
KM SALES / BIBLIOTEKA WIEDZY

MÓW MNIEJ. SŁUCHAJ LEPIEJ.

Mini workbook o tym, jak słuchać, zadawać lepsze pytania i mówić tak, żeby druga osoba naprawdę Cię rozumiała.

5 MINUT CZYTANIA • PRAKTYCZNE ĆWICZENIA • DO ZASTOSOWANIA

KOMUNIKACJA

Krótko. Konkretnie. Do zastosowania.

01 / SŁUCHANIE TO UMIEJĘTNOŚĆ

Większość ludzi słucha po to, żeby odpowiedzieć. Skuteczna komunikacja zaczyna się wtedy, gdy słuchasz, żeby zrozumieć.

Nie chodzi o to, żeby milczeć. Chodzi o zauważanie słów, emocji, pauz i tego, czego druga osoba nie mówi wprost.

„Najpierw zrozum. Dopiero potem próbuj być zrozumiany.”

MINI TEST

W następnej rozmowie nie przerywaj przez pierwsze 60 sekund. Zamiast odpowiadać od razu, zadaj jedno pytanie pogłębiające.

02 / PYTANIA, KTÓRE OTWIERAJĄ ROZMOWĘ

Dobre pytanie nie brzmi jak przesłuchanie. Daje drugiej osobie przestrzeń do powiedzenia czegoś ważnego.

Zamiast pytać tylko: „Czy wszystko jest okej?”, spróbuj:

- „Co dokładnie masz na myśli?”
- „Co jest w tym dla Ciebie najtrudniejsze?”
- „Co sprawiłoby, że sytuacja wyglądałaby lepiej?”
- „Jak Ty na to patrzysz?”

ĆWICZENIE

Zapisz trzy pytania, które możesz wykorzystać w swoich rozmowach:

1.
2.
3.

03 / NIE KAŻDA CISZA WYMAGA ODPOWIEDZI

Cisza potrafi być niewygodna, więc często próbujemy ją natychmiast wypełnić. Tymczasem kilka sekund ciszy może dać drugiej osobie przestrzeń na dokończenie myśli.

Spróbuj następnym razem:

**Zadaj pytanie → zamilknij → pozwól odpowiedzieć →
nie kończ za drugą osobę.**

To szczególnie ważne podczas rozmów trudnych, negocjacji i sytuacji, w których emocje są wysokie.

04 / JAK MÓWIĆ PROŚCIEJ

Komunikat może być inteligentny i jednocześnie prosty. Im ważniejsza informacja, tym mniej miejsca zostawiaj na domysły.

Zamiast:

„Wydaje mi się, że być może warto byłoby rozważyć pewne rozwiązanie...”

Powiedz:

„Proponuję dwa rozwiązania. Pokażę Ci różnicę i wybierzemy lepsze.”

Prostota nie odbiera komunikatowi profesjonalizmu. Często właśnie go buduje.

05 / ĆWICZENIE KOMUNIKACYJNE

Pomyśl o ostatniej rozmowie, która nie poszła tak, jak chciałeś.

CO POWIEDZIAŁEM?

.....

CO MÓGŁ ODCZYTAĆ DRUGI CZŁOWIEK?

.....

JAK POWIEDZIAŁBYM TO PROŚCIEJ?

.....

ZAPAMIĘTAJ

Dobra komunikacja nie polega na tym, że mówisz więcej. Polega na tym, że druga osoba wie dokładnie, co chciałeś przekazać.

06 / ZAPAMIĘTAJ

**Słuchaj uważnie.
Pytaj głębiej.
Mów prościej.**

To trzy proste zasady, które potrafią zmienić jakość rozmów w pracy, sprzedaży i codziennym życiu.

JEDNA RZECZ, KTÓRĄ WPROWADZĘ OD DZIŚ

.....

.....

KM SALES

Biblioteka Wiedzy / Komunikacja