

Liceul Tehnologic Joannes Kajoni Miercurea Ciuc

Clasa a X-a

Profil: Servicii

Domeniul: Economic/Comerț

Modulul 1: Etică și comunicare profesională,

Profesor: Kedves Mónika

FIȘĂ DE LUCRU

Comunicarea eficientă- Conflicte și soluționarea lor

Mod de lucru: pe grupe

Resurse: - de timp: 25'

- materiale: flipchart, markere, post-it-uri colorate

Studiu de caz

Ești în stagiul de pregătire practică la un magazin alimentar. Este o zi obișnuită cu o vânzare normală, ești ajutorul casierului. Manipulați marfa unui cumpărător, după care casierul comunică suma de plată: „*Treisprezece lei vă rog!*”. Cumpărătorul înmânează o bancnotă de zece lei, în timp ce casierul așteaptă încă trei lei.

Observați împreună cu casierul faptul că clientul nu mai caută nimic în geanta lui, ci așteaptă.

Casier: „*Vă rog să-mi dați încă trei lei!*”

Cumpărător: „*Contravaloarea celor cumpărate nu a fost de trei lei?*”

Casier: „*Ba da, însă eu am primit o bancnotă de zece lei.*”

Cumpărător: „*Imposibil! Eu v-am dat 50 de lei!*”



Simulați această situație sub forma unui joc de rol. Discutați ce posibilități sunt pentru rezolvarea acestei situații de conflict!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....