

22.11.2022
«Обслуговування відвідувачів»
Група 15
Урок 17-18

Практична робота № 1

Тема: «Правила обслуговування відвідувачів»

Мета: навчитися організовувати роботу адміністратора; закріпити вивчений раніше матеріал щодо спілкування адміністратора з клієнтами.

Завдання 1. Напишіть ТОП-10 правил професійного спілкування адміністратора з відвідувачами.

Завдання 2. Обрати одну зі сфер обслуговування та написати 10 основних пунктів (якостей), якими необхідно володіти адміністратору саме цієї галузі для успішної роботи в організації.

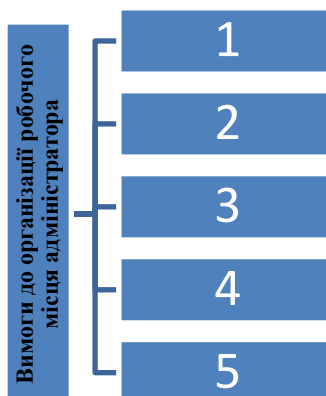
Завдання 3. Вкажіть які невербальні засоби спілкування можуть видати людину, яка:

- A) боїться публічних виступів
- B) намагається збрехати співрозмовнику
- B) зацікавлена у вашій комунікації

Завдання 4. Заповніть таблицю.

<i>Позиція тіла людини</i>	<i>Що означає</i>
Кінчики пальців притиснуті один до одного	
Схрещення рук - у чоловіків - у жінок	
Втягнута голова у плечі	
Вказівка пальцем «Ти...Ви...»	
Стискання руки в кулак	
Піднята нижня губа	
Потирання підборіддя	
Широкі рухи руками	
Неширокі рухи руками	

Завдання 5. Заповніть схему:



Завдання 6. Уявіть, що перед Вами велика та шумна аудиторія. Вам необхідно донести до неї певну інформацію. Ваші дії.

Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу
gr.ev@ukr.net