

Jednání se zákazníkem - expresivním **ZADÁNÍ**

1. Vaším úkolem je v popsané situaci určit všechny pojmy a signály, které charakterizují zákazníka ***expresivního***. Vytiskněte si toto cvičení a zatrhněte všechna slova, která ***expresivního*** charakterizují.
2. V dalším souboru se pak můžete podívat na správné řešení.

Po několikeré změně termínu schůzky se konečně podařilo OZ pojišťovny Jistota a.s. navštívit pana Krásného, generálního ředitele firmy Velkorypadla s.r.o. Ten jej přijal ve své obrovské kanceláři s dominantním mahagonovým stolem uprostřed. Za velkým koženým křeslem, kde se pan Krásný díky své malé postavě zcela ztrácel, stálo prosklené terárium, ve kterém se pod lampou vyhříval leguán. Po té, co si podali ruce, přešel pan Krásný ke stěně, kde ukázal OZ několik fotografií s osobnostmi sportovního a veřejného života. Pan GŘ byl totiž vášnivý golfista, ale nyní již tento sport údajně neprovozuje.

Jakmile začal OZ prezentovat pojišťovnu a služby, které mají k dispozici, začal se pan GŘ věnovat krmení leguána a bylo zřejmé, že OZ příliš neposlouchá. Na otázky OZ spojené s pojistkami společnosti pan GŘ odpovídal ze široka, vágně a nesoustředěně. Náhle vyzval OZ o přerušení schůzky, protože si uvědomil, že musí na oběd s poslancem Jebavým. Navrhl dokončení rozhovoru v příštím týdnu a chvatně se s OZ rozloučil.