



Dzień 2

Dzisiaj zajmiemy się narzędziami przyjmowania reklamacji.

### **Narzędzia przyjmowania reklamacji:**

**Zadawanie pytań otwartych** (jako metoda, aby rozmówca poczuł się wysłuchany).

**Pytania otwarte**- pytania te pozwalają poznać to myślenia drugiej osoby i jej potrzeby, uczucia i przemyślenia. Zaczynają się od Jak? Kiedy? Gdzie? Dlaczego?

**Teraz opowiem Wam o celach zadawania określonego rodzaju pytań.:**

Aby uzyskać informacje zadajemy pytania otwarte

Aby skłonić do myślenia zadajemy pytania otwarte

Aby kierować czymś myśleniem zadajemy pytania otwarte

Aby ułatwić rozwiązanie trudności i odkrywanie nowych możliwości zadajemy pytania otwarte

Aby zainspirować i zaciekawić zadajemy pytania otwarte lub zamknięte

Aby wzmocnić przyjazne stosunki między ludźmi zadajemy pytania otwarte i zamknięte

Aby zakończyć rozmowę i uzyskać zobowiązania zadajemy pytania zamknięte

**Parafraza i Klaryfikacja** (jako metoda, aby rozmówca poczuł się zrozumiany)

**Parafraza** jest to zwrotna reakcja słuchacza na usłyszaną wypowiedź. Polega ona na odtworzeniu własnymi słowami tego, co przed chwilą mówiący powiedział. Parafraza zaczyna się od słów „mówiłaś przed chwilą o tym, że, usłyszałam od Ciebie, że, po czym następuje odtworzenie zapamiętanych treści. Parafraza nie jest żadnym wyciągnięciem wniosków, nie jest żadną interpretacją ani podsumowaniem. Jest prostym sposobem pogłębiającym zrozumienie.

**Dzięki parafrazie:**

-mówiący dowiadyuje się, że jest naprawdę słuchany

-słuchający sprawdza, czy dobrze usłyszał i czy na pewno dobrze zrozumiał

-mówiący ma możliwość weryfikacji poziomu zrozumienia, który prezentuje słuchacz. Mówiący, słysząc parafrazę może wnieść poprawki lub coś dopowiedzieć np.: Tak w tym i w tym punkcie dobrze mnie rozumiesz, ale tu miałem na myśli coś innego. Chodziło mi mianowicie o to, że Konstruktynne słuchanie i stosowanie parafrazy, co pewien czas daje gwarancję, że dwie osoby nie rozminą się ze sobą, że są w rzeczywistym kontakcie.

**Klaryfikacja**-to uporządkowanie i uogólnienie istotnych elementów wypowiedzi partnera. Może stanowić kontynuację parafrazy i zawiera w sobie elementy opisanej już reakcji interpretującej. Typowa klaryfikacja zaczyna się od słów „Czy to znaczy, że..... „ po czym podajemy nasz sposób uporządkowania sytuacji i płynący z tego wniosek lub uogólnienie. Następnie pytamy się czy się wszystko zgadza. Np.: mówiłaś, że nawet do domu nie chce Ci się wracać. Czy to oznacza, że również tam nie widzisz dla siebie miejsca?”

Dzięki temu nasz rozmówca może doznać lepszego zrozumienia, a nawet przez uporządkowanie sytuacji znaleźć wyjście z tej sytuacji.

**Po sparafrazowaniu**

Poczekaj na reakcje klienta, czy potwierdzi twoje zrozumienie wypowiedzi.

**A następnie:**

- poproś o wyjaśnienie tych spraw, których nie rozumiałeś/łaś
- Sprawdź czy już jest wszystko jasne
- zachęć do mówienia o innych interesach
- I zareaguj podkreślając walory usługi, produktu które są przedmiotem oczekiwań klienta

**Odwierciedlenie pośrednie (odbicie krzyżowe) to**

dopasowanie jednego aspektu swojego zachowania do innego aspektu zachowania drugiej osoby (np. dostosowanie swojego tempa mówienia do rytmu oddechu drugiej osoby)

**Odwierciedlanie (pozycji ciała, tempa i siły mówienia)**

**Gdy przyjdzie rozżalony klient** wyjdź z własnego terytorium (np.: zza lady), następnie pochyl swoje ciało, abyś wyglądał na osobę niższą niż jesteś,

Wykaż zrozumienie dla klienta przeprasząc za zaistniałą sytuację, używając słów takich jak rozumiem, przepraszam, przykro mi. Potwierdzając swoje podejście do klienta, postawą ciała Np.: OTWARTYMI DŁOŃMI „otwarte dłonie” jest to gest uległości, polega on na tym, że ręce są wyciągniętymi ku klientowi, spodem dłoni skierowanym ku górze

Jutro zobaczymy, jakie mamy prawa i obowiązki wobec siebie i innych ludzi.

Pozdrawiam  
Blanka Zientek  
[www.perspective.biz.pl](http://www.perspective.biz.pl)

Dzień 3

Witam,

tak jak wczoraj zapowiadałam, dzisiaj zajmiemy się naszymi prawami i obowiązkami wobec siebie i innych ludzi.

### **Nasze prawo i obowiązek dbania o własną godność osobistą**

Źródłem praw i obowiązków obywatela Polski jest [konstytucja](#). Rozdział II „Wolności, prawa i obowiązki człowieka i obywatela”

Zawiera ona między innymi:

#### **Prawa do:**

- ochrony życia
- zachowania godności
- tajemnicy komunikowania się
- wolności sumienia i religii
- wolności wyrażania swoich poglądów oraz pozyskiwania i rozpowszechniania informacji
- wolności wyboru i wykonywania zawodu,

#### **Podobne prawa i obowiązki nakłada nam Dekalog.**

"Będziesz miłować bliźniego swego jak siebie samego."

**4 Przykazanie:** " Będziesz czcił ojca i matkę swoją."

**8 Przykazanie:** " Nie mów fałszywego świadectwa przeciw bliźniemu swemu."

#### **A co na to psychologia?**

1. Prawo do wyrażania swoich emocji
2. Prawo do wyrażania swojego zdania
3. Prawo do wyznaczania granic i strzeżenia ich
4. Prawo do szacunku samego siebie
5. Prawo do komfortu psychicznego
6. Obowiązek szanowania innych
7. Obowiązek nie naruszania granic innych osób
8. Obowiązek zauważania praw i potrzeb innych osób.

Z której strony nie patrzeć należy dbać o inne wartościowe jednostki z zachowaniem szacunku do samego siebie.

Tyle na dzisiaj.

Pozdrawiam serdecznie

Blanka Zientek

[www.perspective.biz.pl](http://www.perspective.biz.pl)

Dzień 4.

Witam,

temat dzisiejszego spotkania to: **Wstęp do metody zatrzymywania agresji**

Wychodzimy z założenia, że MY i otaczające nas osoby są porządku.

**Należy troszczyć się o swoje prawa i prawa innych osób. Taką postawę odzwierciedla asertywność.**

1. Równość w relacjach międzyludzkich
2. Obrona własnego stanowiska bez nadmiernego lęku
3. Swobodne i szczerze wyrażanie uczuć i korzystanie z własnych praw bez naruszania praw innych ludzi.

**Z badań wynika, że u ludzi korzyściami odniesionymi z wyrażania siebie jest:**

1. Zwiększenie samooceny
2. Zmniejszenie lęku
3. Pokonanie stanów depresyjnych
4. Zyskanie większego respektu u innych
5. Osiągnięcie większej ilości życiowych celów
6. Zwiększenie poziomu rozumienia siebie
7. Poprawa zdolności porozumiewania się z innymi

Zamiast tego większość z nas funduje sobie zachowanie agresywne lub uległe.

#### **Ćwiczenia:**

Opisz zachowania i wypowiedzi charakterystyczne dla reakcji agresywnej i reakcji uległej.

Reakcja agresywna:

Zachowania-

Wypowiedzi-

Reakcja uległa:

Zachowania-

Wypowiedzi-

Zachowanie agresywne		Zachowanie uległe	
wady	zalety	zalety	wady

**Asertywność** zawiera zalety postawy agresywnej i uległej. Asertywny styl kontaktu cechuje stanowczość bez przemocy, łagodność wobec innych, a zarazem siła i zdecydowania. Służy do psychologicznej obrony. Jest też sposobem wywierania wpływu. Nie zawiera agresji, ani manipulacji. Jest to patrzenie na siebie i innych jak na wartość, która wymaga szacunku i należytej ochrony, ochrony godności i praw osobistych. To dążenie do tego żeby stosunki z ludźmi oparte były na zaufaniu i prawdomówności. Rozmówca jest godnym partnerem, a nie wrogiem.

**Osoba asertywna** jest pewna siebie, nikogo nie udaje jest sobą, jest zadowolona ze swoich kontaktów z ludźmi. Czuje się autorem i odpowiedzialna za swoje decyzje.

## Dzień 5

Witam,

Dzisiaj zajmiemy się zwiększaniem poczucia własnej wartości. Czując się dobrze ze sobą, lepiej traktujemy inne osoby. Tym bardziej, gdy mamy świadomość, że inni podobnie jak my są wyjątkowymi jednostkami.

Proszę Cię byś wypełnij powyższą tabelkę. Zacznij od dzieciństwa. Wypisz, co najmniej 10 swoich umiejętności. Czyli to, co umiesz zrobić. Zacznij od tych najprostszych.

Następnie przejdź do swoich osiągnięć. Czyli do tego, co Ci się udało pomimo trudności. A później przejdź do zalet. Czyli do tego, co w sobie cenisz.

Nieważne, co myślą inni. Wpisz to, co Ty uważasz za stosowne.

Lp.:	Umiejętności	Osiągnięcia	Zalety
1.			
2.			
3.			
10			

### Konkurs:

A teraz w ciągu 30 sekund wypisz jak najwięcej pozytywnych stwierdzeń na swój temat.

1. Jestem ważna.
2. Moje opinie się liczą
3. .
4. ....

I tym optymistycznym akcentem zakańczamy dzisiejsze spotkanie.

Do jutra ☺

Dzień 6

Jeżeli trudno Ci było wypisać swoje zalety i osiągnięcia. Proponuje, żebyś codziennie rano stawał/a przed lustrem i powtarzała zdania pro asertywne.

#### **Zdania proasertywne:**

1. „Mam prawo do tego, by być naturalnym”
2. „Mam prawo do obrony swoich interesów”
3. „Mam prawo nie spełniać cudzych oczekiwań”
4. „Mam prawo do własnych potrzeb i preferencji”
5. „Mam prawo być w zgodzie z sobą samym”
6. „Mam prawo do oryginalności”
7. „Mam prawo myśleć i czuć po swojemu”
8. „Mam prawo do własnych przekonań niezależnie od tego, co o tym myślą inni”
9. „Mam prawo do własnego gustu”
10. „Mam prawo do popełniania błędów”
11. „Mam prawo do swoich słabości”
12. „Mam prawo do własnych reakcji”
13. „Mam prawo do bycia sobą, niezależnie czy to się komuś podoba czy nie”
14. „Mam prawo do obrony przed nieuzasadnioną krytyką”
15. „Mam prawo do dbania o własną godność”
16. „Mam prawo do obrony przed agresją”
17. „Mam prawo do nie uczestniczenia w dialogu, który nie spełnia warunków partnerstwa”
18. „Mam prawo do przeciwstawienia się chamstwu i brutalności”
19. „Mam prawo do obrony swoich granic terytorium psychologicznego”
20. „Mam prawo do czucia i wyrażania złości”

**A teraz przypomnij sobie i opisz najgorszą/najtrudniejszą sytuacja z agresywnym klientem**

Ponieważ na zimno, trzeźwo myśląc, gdy sytuacja już przebrzmiała łatwiej wymyślać rozwiązania. To teraz wygeneruj jak najwięcej pomysłów. A gdy zdarzy Ci się podobna sytuacja, gdy zaczną oddziaływać emocje i trudniej będzie o pomysły, skorzystasz z gotowej bazy rozwiązań.

#### **Rozwiązania:**

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .
6. .
7. .
8. .

**Już nasz kurs powoli ma się ku końcowi. Jutro zajmiemy się przyjmowaniem krytyki.**

**Do zobaczenia ☺**

**Blanka Zientek**

[www.perspective.biz.pl](http://www.perspective.biz.pl)

Dzień 7.

Witaj,

Na początku mam kilka pytań:

- Jak często ktoś Was słusznie lub nie słusznie krytykuje???
- Denerwuje Was to???
- A jak reagujecie???
- Agresywnie, oddając pięknym za nadobne??
- Czy raczej pokornie, przyjmujecie ciężki??
- Może tłumaczysz się lub zaprzeczasz faktom??

W tej części szkolenia pokaże Ci jak to zrobić nie odgryzając się i tym samym nie krzywdząc innych, a także nie krzywdząc siebie. Poznamy **asertywną reakcję na krytykę**.

Aby zareagować prawidłowo/ asertywnie na krytykę wcześniej:

1. Skoncentruj się na problemie
2. A następnie odróżnij fakty od opinii

### **Gdy już masz świadomość sytuacji zareaguj zgodnie ze schematem**

- Krytyka zgodna:  
„Mam takie samo zdanie na swój temat”  
„podobnie myślę”
- Krytyka niezgodna:  
„mam inne zdanie na swój temat”  
„Ja tak nie myślę”
- Krytyka uogólniona:  
„Ty zawsze się spóźniasz”  
Fakt- spóźnienie  
Opinia-zawsze  
Reakcja

To byłoby na tyle, jeżeli chodzi o ten kurs mailowy.

Zapraszam do skorzystania z naszej oferty szkoleń realizowanych metodą aktywną, warsztatową w kontakcie bezpośrednim

Zapraszam

Blanka Zientek

[www.perspective.biz.pl](http://www.perspective.biz.pl)