

OFENSYWA JAKOŚCI
dla hoteli i pensjonatów

<http://www.vip.karr.pl>



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA



KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Tomasz Kozłowski
psycholog

OFENSYWA JAKOŚCI
dla hoteli i pensjonatów



EQUAL



EFS
Europejski Fundusz Społeczny

POZYCJE

blokada z nóg



Może tak jest mu wygodnie

blokada



Może nie chce pokazać rąk

POZYCJE

kokietka



**Może nie ma jak usiąść
inaczej**

niedowierzenie



**Może chciała się
podrapać po brodzie**

POZYCJE

krytyczne myślenie



**Może zasmuciło go coś
innego**

nieśmiałość



**Może chce ukryć np.
paznokcie**

POZYCJE

powstrzymanie



Może sobie coś przypomniła

otwartość



Może chce zrobić takie wrażenie

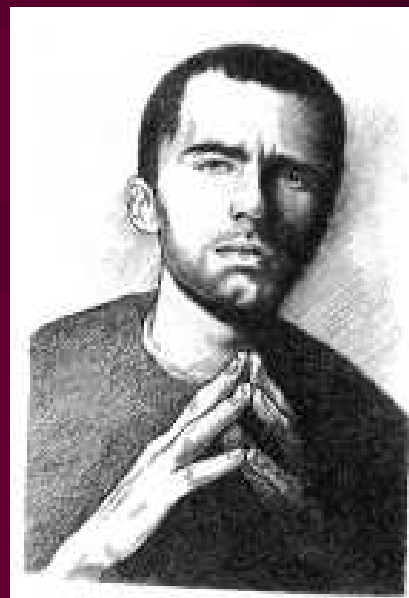
POZYCJA

poszukiwanie oparcia



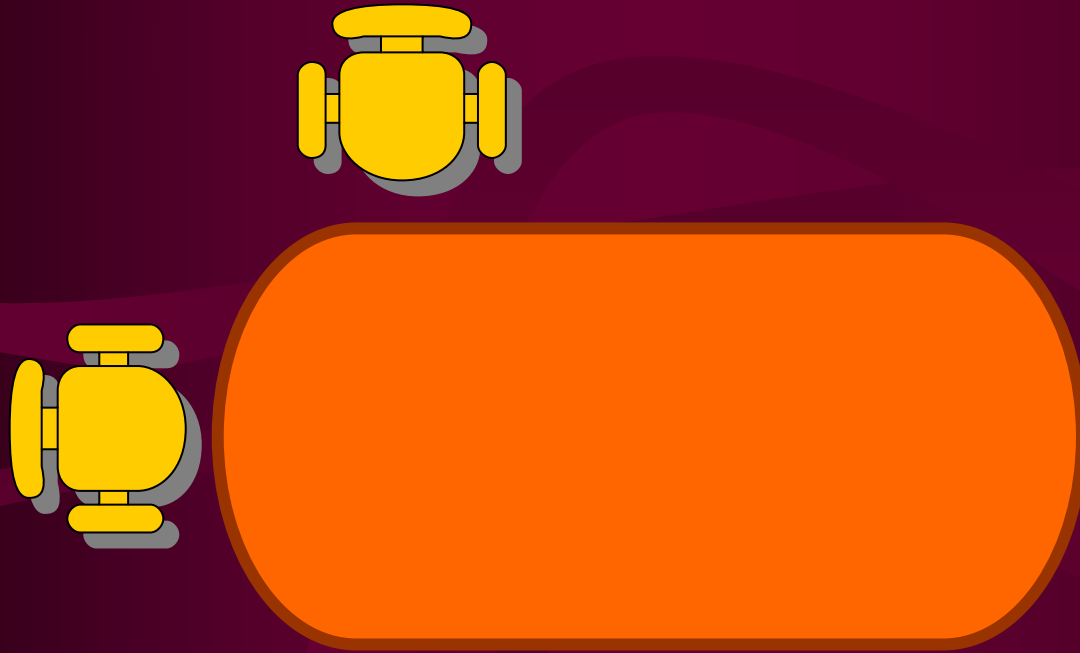
**Może chce zrobić takie
wrażenie**

wszechwiedzący



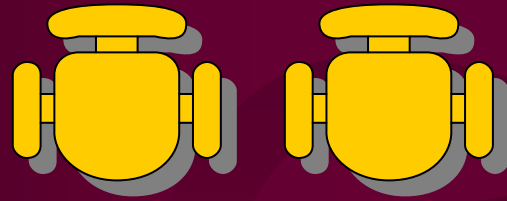
**Może w rzeczywistości
nic nie wie**

STÓŁ



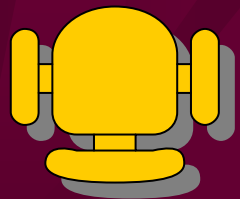
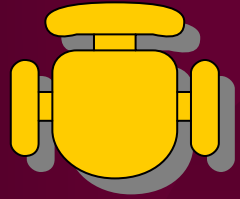
Przyjacielsko w rogu

STÓŁ



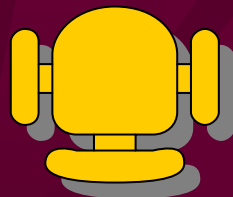
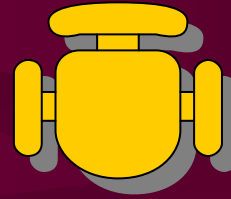
Po jego stronie

STÓŁ



Oko w oko

STÓŁ



Brak zainteresowania

Inni będą Cię postrzegać jako nastawionego
DEFENSYWNIE, gdy:

TWARZ I GŁOWA

- nie patrzysz na rozmówcę,
- unikasz kontaktu wzrokowego lub odwracasz wzrok,

RĘCE I RAMIONA

- zaciskasz pięści,
- zakładasz rękę na rękę,
- bez przerwy pocierasz nos, oko lub czoło,

CIAŁO

- odchylasz się od rozmówcy,
- zakładasz nogę na nogę,

Inni będą Cię postrzegać jako
NIESPOKOJNEGO, gdy:

TWARZ I GŁOWA

- często mrugasz powiekami,
- oblizujesz usta,
- często chrząkasz,

RĘCE I RAMIONA

- często zaciskasz i otwierasz dłonie,
- zasłaniasz usta dłonią podczas mówienia,
- pociągasz się za ucho,

CIAŁO

- wiercisz się na krześle,
- poruszasz stopami w górę i w dół,

Inni będą Cię postrzegać jako
WYNIOSŁEGO I AGRESYWNEGO, gdy:

TWARZ I GŁOWA

- wpatrujesz się w rozmówcę, patrzysz znad okularów,
- ironicznie się uśmiechasz,
- podnosisz przesadnie brwi ze zdziwieniem i niewiarą,

RĘCE I RAMIONA

- wskazujesz palcem na rozmówcę,
- uderzasz pięścią w stół,
- pocierasz swój kark,

CIAŁO

- stoisz nad rozmówcą, który siedzi,
- chodzisz dookoła, siedząc rozkładasz nogi,
- odchylasz się z rękoma założonymi za głowę,

Jeżeli chcesz sprawić wrażenie

PRZYJAZNEGO I WSPÓŁPRACUJĄCEGO, to:

TWARZ I GŁOWA

- patrz w twarz rozmówcy,
- uśmiechaj się,
- kiwnij głową, gdy rozmówca mówi,

RĘCE I RAMIONA

- miej dłonie otwarte,
- od czasu do czasu dotknij ręką twarzy,
- nie zakładaj rąk,

CIAŁO

- nie zakładaj nogi na nogę,
- pochyl się lekko do przodu,
- przybliź się do rozmówcy,

Jeżeli chcesz sprawić wrażenie
PEWNEGO SIEBIE, to:

TWARZ I GŁOWA

- patrz w oczy rozmówcy,
- nie mrugaj,
- wysuwaj brodę do przodu,

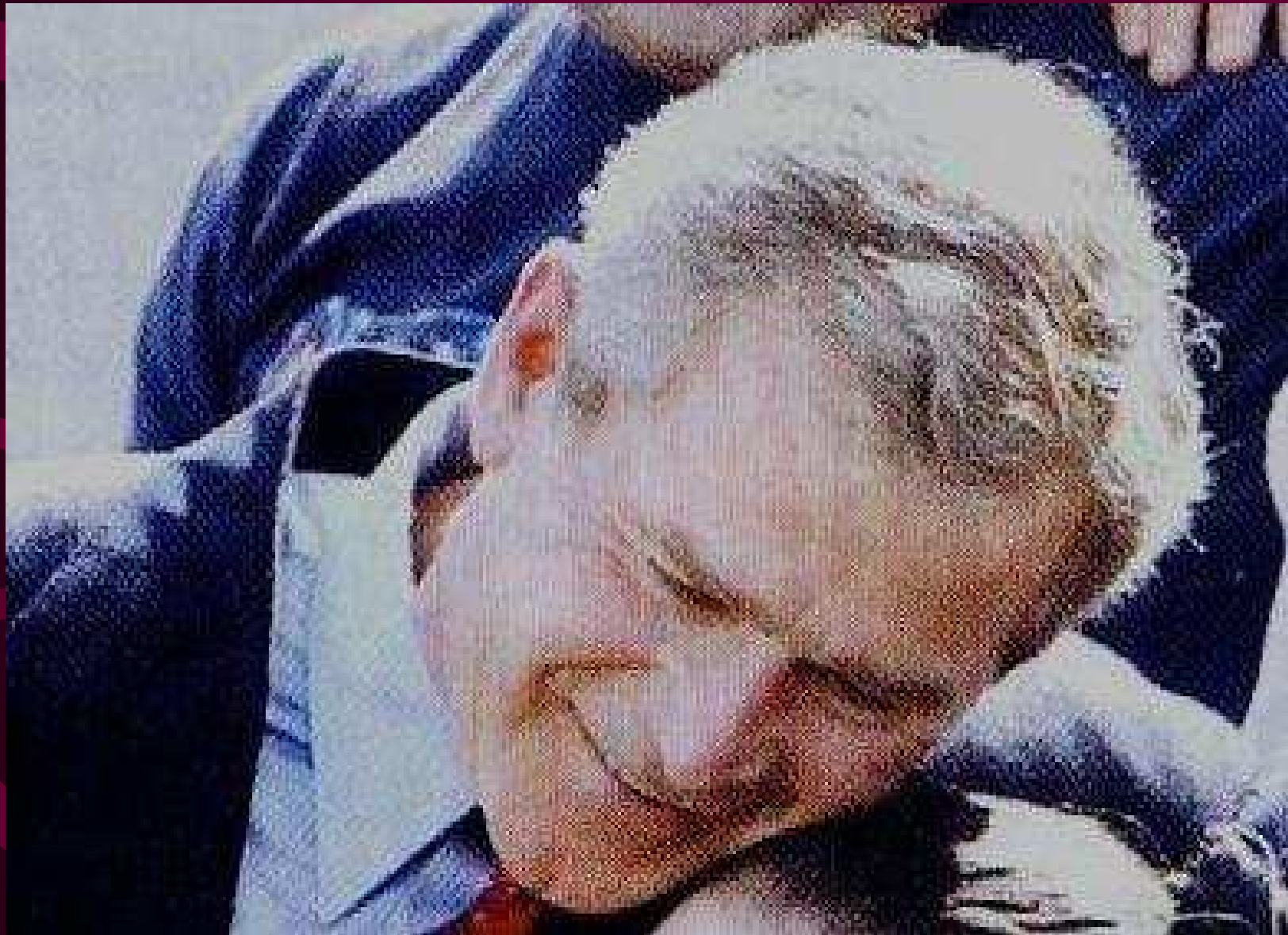
RĘCE I RAMIONA

- nie dotykaj stale twarzy ręką,
- stykaj końce palców,
- jeśli stoisz swobodnie, trzymaj ręce z tyłu,

CIAŁO

- odchyl się do tyłu, a nogi trzymaj razem,
- gdy stoisz, stój prosto,
- unikaj nagłych ruchów, nie wierć się,





owiek szczerzy...



KONTAKT

Tomasz Kozłowski

Tel. (0600) 044-444