

Projekt „Innowacyjne kompetencje trenerskie InnTrain”, realizowany w ramach Programu Erasmus+
Akcja I: Mobilność Kadry Edukacji Dorosłych w ramach sektora Edukacja Dorosłych
nr umowy 2020-1-PL01-KA104-081143

ĆWICZENIE 1_BŁĘDNE KOMUNIKATY

Zanim rozpoczniesz szkolenie przeczytaj podane komunikaty krytyczne. W każdym z nich jest błąd. Znajdź go i zanotuj sobie swoje spostrzeżenia.

Lp.	Przykład błędnego komunikatu krytycznego	Spostrzeżenia (co jest błędne/ czego brakuje?)
1.	Właściciel biura podatkowego do księgowej: <i>Ala proszę popraw to sprawozdanie, są w nim błędy.</i>	
2.	Kierownik do pracownika: <i>Ola zachowałaś się nieodpowiedzialnie na ostatnim zebraniu z prezesem. Nie podoba mi się to, ponieważ zostałam przez to wezwana do niego i musiałam się tłumaczyć za Ciebie. Co masz na swoją obronę?</i>	
3.	Kierownik sklepu do kasjera: <i>Już po raz kolejny nie zrobiłaś raportu dobowego, mimo tego, że masz taki obowiązek. Proszę pamiętaj o tym, żeby go zrobić każdego dnia.</i>	
4.	Dyrektor do nauczyciela: <i>Janek bardzo często przychodzisz spóźniony do pracy. Nie podoba mi się to, ponieważ dzieci czekające na korytarzu pozostają w tym czasie bez opieki. Oczekuję, że będziesz przychodził do pracy na czas. Jak to widzisz.</i>	
5.	Kierownik magazynu do magazyniera: <i>Jesteś strasznym bałaganiarzem, stale zostawiasz rozrzucony towar na magazynie. Popraw w końcu to zachowanie i zacznij sprzątać, bo zabiorę ci premię.</i>	

Projekt „Innowacyjne kompetencje trenerskie InnTrain”, realizowany w ramach Programu Erasmus+
Akcja I: Mobilność Kadry Edukacji Dorosłych w ramach sektora Edukacja Dorosłych
nr umowy 2020-1-PL01-KA104-081143

6.	Kierownik sklepu do pracownika: <i>Nie będę dłużej tolerowała Twojej niedokładności. Klienci często proszą o korektę faktur wystawionych przez ciebie. Proszę wypisuj poprawnie na przyszłość faktury, tak, żeby zawarte były w nich wszystkie dane. Czy możemy się tak umówić?</i>	
7.	Kierownik hurtowni do pracownika: <i>Ola wczoraj obsługując pana Kowalskiego mówiłaś podniesionym tonem głosu. Jestem zaniepokojona twoim zachowaniem, ponieważ jest ono niezgodne z naszymi wytycznymi i standardami obsługi klienta. Proszę nie krzycz więcej na klientów. Co ty na to?</i>	
8.	Kierownik do pracownika: <i>Andrzej trzykrotnie w tym tygodniu spóźniłeś się do pracy o ponad 15 minut. Irytuje mnie to bardzo, ponieważ nie odrabiasz tych nieobecności. Proszę Cię przychodzić punktualnie.</i>	
9.	Matka do dziecka: <i>Czy ty zawsze musisz zostawiać porozwalane buty w przedpokoju!? Wiesz, że to mnie irytuje. Ustaw je natychmiast.</i>	
10.	Kierownik banku do pracownika: <i>Bogusiu zauważyłam, że ostatnio stale przychodzisz do pracy w nieodpowiednim ubraniu. Proszę o to, aby twój strój był zgodny z naszymi wewnętrznymi wytycznymi.</i>	