

## PRZYKŁADY DLA TRENERA

Do sekretarki przychodzi klient, który niecierpliwie oczekuje na spotkanie z jej przełożonym. Najpierw Pani proponuje mu coś do picia. Klient odmawia, ale jest wyraźnie zdenerwowany. Sekretarka ma doświadczenie z różnym typem klientów, zatem niezrażona próbuje rozładować sytuację niezobowiązującą rozmową. Ma nadzieję, że po miłej rozmowie klient się trochę uspokoi i spotkanie z jej przełożonym przebiegnie spokojnie.

Stosuje szereg czynności, które cechują umiejętność aktywnego słuchania:

- Koncentruje się na rozmówcy
- Zadaje pytania
- Jest otwarta
- Jest empatyczna
- Utrzymuje kontakt wzrokowy
- Parafrazuje - sprawdza, czy komunikat jest dobrze przez nią rozumiany

Po przeprowadzonej rozmowie klient widocznie się uspokaja. Zadowolony i uśmiechnięty wchodzi na spotkanie, które jest bardzo owocne dla firmy, w której pracuje sekretarka.

Czy zatem warto słuchać innych?

Czy warto się komunikować?

Co nie oznacza tylko mówienia.

