



## Итоговая аттестация Работа с устными обращениями граждан: культура общения, работа с возражениями, претензиями и конфликтами.GR

- 1 Какие цели преследует продуктивная телефонная коммуникация?
- 2 Какова роль эмоций в создании атмосферы продуктивной коммуникации?
- 3 Звуковые средства влияния, это
- 4 Каким образом темп речи влияет на коммуникацию
- 5 Каким образом изменение тембра голоса помогает вести коммуникацию в спорных и потенциально конфликтных ситуациях
- 6 Для того, чтобы быстро установить контакт с собеседником, необходимо:
- 7 Прием активного слушания "Возгласы"
- 8 С какой частотой лучше использовать прием активного слушания "Возгласы"?
- 9 Прием активного слушания "Вопросы"
- 10 Прием активного слушания "Уточнения"
- 11 В чем причина возникновения конфликтов?
- 12 Какие стадии проходит конфликт в своем развитии?
- 13 Как избежать эмоционального заражения в начале конфликта?
- 14 Что делать, если собеседник перешел в коммуникации на уровень личного оскорбления
- 15 Выберите наиболее эффективный алгоритм отработки возражений
- 16 Причины ситуативного стресса





- 17) Какими способами можно попытаться преодолеть хронический стресс
- 18) Можно ли "заедать" ситуативный стресс
- 19) Что делать, если у вас ситуативный стресс?
- 20) Почему воспоминание о ранее пережитом успехе может помочь в преодолении ситуативного стресса?
- 21) Выберите высказывание, наиболее соответствующее типу характера "Артист"
- 22) Выберите высказывание, наиболее соответствующее типу характера "Социолог"
- 23) Выберите высказывание, наиболее соответствующее типу характера "Художник"
- 24) Выберите высказывание, наиболее соответствующее типу характера "Интеллектуал"
- 25) Выберите высказывание, наиболее соответствующее типу характера "Прагматик"

