

## POZYTYWNE FORMUŁOWANIE

Co „można” zrobić w miejsce tego, czego „nie można” zrobić.

NEGATYWNY	POZYTYWNY
<p>„Niestety, nie mogę Panu pomóc...”. Zamykanie drogi, stawianie barier- zmuszanie słuchacza do tego, by sam wymyślał sposoby przewycięzania przeszkód.</p>	<p>„Mogę Panu zaproponować...”. Otwieranie drogi, proponowanie dróg wyjścia z problemu. Optymizm, podnoszenie na duchu. Komunikat o charakterze pozytywnym zawiera: odpowiedzialność za problem klienta możliwość dokonania wyboru.</p>

### ĆWICZENIE – Zdania o wydźwięku pozytywnym

Poniżej znajduje się szereg stwierdzeń o charakterze „negatywnym”.

Proszę, przeformuj je tak, by zamienić je na zdania o wydźwięku „pozytywnym”.

Przykład:

A) Pana Nowaka nie ma teraz w biurze.

B) Pan Jan Nowak jest w tej chwili pod numerem komórkowym. Wróci do biura około godziny 12.00.

1. Nie rozumiesz, co ja mówię?
2. Nie wiem.
3. Nie zdążymy przygotować tej dokumentacji na jutro.
4. Takie są procedury w naszej firmie.
5. Jest Pan/jesteś w błędzie.
6. Co ja jeszcze mam Ci powiedzieć.
7. Dziś nie dostaniesz tej informacji.
8. To nie jest dobre rozwiązanie.
9. Źle to przygotowałeś.