

Vježba 6. "Osnove komunikacije sa strankama"

Datum: _____

1. Situacija:

Stranka ulazi ljutito u autokuću. Jučer je preuzela auto nakon popravka i reklamira stanje vozila kod predstavnice prodaje.



Vi (mirno): Zamolite stranku da opiše činjenično stanje:

Gosp. Horvat (viče): Jučer sam preuzeo auto nakon servisa. Vozilo je uprljano! Strašno sam ljut!
Auto je skoro nov!

Vi (pokazujete razumijevanje): Postavljajte ciljana pitanja o činjeničnom stanju.

Gosp. Horvat (ljutito):

Zajedničkim pregledom vozila utvrdili ste da je vozačevo sjedalo zamašćeno i da na podu ima otisaka nogu.

Vi (ljubazno): Ispričajte se za propust i predložite stranci prihvatljivo rješenje.

Gosp. Horvat (pomirljivo): Rado prihvaćam Vašu ponudu. Mogu li biti siguran da će moj auto danas poslijepodne biti očišćen?

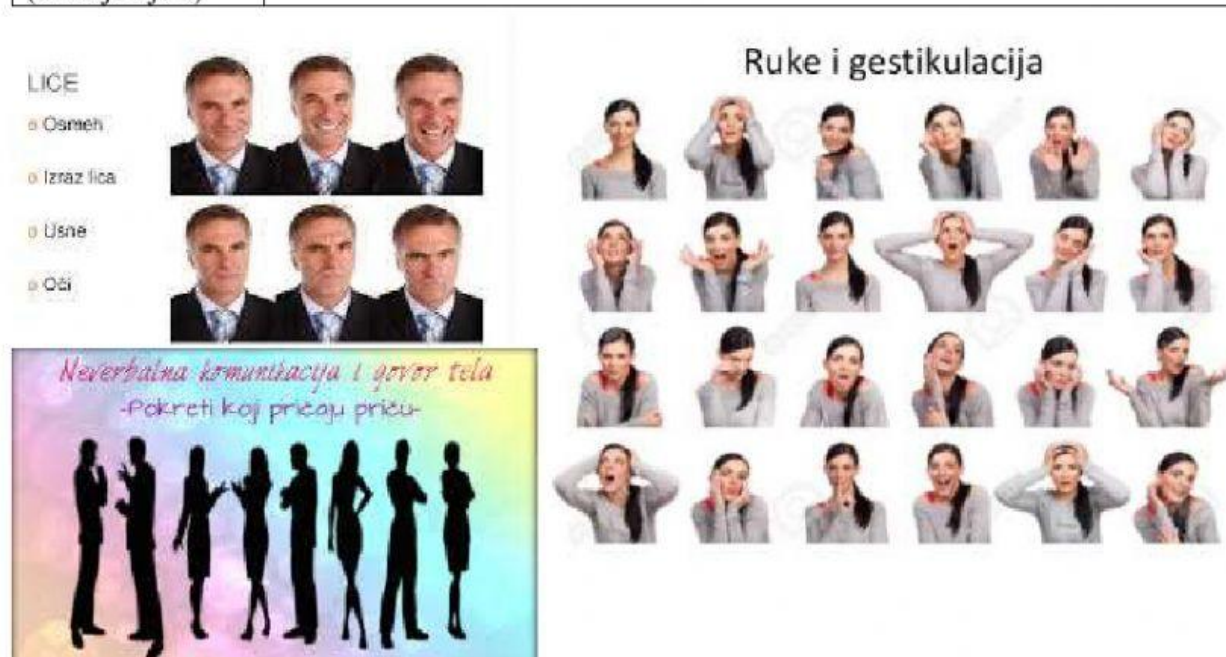
Pobrinite se da reklamacija bude otklonjena!

Klara Jasna Žagar, mag.ing.mech.univ.spec.oec.

2. Osnove komunikacije

2.1 Međuljudska komunikacija može biti verbalna (govorom) i neverbalna (izraz lica, izraz i držanje tijela). Navedite primjere:

Područje	Primjeri
Mimika (izraz lica)	
Geste (izraz tijela)	
Pantomima (držanje tijela)	



2.2 Po kojim neverbalnim obilježjima se može prepoznati razljućen klijent?



2.3 Kako treba reagirati predstavnica prodaje?

