

Выразить

сопереживание

Вдумчиво

слушать

Процесс
преобладает над
содержанием

Выразить
понимание
жизненной
ситуации клиента

Прояснить
ожидания

Задать

«проверяющий»

вопрос

Задать
«ОТКРЫТЫЙ»
вопрос

УТОЧНИТЬ
(ПРОЯСНИТЬ)

Подвести итог

Направить по
другому пути

Дать
возможность
выбора

Противостоять

Выразить
понимание
ситуации клиента