



Para 1

Jesteś sprzedawcą ubezpieczeń na życie. Telefonujesz z ofertą sprzedaży nowego ubezpieczenia w najlepszej cenie na rynku. Dodatkowo w ramach obecnej promocji przy zakupie ubezpieczenia klient ma szansę wziąć udział w losowaniu nagrody: dwutygodniowej wycieczki do Egiptu.

Postaraj się nakłonić swojego rozmówcę do zakupu ubezpieczenia.

Po raz kolejny telefonuje do ciebie sprzedawca ubezpieczeń na życie. W czasie poprzednich dwóch rozmów odmówiłeś zakupu proponowanego ci produktu.

Kulturalnie, ale stanowczo odmów zakupu i poinformuj rozmówcę, że nie życzysz sobie kolejnych telefonów.

Para 2

Telefonujesz do posła wybranego z twojego miasta. Numer jego telefonu komórkowego otrzymałeś od nauczyciela, który jest opiekunem prowadzonego przez ciebie koła dyskusyjnego. W rozmowie, którą nauczyciel przeprowadził z posłem w zeszłym tygodniu, poseł wyraził zainteresowanie spotkaniem z młodzieżą z waszej szkoły. Wspominał również o możliwości zaproszenia na wycieczkę po Sejmie kilku osób ze szkolnego klubu dyskusyjnego. Zapytaj posła, w jakim terminie możliwe jest spotkanie dyskusyjne w szkole oraz czy propozycja wycieczki jest nadal aktualna – jeśli tak, ile osób może na nią pojechać, bo zainteresowanie jest duże.

„Tu numer 502 232 021. Po usłyszeniu sygnału proszę zostawić wiadomość”

Para 3

Jest godzina 23:30. Telefonujesz na telefon domowy do koleżanki, z którą musisz pilnie porozmawiać, a jej telefon komórkowy nie odpowiada.

Odbierasz telefon o godzinie 23:30. Twojej córki nie ma w domu. Poinformuj rozmówcę, że o tej porze nie powinien telefonować.

Para 4

Telefonujesz do serwisu drukarek. Twoja drukarka jest w serwisie już od 3 tygodni. Niestety przez ten czas nie wysłano do ciebie żadnej informacji o toku sprawy, bez odpowiedzi pozostały także twoje e-maile.

Dowiedz się, kiedy serwis odeśle twoją drukarkę. Wyraź również swoje niezadowolenie ze sposobu świadczenia usług.

Pracujesz w serwisie drukarek. Od około 2 tygodni codziennie otrzymujesz długie wiadomości e-mail pisane bez ładu i składu. Ich autor w obraźliwych słowach wypowiada się o pracy serwisu i kategorycznie domaga wysłania na jego adres nowej drukarki.

Poinformuj rozmówcę, że jego sprzęt zostanie naprawiony w czasie przewidzianym regulaminem usług serwisowych. W kulturalny sposób daj klientowi do zrozumienia, że jego e-maile były nieestosowne.

Para 5

Telefonujesz do Urzędu Miasta. Nie wiesz, czy twój dowód osobisty jest już gotowy do odbioru. Od dłuższego czasu starasz się dodzwonić, niestety poprzednio, pomimo że podejmowałeś wiele prób, nikt nie odbierał.

*Zapytaj o to, kiedy dowód będzie gotowy do odbioru.
Wyraź również swoje niezadowolenie z jakości pracy urzędu.*

Pracujesz w Urzędzie Miasta. Masz bardzo dużo pracy, stale przychodzą kolejni interesanci, których należy obsługiwać w pierwszej kolejności.

Poinformuj swojego rozmówcę telefonicznego, że jego sprawa jest jeszcze w toku. System informatyczny, którym się posługujesz, nie zawiera informacji na temat poziomu zaawansowania sprawy, z którą się do ciebie zwraca.