Quando il cliente è poco... paziente

Data 12 aprile 2006
Categoria psichiatria_psicologia

Le categorie di lavoratori a contatto col pubblico sono soggette a marcato stress per i rapporti conflittuali con certe categorie di clienti

Il cliente, come è noto, ha sempre ragione, ma non sempre si fa benvolere. Christian Dormann (università di Mainz) e Dieter Zapf (Goethe Universitad di Francoforte), dopo aver selezionato tre gruppi di lavoratori (venditori di scarpe, assistenti di volo e tour operator) hanno provveduto a studiarne oltre 600, al fine di classificare e selezionare le peggiori categorie di clienti. Le categorie di clienti stressanti sono risultate 4, e in ordine decrescente di stress troviamo:
1) Il cliente interminabile. Questa tipologia di cliente tenderebbe alla monopolizzazione del tempo del venditore, ostacolando la vendita e il principio di equità fra i clienti
2) Il cliente sarcastico. Tendenzialmente aggressivo, mediante l'ironia tenderebbe a scaricare la sua aggressività sul venditore.
3) Il cliente musone (o scortese) Disturba il ritmo del lavoro, producendo malessere e irritazione.
4) Il cliente indeciso. Indeciso, eterno, non sa quello che vuole e non è in grado di decidere velocemente.
Secondo i ricercatori, questi tipi di clienti bastano a spiegare buona parte dello stress accumulato dai venditori.
Una classificazione simile e' stata già fatta in ambito medico in un articolo del 2001. Allora vennero identificate quattro tipologie di pazienti, particolarmente stressanti, tra quelle frequentanti normalmente gli studi medici. Il primo tipo, il falso acquiescente, identifica una tipologia di pazienti che, ad ogni proposta del medico, dice sempre si, salvo poi lamentarsi della scarsa efficacia della cura. Lo scopo della manovra sarebbe quello di mettere il medico in debito affettivo verso il paziente, facendolo sentire in colpa e riscuotendo il debito quando serve. Il secondo tipo di paziente viene chiamato il "contagocce". Sfruttando la scarsità del tempo a disposizione del medico di base, centellina le informazioni legate alla propria malattia, trascurando le piu significative. Lo scopo del comportamento sarebbe quello di mettere il medico, in ristrettezze temporali, in difficoltà. E' semplice, in questo modo, spiazzare la diagnosi e, con abilità, far passare per buone le proprie linee i condotta. Il terzo tipo è il medico di se stesso. Decidendo autonomamente quali sono le sue malattie, e quali debbano essere le linee di cura, omette, falsifica ed inventa i sintomi per far coincidere la dignosi del medico con quella che ha in mente. Il quarto tipo è il simulatore: nella categoria rientrano due tipologie di persone: chi lo fa perché malato (ad es. sindrome di Munchausen), e chi invece lo fa per un chiaro tornaconto economico (rimborsi assicurativi o simili). Chi è in contatto col pubblico, in definitiva, è sempre soggetto allo stress.
GuidoZamperini
Fonti: Psicologia contemporanea, 194, 2006; Doctor, Marzo 2001

© 2004 - 2025 Pillole - Registrazione T. di Roma n. 2/06 | stampato il 13/12/2025 alle ore 21:9 | Pagina 1 di 1