גם בחיים ככלל.

#### מטרות למידה:

- תכירו בכך שלפעמים יש לכם יותר בחירה ממה שנדמה לכם, גם במצבים של חוסר תקשורת מול לקוח קשה.
- תתארו מקרי הצלחה וכשלון אישיים שלכם בהתייחס לאתגרי היישום של עבודה עם הרובד הרגשי מול לקוחות.
- תכירו בנורמליות של קונפליקטים מול לקוחות.
- תתארו איך תוכלו למסגר מחדש אתגר כדי שתתחילו "לשחק" לחוזקות האישיות ולסגנון האישי שלכם.
- תזהו אלה תנאים מעצימים אתכם לפעול באפקטיביות לגישור על פערים רגשיים ("מאפשרים") ואילו תנאים מקשים עליכם ("מעכבים").
- תפתחו רשימה של תנאים מאפשרים ומעכבים אישיים.
- תזהו את החוזקות וההעדפות האישיות שלכם למענה לצרכים רגשיים בעבודה, ובחיים ככלל.



In the Zone

## שיעורים:

1. מעשה בשני סיפורים.
  - 1.1. מבוא לשבוע 2.
  - 1.2. תרגיל מעשה בשני סיפורים.
  - 1.3. ניתוח מעשה בשני סיפורים ועקרון In the Zone 3 – בחירה – השיעור מסביר את תובנת הבחירה שבבסיס גישת In the Zone.
2. נורמליזציה והיכרות עצמית.
  - 2.1. עקרון 4 נורמליזציה – השיעור מסביר איך נירמול (הפיכה לנורמלי) של חוויית הקונפליקט והפערים הרגשיים מול לקוחות מאפשר לנו להפחית את הרגשות המשפיעים עלינו ובכך לאפשר לעצמנו לשחרר את היצירתיות ואת ה"אני המיטבי" שבנו, בסיטואציות הללו.
  - 2.2. גורמים מאפשרים ומעכבים ועיקרון 5: היכרות עצמית – השיעור מסתכל על רשימת התנאים המאפשרים והמעכבים שאולי זיהיתם בתרגיל מעשה בשני סיפורים ואז מסביר שחלק מהתנאים הללו משותפים לכולנו. עם זאת, בהתייחס ליכולות והחוזקות האישיות של כל אחד מאיתנו, חלק מהתנאים יהיו יותר משמעותיים לאנשים מסוימים. העקרון החמישי "היכרות עצמית" מסביר למה זה חשוב לחשוב על הסגנון האישי והחוזקות האישיות שלנו כדי שנוכל למסגר סיטואציות טעונות עם לקוחות בצורה שתמקסם אותם. כדי שנהיה במיטבנו. השיעור יסתיים בהזמנה למלא את שאלון "הפרופיל האישי-מקצועי".
  - 2.3. שאלון הפרופיל האישי-מקצועי.
3. סיפור מקרה: איש המכירות הצעיר.
  - 3.1. איש המכירות הצעיר – מקרה מבחן.
  - 3.2. איש המכירות הצעיר – מה קרה בפועל?
  - 3.3. מחשבה עלהנחות יסוד – השיעור מציג את הנחות היסוד של In the Zone.
  - 3.4. תובנת לקחת משבוע 2.
  - 3.5. מבדק מודול 2.



In the Zone

### מודול 3: (זמן למידה מוערך 3 שעות)

#### פיתוח תסריטי חוויה אישיים ודרכי פעולה אפשריות.

#### תיאור:

במודול 3 תתחילו לבנות "ארגז כלים" של דרכים להרגיש יותר בטחון ונינוחות בסיטואציות מורכבות וטעונות מול לקוחות. אתם תלמדו איך לפתח לעצמכם תסריטי חוויה (מילים והרגשה) ודרכי פעולה אפשריות להתמודד עם סיטואציות מול לקוחות.

בתחילה, נחקרו את עקרון 6 – קול אישי. העקרון הזה יעזור לכם להבין איך תוכלו למצוא דרכים שונות לגבש את הקול הייחודי שלכם ומגוון הצורות שהוא יכול ללבוש. בהמשך, תכירו את העקרון השביעי והאחרון של In the Zone, רציונליזציות והתנגדויות. העקרון הזה יעזור לכם להבין איך לצפות מראש את ההתנגדויות שאתם עשויים להיתקל בהן כשתרצו להעניק חוויית לקוח מעולה. ההתנגדויות שמקשות עליכם להשיג את המטרות שלכם. זה יעזור לכם להתכונן ולהתאמן על תגובות אפקטיביות להתנגדויות האלה.

בסוף מודול 3 תגלו שזיהיתם כלים זמינים שיעזרו לכם לגשר על פערים רגשיים ולהעניק חוויית לקוח חיובית באפקטיביות. אתם תתנסו בכלים הללו ע"י חזרה לתרגיל מעשה בשני סיפורים וגיבוש סוף חדש לסיפורים. בסוף המודול הזה תוכלו ליצור לעצמכם את מגוון תסריטי החוויה האישיים שלכם למענה לצרכים רגשיים והענקת חוויית לקוח טובה, לכל סוג של אינטראקציה שתמצאו.

#### מטרות למידה:

- תתארו ארבע רציונליזציות והתנגדויות שאתם צפויים להיתקל בהן בעבודה מול לקוחות "קשים" ותחקרו דרכים להתמודד איתם.
- תפתחו תסריטי חוויה אישיים למענה אפקטיבי לאינטראקציות מול לקוחות.
- תתארו דרכים שונות לבנות את הקול האישי שלכם ואת הצורות השונות שהוא יכול ללבוש.
- תפתחו סיום חדש לסיפור המקרה שבו לא הצלחתם לגשר על פערים רגשיים מול לקוח על ידי תרגיל "שכבה שנייה" לתרגיל מעשה בשני סיפורים. תתאמנו על פיתוח של תסריטים אישיים, זיהוי בעלי העניין, ההתנגדויות הצפויות, מידע לאסוף שעשוי לעזור ושותפים.
- תבנו את תסריטי החוויה האישי הראשון שלכם.



In the Zone

## שיעורים:

1. עקרונות - קול אישי ורציונליזציות והתנגדויות.
  - 1.1. הקדמה למודול 3.
  - 1.2. מבוא לבניית תסריטים ודרכי פעולה אפשריות.
  - 1.3. עקרון 6 – קול אישי – השיעור נותן מענה למיתוסים בנוגע למציאת הקול האישי שלנו ומסביר שיסנן דרכים רבות למצוא ולהשתמש בקול האישי שלנו.
  - 1.4. עקרון 7 – רציונליזציות והתנגדויות – השיעור מלמד על ההתנגדויות הצפויות שסביר שניתקל בהם שנרצה לתת מענה ללקוחות. שמפעילים את הרבדים הרגשיים על הלקוח אבל גם על עצמנו אנו. בשיעור נציע דרכים להתמודד איתן.
  - 1.5. תרגיל ה"שכבה השנייה" למעשה בשני סיפורים – התנסות ואימון בתובנות והיכולות שנלמדו בקורס.
  - 1.6. תובנות לקחת משבוע 3.
2. בניית תסריטי חוויה.
  - 2.1. הכלי לפיתוח תסריטי חוויה אישיים.
  - 2.2. תובנות לקחת מהקורס.
  - 2.3. מבדק מודול 3.