

Ćwiczenie

TRUDNE ROZMOWY

Instrukcja:

Uczestnicy odgrywają scenki podzieleni w pary.

1. Twój kolega z działu zadzwonił z informacją, iż jednak potrzebuje raportu kwartalnego najpóźniej za 3 godziny (wcześniej ustaliliście termin za dwa dni). Wiesz, że zrobienie tego w najlepszych warunkach zajmie Ci ok 6 godzin, o czym informujesz go informujesz. Ten zaczyna straszyć Cię złożeniem skargi do przełożonego. Chcesz mu odmówić.
2. Prowadzisz firmę budowlano - remontową. Wystąłeś przygotowaną kalkulację kosztów projektu dla nowego klienta. Wstępnie zakładaliście o 1/3 niższe koszty. Obawiasz się jego reakcji i niestety masz rację. Klient właśnie zadzwonił i robi Ci wyrzuty, jest bardzo zły i oskarża Cię o to, że chcesz na nim zarobić. Chcesz mu wytłumaczyć wzrost ceny usługi.
3. Jako firma projektująca ogrody korzystasz z różnych dostawców. Z większością z nich współpraca przebiega sprawnie. Jednak z panem Janem sprawa wygląda inaczej, ale zależy Ci na współpracy z nim ze względu na unikalne krzewy i rośliny, który dostarcza. Często, gdy odbierasz dostawę są błędy. Towar jest niezgodny z Twoim zamówieniem lub wartość faktury jest zawyżona. Chcesz c nim wyjaśnić sytuację.

Omówienie:

Po odegraniu scenek uczestnicy omawiają je, ze szczególnym uwzględnieniem stylów rozwiązywania konfliktów, które zostały wykorzystane w ćwiczeniu.