

Karta Pracy Nr 9: Podsumowywanie

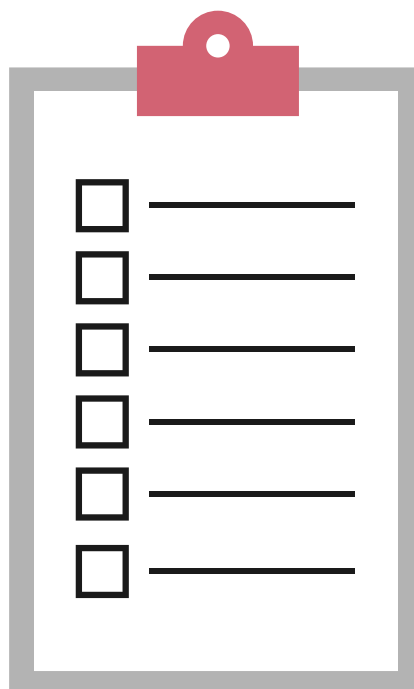
Ponieważ znaczna część komunikacji werbalnej między ludźmi jest źle rozumiana, podsumowywanie jest cennym narzędziem pozwalającym upewnić się, że zrozumiałeś, co ktoś powiedział. Podsumowanie to po prostu przedstawienie głównych idei, które usłyszałeś od uczestnika.

Przykład:

„Rozumiesz podstawy zdolności kredytowej; potrzebujesz jednak więcej informacji na temat obliczania wyceny zabezpieczenia. Dobrze zrozumiałem?”

Instrukcje:

1. Podsumuj i zapisz, co możesz powiedzieć uczestnikowi dla każdego z poniższych scenariuszy.
2. Podziel się swoimi odpowiedziami z partnerem, a następnie partner przekazuje informację zwrotną.



Karta Pracy Nr 9: Podsumowywanie

1

Scenariusz 1

Uczestnik: „Myślę, że najcenniejszą informacją, jakiej się nauczymy, będzie to, jak komunikować się z ludźmi i zachęcać ich do udziału w zajęciach. Nauczmy się nie mówić za dużo i dominować w rozmowie, bo uczestnikom się to znudzi.”

Odpowiedź:

2

Scenariusz 2

Uczestnik: „W naszym banku ludziom nie zależy na tym, jak szybko pracują. Interesuje ich tylko to, czy prawidłowo przeprowadzimy transakcję. Na tych zajęciach musimy się nauczyć, jak prawidłowo przeprowadzać transakcje, ale nie sądzę, że jeszcze omówiliśmy ten temat.”

Odpowiedź:

Karta Pracy Nr 9: Podsumowywanie

3

Scenariusz 3

Uczestnik: „Najważniejszym pracownikiem w banku są doradcy kredytowi. To oni generują przychody.”

Odpowiedź:

