

Практичне заняття з теми

Мистецтво суперечки

Vision

Defines the long-term direction and future aspirations of the organization.



Mission

Describes the core actions and commitments required to achieve the vision.



Values

Guiding principles that influence decisions, behavior, and culture.



Goals

Clear and measurable targets that translate strategy into outcomes.



Напишіть одне слово, з чим асоціюється у вас суперечка

Vision

Values

Defines the long-term direction and future aspirations of the organization.

Guiding principles that influence decisions, behavior, and culture.



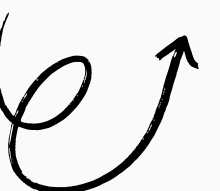
Mission



Goals

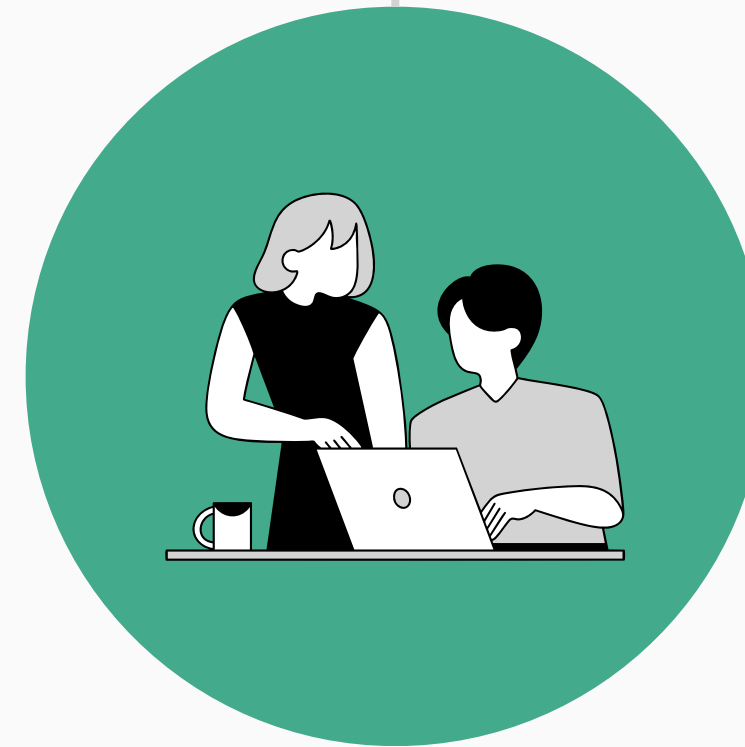
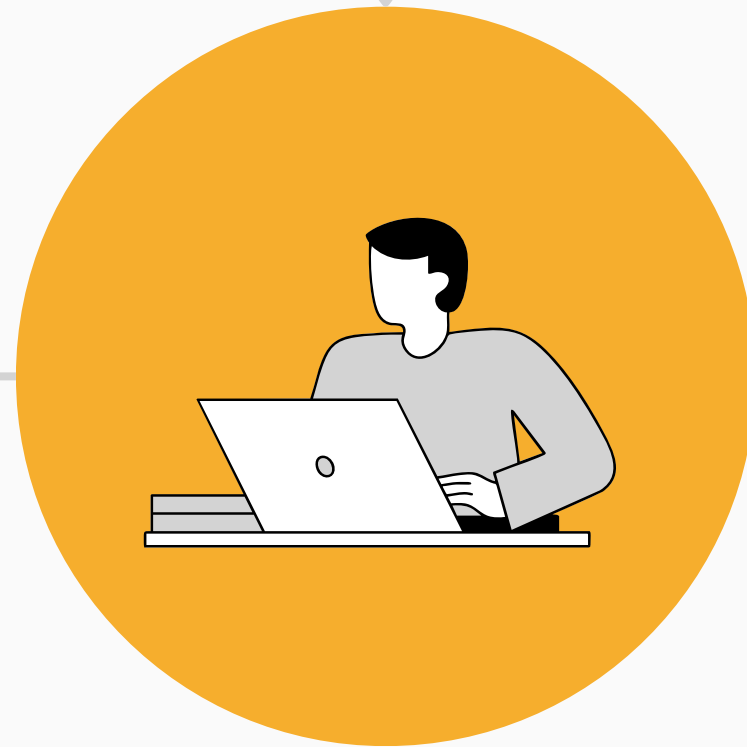
Describes the core actions and commitments required to achieve the vision.

Clear and measurable targets that translate strategy into outcomes.



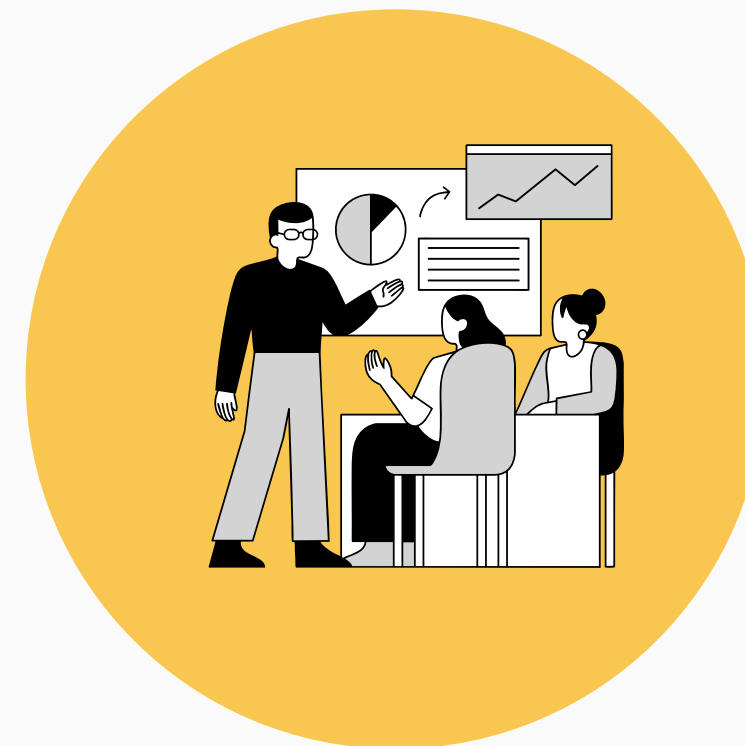
Вправа «Правильно / неправильно»

«Клієнт завжди
правий»



«Емоції
заважають
комунікації»

«У суперечці
потрібно
довести свою
правоту»



«Іноді краще
погодитися, навіть
якщо клієнт
неправий»

Проблемні ситуації

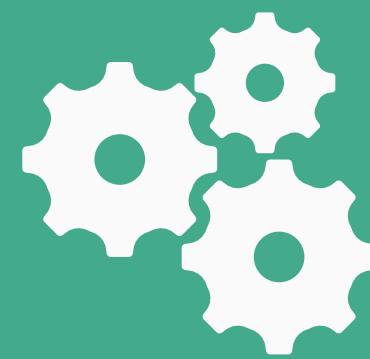
01



Клієнт вимагає компенсацію за проблему, якої фактично не було, але погрожує залишити негативний відгук.

- Чи варто погодитися?
- Чи це маніпуляція?
- Що важливіше: правда чи репутація?

02



Дискусія «онлайн vs офлайн»

- Де складніше вести суперечку — онлайн чи офлайн?
- Чи легше обманювати/маніпулювати онлайн?
- Чи відчувається емоція через текст?

Кейси



Кейс 1 Готель

Гість каже:

«У номері холодно, це неприпустимо! Я не буду тут жити!»

- визначити тип суперечки
- обрати стратегію
- сформулювати відповідь адміністратора



Кейс 2 Ресторан

Клієнт:

«Я чекаю замовлення вже 40 хвилин! Це жахливий сервіс!»

Завдання:

- знайти помилки персоналу
- запропонувати алгоритм дій
- сформулювати репліку офіціанта



Кейс 3 Туризм

Турист незадоволений екскурсією:

«Це зовсім не те, що було заявлено!»

Завдання:

- визначити причину конфлікту
- знайти компроміс

Regulation

Передати одним словом

01

радість
здивування
співчуття
роздратованість



03

холодну байдужість
спокійний
зацікавленість
впевненість



02

розчарування
підозрілість
смуток
веселоці

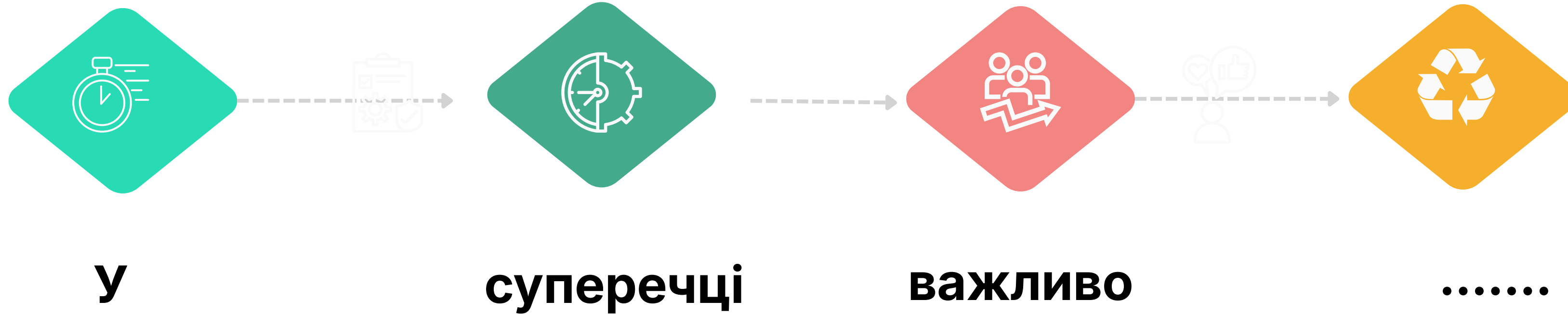


04

бажання допомогти
втома
хвилювання
ентузіазм

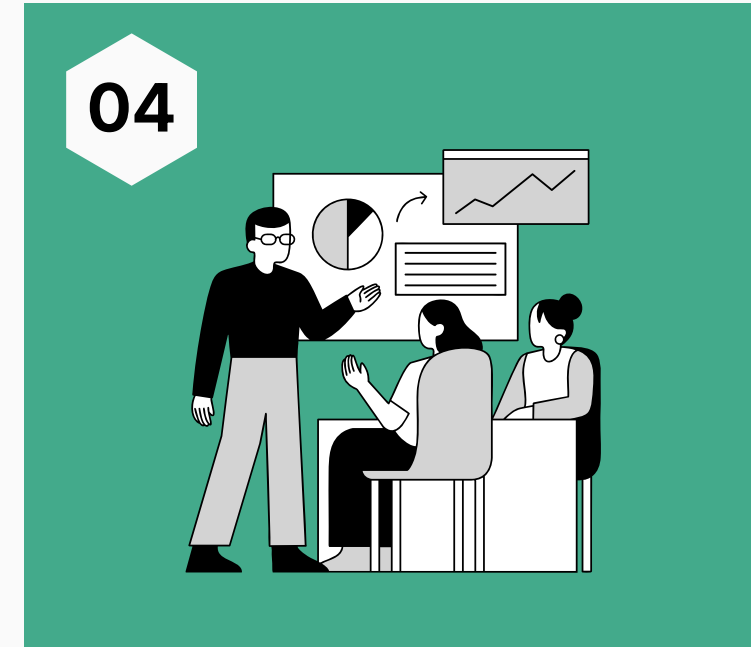
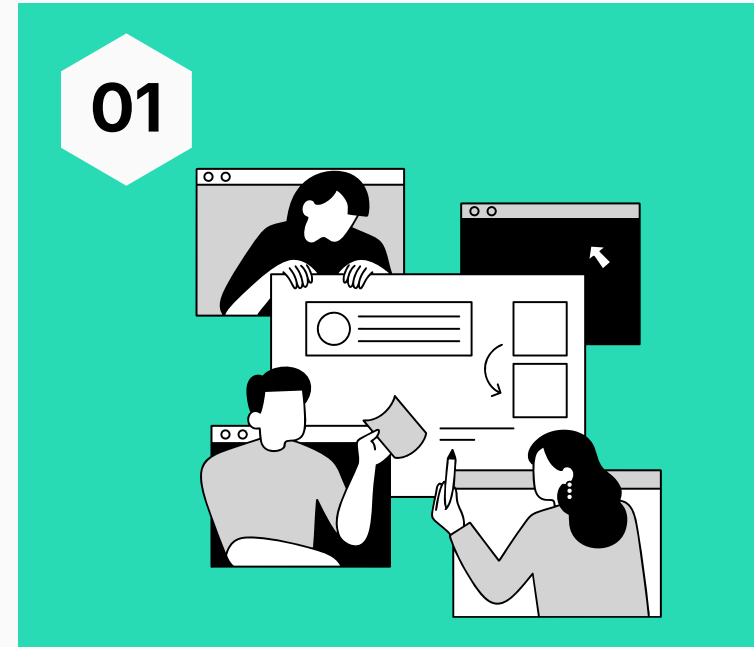


Завершіть фразу



Підсумуємо

Чи завжди суперечка має негативний характер? Чому?



Чи можна вважати суперечку інструментом професійної діяльності?

У чому різниця між диспутом, конфліктною суперечкою, дискусією, полемікою?



Чи потрібно уникати суперечок у сфері гостинності?



Підсумуємо

Чому надмірна формальність є однією з типових помилок у суперечці?

01



Що передбачає деескалація конфлікту, як техніка ведення суперечки?

04



Чи можна вихід із суперечки назвати конструктивним, якщо рішення відсутнє?

02



Доберіть репліки до такої техніки ведення суперечки, як Я-повідомлення

03



Підсумуємо

Чому чіткість висловлювань є одним із правил конструктивної суперечки?

Що маємо на увазі, коли говоримо, що однією із причин суперечок є людський фактор?

Навести приклади низького рівня сервісу як причини суперечки в готелі, ресторані, турфірмі



Техніки ведення суперечки

