

# 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**