

Обратная связь

Примеры для тренировки

Чего вы действительно хотите?

- ❖ высказать свое раздражение
- ❖ показать свое превосходство
- ❖ действительно **помочь человеку**

План:

Количество заданий - 12

Уровень сложности - 0'1

Варианты ответов - свободные

1. Все правильно?

“Вы проделали действительно хорошую работу в вашем эссе 'Обращайтесь с людьми по-честному' - оно на всех произвело сильное впечатление! Прекрасно, что вы так старательно обдумывали все это - вы принесете пользу многим людям! На будущее, лучше не обзывать тех людей, которые не принимают весь ваш метод целиком.”

Используй метод “бутерброда”

- + Вы проделали действительно хорошую работу в вашем эссе 'Обращайтесь с людьми по-честному' – оно на всех произвело сильное впечатление!
- На будущее, лучше не обзывать тех людей, которые не принимают весь ваш метод целиком.
- + Прекрасно, что вы так старательно обдумывали все это – вы принесете пользу многим людям!

2. Все правильно?

“Начни уже сортировать одежду, чтобы больше мне не приходилось иметь дело с кучей розовых носков”

Предложи помощь

Давай я научу тебя сортировать одежду, чтобы больше нам не пришлось иметь дело с кучей розовых носков

3. Все правильно?

Прошу тебя, как человека, скидывать мне агенду звонка с таймбоксами

Говори максимально понятно

Мне бы хотелось, чтобы перед звонком ты составлял план нашего разговора в формате «тема такая-то — говорим 8 минут» и этот план скидывал мне в чат

4. Все правильно?

“Не смей писать заказчику подобные письма!”

Скажи что можно улучшить

Хорошо что ты следишь за задолженностью клиента. **На мой взгляд можно обойтись** без угроз в адрес заказчика.

5. Все правильно?

“Противно когда ты орешь как резаный”

Говори позитивно

Мне кажется, что ты говоришь **громче**, чем другие

6. Все правильно?

“Ты все делаешь очень медленно”

Говори о фактах

Я вижу, что за 45 минут ты выполнил 3 задания

7. Все правильно?

“А не специально ли ты прикидываешься дурачком, чтобы ничего не делать?”

Выражай поддержку

Я верю, что твоих интеллектуальных способностей
хватит чтобы справиться с этой задачей

8. Все правильно?

“Ты это все крутецки придумал!”

Говори о фактах

В твоей работе **эффективно по моему** мнению было использование отзывов покупателей.

9. Все правильно?

Ваня. Вечно ты косячишь! Ну что за тупость? Не одно, так другое. Теперь забыл печать поставить на письмо. Память чтоль девичья? Глаза открывай пошире!

Говори позитивно

Ваня. Какой ты **молодец, успел в срок** подготовить документы! Если бы **проверил наличие печатей**, совсем бы **идеально** получилось!

10. Все правильно?

“Ты вечно спишь до одиннадцати и постоянно опаздываешь”

Говорим о фактах

Ты сегодня появился на работе в **10:45**. Это уже **второй раз за неделю**, давай обсудим?

11. Все правильно?

“Помнишь, около двух месяцев назад ты обслуживала одного VIP-клиента? Давай разберем, какую ошибку ты там допустила”

Говори вскоре после события

Ты **сегодня работала** с этим VIP-Клиентом. Давай посмотрим, **что удалось** в этот раз

12. Все правильно?

Ты эгоист! Ты думаешь только о себе!?

Говорите конкретно и позитивно

Милый, мне было бы приятно, если бы ты принес чай и мне тоже.

Попутного ветра



Спасибо за участие!