

Клиентоориентированность добровольцев в социальной сфере

#МЫВМЕСТЕ



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

Урок 1. Установление взаимопонимания с собеседником.

Установление контакта с благополучателем

#МЫВМЕСТЕ



• **Продemonстрировать собственную готовность к общению**

• **Настроить собеседника на доверительное общение**

• **Поиск общих интересов и точек соприкосновения.
«Разминка»**

• **Знакомство**

• **Готовность к компромиссу**

Что продемонстрировать на начальном этапе общения

#МЫВМЕСТЕ



• **Доброжелательное отношение**

• **Инициативность в общении**

• **Открытость в общении**

• **Готовность идти на компромисс**