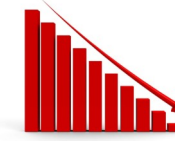


СНИЖАЕМ ГРАДУС



ТОП -5 советов,
как вести себя сотруднику приёма,
попавшему в конфликтную
ситуацию с соискателем из-за
действий потенциального
работодателя



Исключить из речи слово «должен» и приставку «не».

Например, «Вы должны что-то сделать»,
«Вы должны помнить»,
«Вы должны знать»,
«Так не следует делать..»

Лучше раз и навсегда заменить их на фразы:

«Рекомендую сделать»,
«Нужно помнить..»,
«Попробуйте сделать так., такой вариант успешно работает»



1

Использовать в речи фразу: «Я записываю»

Если почувствовалось, что клиент начинает накручивать градус негатива в общении и ведёт себя не как обычно (перебирает пальцы, жестикулирует, трясёт ногой или перетаптывается), нужно взять ручку и вежливо попросить говорить помедленнее, мотивируя тем, что вы будете все записывать. Клиент будет вынужден говорить медленнее и его негативные эмоции спадут сами. Кроме того, ему будет приятно оказанное внимание к его персоне.

2



Разговаривать на равных.
Не ставить себя выше или ниже клиента.



Не искать виновных и объяснять клиенту по букве
закона и правил.



Остаться положительным героем.

