

Pozitif Bir Dönüş

1. Grubunuzda, müşterilerinizle yaşadığınız bazı olumsuz tecrübe örneklerini tartışın. Bu egzersiz için seçeceğiniz örneği oylayın.

2. Şimdi bir takım olarak, "olumlu tutum" listesinden ilk beş noktayı uygulayarak olumlu bir sonuca dönüştürecek şekilde, durumun kısa bir senaryosunu yazın. Örneğin eğer bir müşteri size karşı kaba davrandıysa ve ona sinirlenmişseniz durumun iyi yanlarını görmek için olayı yeniden yazın; bunu bir fırsat olarak görmeye çalışın; o durumda neyin "doğru olduğunu" görün; müşteriye kendinize davranılmasını istediğiniz gibi davranın ve müşteriye cesaretlendirin.

3. Şimdi, sınıfın geri kalanına durumu canlandırmak için grubunuzdan iki kişi seçin ve canlandırın.