



Arkusz obserwacji [rozmowa z klientem]

Imię i nazwisko kandydata

Arkusz obserwacji	
Kandydat nawiązuje kontakt z klientem...	
Korzystne zachowania kandydata	
Kandydat wita klienta przez podanie ręki.	
Dzięki uśmiechowi tworzy miłą atmosferę.	
W określonych przypadkach proponuje klientowi zajęcie miejsca.	
W określonych przypadkach proponuje klientowi coś do picia.	
Zwracając się do klienta, używa jego nazwiska.	
Jasno wskazuje na to, o co mu chodzi.	
Naprowadza klienta na temat za pomocą pytań otwartych.	
Mniej korzystne zachowania kandydata	
Brak kontaktu wzrokowego, względnie uporczywe wpatrywanie się w klienta.	
Brak pozytywnego nastroju (uśmiech, uprzejmość).	
Mowa ciała wyraża niepewność (np. ręce splecione na plecach lub schowane pod stołem).	
Kandydat rozmawia z potencjalnym klientem / trudnym klientem..	
Korzystne zachowania kandydata	
Kandydat przedstawia się imieniem i nazwiskiem.	
Dzięki uśmiechowi tworzy dobrą atmosferę.	
Wręcza wizytówkę.	
W określonych przypadkach oferuje klientowi coś do picia.	
Pyta klienta o nazwisko i następnie zwraca się do niego po nazwisku.	
Jasno wyraża, o co mu chodzi.	
Naprowadza klienta na temat za pomocą pytań otwartych.	
Mniej korzystne zachowania kandydata	
Brak kontaktu wzrokowego, względnie uporczywe wpatrywanie się w klienta.	
Brak pozytywnego nastroju (uśmiech, uprzejmość).	
Mowa ciała wyraża niepewność (np. ręce splecione na plecach lub schowane pod stołem).	