



Мистецтво суперечки



лекція з дисципліни

Основи комунікації у сфері туризму та

гостинності



У сфері туризму та гостинності суперечки неминучі?

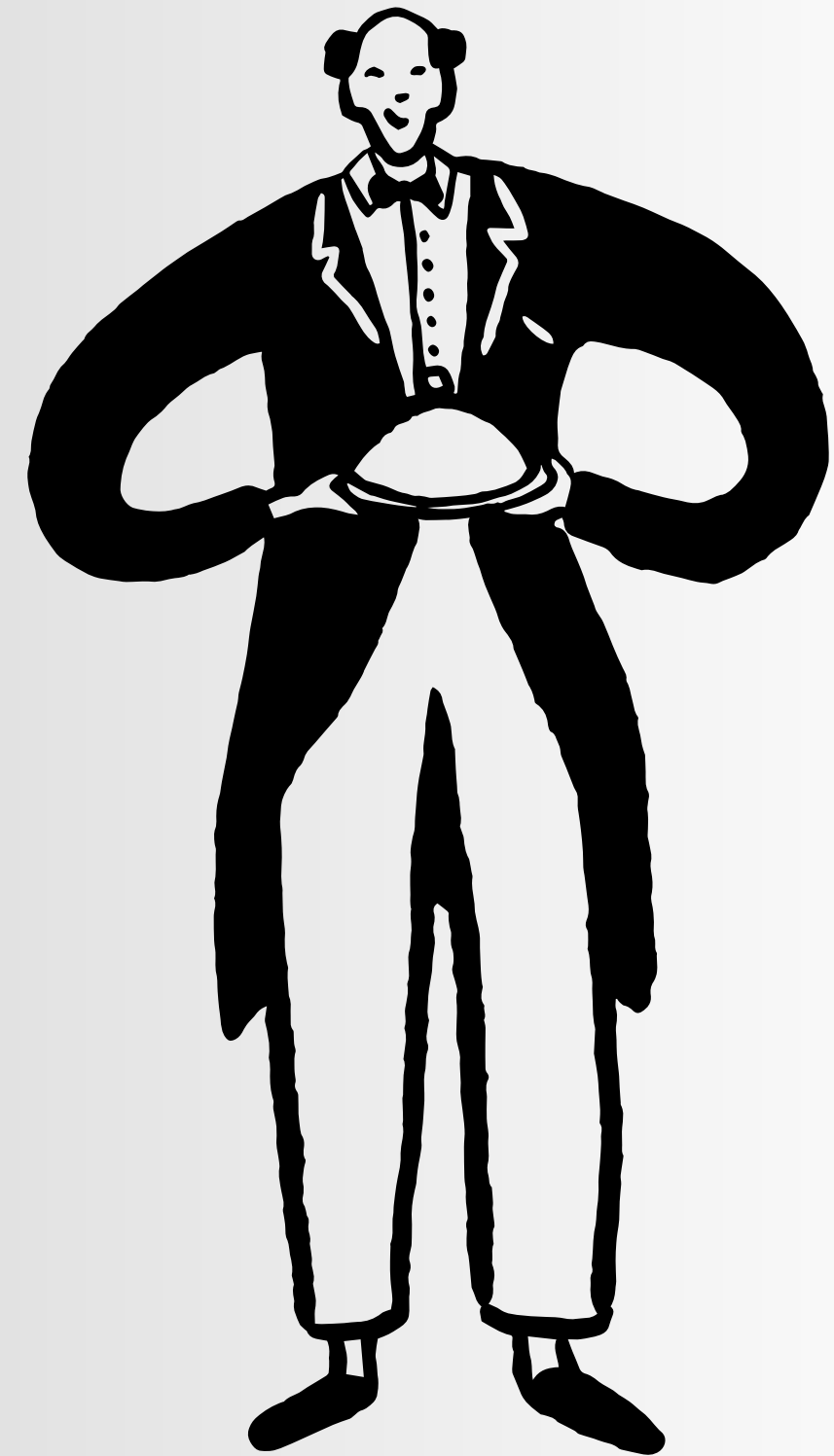
- незадоволений гість
- конфлікт у колективі
- різні погляди на рішення
- претензії до сервісу

Вміння вести суперечку конструктивно - ключова професійна компетентність



Суперечка

це форма комунікації, у якій сторони висловлюють різні точки зору та намагаються їх обґрунтувати.



Види суперечок:



◆	Дискусія — обмін думками для пошуку істини
◆	Дебати — аргументоване відстоювання позиції
◆	Полеміка — гостра суперечка з метою перемоги
◆	Конфліктна суперечка — емоційне протистояння

У сфері гостинності важливо переходити від конфлікту → до конструктивної дискусії?



Причини суперечок

- різні очікування клієнта і реальність
- низький рівень сервісу
- комунікативні бар'єри (мова, культура)
- стресові ситуації (затримки, овербукінг)
- людський фактор

Стратегії поведінки у суперечці



Уникнення
Пристосування
Конкуренція
Компроміс
Співпраця

Найефективніша у сфері гостинності:
співпраця + компроміс?

Правила конструктивної суперечки

Основні принципи:

- повага до співрозмовника
- контроль емоцій
- активне слухання
- аргументованість
- чіткість висловлювань
- уникнення образ



Правила конструктивної суперечки

Чого не можна робити:

- перебивати
- підвищувати голос
- переходити на особистості
- ігнорувати клієнта



Техніки ведення суперечки

Техніка "Я-повідомлення"

«Я розумію Вашу ситуацію...»

«Мені важливо допомогти Вам...»



Техніки ведення суперечки

Активне слухання

- перефразування
- уточнення
- підтримка



Техніки ведення суперечки

Аргументація

- факти
- логіка
- приклади



Техніки ведення суперечки

Деескалація конфлікту

- спокійний тон
- емпатія
- пропозиція рішення



Типові помилки у суперечці

- емоційність
- захисна позиція
- ігнорування клієнта
- надмірна формальність
- відсутність рішень

