



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:	
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)
Eliminowanie „zapalnych słów”	Ćwiczenie w parach – 2 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	
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	
Asertywne A-B-C	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 trudną sytuację z klientem, a następnie napisz co powiedział do Ciebie klient:

--

Następnie przygotuj odpowiedź, stosując techniki komunikacji z klientami:

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

Zapalne słowa (to eliminujemy):	Lepsza wersja (język możliwości):
Język możliwości (cel + sposób):	
Uprzejma stanowczość:	
Empatia biznesowa:	

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

1.
2.
3.
4.

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

A.
B.
C.



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:	