



PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADANIA NUMER 1.

Zadanie A – Wyznaczamy cel do osiągnięcia po szkoleniu.

Grupa szkoleniowa	
Nasz cel zespołowy po szkoleniu:	
Cele indywidualne do osiągnięcia po szkoleniu:	Osoba
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	
Mój cel rozwojowy szkoleniu:	
Chcę popracować nad:	
Techniki/ elementy, które wdrożę, to:	



PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADAŃ OD 2 DO 5.

Podsumujcie wykonane ćwiczenia oraz komunikaty zastosowane w rozmowach z klientami.

Zadanie rozwojowe:	Ćwiczenia rozmów w parach i stosowanie komunikatów w rozmowach z klientami	Wykonano: (tak/nie)
Badanie potrzeb	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	
Język korzyści	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	
Eliminowanie „zapalnych słów”	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	
Mówienie językiem możliwości	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	
Asertywne intencje (uprzejma stanowczość)	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	
Empatia biznesowa	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy	
Odmowa w 4 krokach	Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę Stosowanie w rozmowach – min. 2 razy	



PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADANIA 6

Zadanie A – Wzór rozmowy z najlepszymi praktykami po szkoleniu.

Opisz sytuację z klientem, która dotyczy rozmowy:

--

Następnie przygotuj techniki komunikacji z klientami:

1. Buduj relację badając potrzeby i stosując język korzyści:

Badanie potrzeb

Język korzyści

2. Użyj języka możliwości, intencji lub empatii podczas przekazywania złej wiadomości:

Słabe słowa (to eliminujemy):

Lepsza wersja (język możliwości):

Język możliwości (cel + sposób):

Asertywne intencje (uprzejma stanowczość):

Empatia biznesowa:

3: Jeśli to nie pomoże, odmów w 4 krokach:

1.

2.

3.

4.



Zadanie B – Sukcesy zespołowe po szkoleniu

Grupa szkoleniowa	
Nasze sukcesy zespołowe po szkoleniu:	
Wciąż pracujemy nad:	
Cele indywidualne do osiągnięcia po szkoleniu:	Osoba
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	
Moje sukcesy po szkoleniu: (co już stosuję powtarzalnie skutecznie):	
Nadal pracuję nad:	