



## PODSUMOWANIE WYKONANIA ZADANIA NUMER 1.

Zadanie A – Wyznaczamy cel do osiągnięcia po szkoleniu.

| Grupa szkoleniowa                                     |              |
|-------------------------------------------------------|--------------|
| Nasz cel zespołowy po szkoleniu:                      |              |
| <b>Cele indywidualne do osiągnięcia po szkoleniu:</b> | <b>Osoba</b> |
| 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) |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Język korzyści                            | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy  |                     |
| Eliminowanie „zapalnych słów”             | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy  |                     |
| Mówienie językiem możliwości              | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy  |                     |
| Asertywne intencje (uprzejma stanowczość) | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy  |                     |
| Empatia biznesowa                         | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>Stosowanie w rozmowach – min. 3 razy  |                     |
| Odmowa w 4 krokach                        | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>Stosowanie w rozmowach – min. 2 razy  |                     |
| Asertywne A-B-C                           | Ćwiczenie w parach – 3 x na osobę<br>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 efekt WOW stosując język korzyści:**

Język korzyści

**2. Użyj języka możliwości, asertywności lub empatii do przekazywania złej wiadomości:**

Słabe słowa (to eliminujemy):

Lepsza wersja (język możliwości):

Język możliwości (cel + sposób):

Uprzejma stanowczość:

Empatia biznesowa:

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

1.

2.

3.

4.

**4: Na koniec : użyj asertywnej reakcji w stylu „A-B-C”:**

Asertywne ABC:



**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:                                                   |       |