

Клиентоориентированность добровольцев в социальной сфере

#МЫВМЕСТЕ



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

Урок 2. Активное слушание.

Основные правила активного слушания

#МЫВМЕСТЕ



Цель активного слушания – поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре, а также дать клиенту понять свою заинтересованность в проблеме и ее решении.

Непредвзятость

**Изучение
собеседника**

**Внимание на тон
сообщения**

**Посмотреть на
ситуацию глазами
собеседника**

**Уточнение
вопросами**

Сложности активного слушания

#МЫВМЕСТЕ



Непрерывный монолог

**Паузы собеседника после ответа
«да»**

**Паузы собеседника после ответа
«нет»**

**Неспособность удержать
проблематику**