

Практичне заняття за темою 4

- ✧ Чи може високий професіоналізм компенсувати поганий імідж комунікатора?
- ✧ Що формує імідж швидше: зовнішність чи поведінка?
- ✧ Чи є імідж об'єктивним явищем, чи це завжди суб'єктивне сприйняття?
- ✧ Чи може одна і та ж людина мати різний імідж у різних клієнтів?
- ✧ Чи формується імідж свідомо чи стихійно?
- ✧ Чи обов'язково у сфері гостинності дотримуватись суворого дрес-коду?
- ✧ Чи може креативний зовнішній вигляд покращити імідж?
- ✧ Де межа між індивідуальністю та професійністю?
- ✧ Чи є дискримінацією вимоги до зовнішнього вигляду працівників?
- ✧ Чи допустимо використовувати неформальне спілкування з клієнтом?
- ✧ Чи завжди клієнт має рацію?
- ✧ Чи важливі слова, якщо тон дружній?
- ✧ Чи можна відмовляти клієнту так, щоб не зіпсувати імідж?
- ✧ Чи може посмішка бути «нещирою», і як це впливає на імідж?
- ✧ Що важливіше: слова чи мова тіла?
- ✧ Як впливає зоровий контакт на довіру клієнта?
- ✧ Як поводитися, якщо клієнт агресивний?
- ✧ Чи впливає емоційний інтелект на імідж комунікатора?
- ✧ Чи можна зберегти позитивний імідж у конфліктній ситуації?
- ✧ Чи повинен працівник «грати роль» у роботі?
- ✧ Клієнт говорить різко і грубо. Як реагувати?
- ✧ Турист не розуміє мови. Як комунікатор має діяти?
- ✧ Гість запізнився на трансфер і звинувачує менеджера. Що робити?
- ✧ Ви зробили помилку. Чи варто її визнавати?