

Клиентоориентированность добровольцев в социальной сфере

#МЫВМЕСТЕ



Модуль 2. Как услышать клиента: активное слушание и подстройка к собеседнику.

Урок 3. Подстройка к собеседнику: техники и типичные ошибки.

Техники подстройки к собеседнику

#МЫВМЕСТЕ



Ошибки ведения диалога

#МЫВМЕСТЕ



Рассеянное внимание

Отсеивание информации

Перебивание собеседника

Поспешные возражения

Большое количество вопросов

Излишняя чувствительность к эмоциям клиента

Непрошенные советы