

KOMUNIKACJA

CASE: NIEPOROZUMIENIE

Biblioteka Wiedzy KM Sales • materiał do przeczytania i zastosowania

Współpracownik: „Znowu dostałem to zadanie na ostatnią chwilę.”

Odpowiedź: „Przecież zawsze sobie radzisz.”

Problem: intencja mogła być dobra, ale odbiorca mógł usłyszeć: „Twój problem mnie nie obchodzi.”

LEPSZY KIERUNEK

„Rozumiem, że późne przekazanie zadania jest dla Ciebie problemem. Co najbardziej utrudnia Ci pracę?”

ĆWICZENIE

Jakie zdanie z ostatniej trudnej rozmowy mogło zabrzmieć inaczej, niż zamierzałeś?

.....