

**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?

