

Trening interakcji społecznych w czasach „stories”

Scenariusze ćwiczeń

Autorzy:

Wojciech Przybylski

Joanna Jaros

Gustav Schmidt

Jerzy Suchodoła

Teresa Przybylska

Aleksandra Sokólska

Artur Rychlicki (wykorzystano fragmenty wprowadzenia do raportu)

Scenariusze ułatwią trening interakcji społecznych z zastosowaniem „stories” jako metody edukacyjnej. Zostały napisane w ramach projektu pod tytułem Trening interakcji społecznych w czasach „stories”, realizowanego ze środków europejskich, w ramach projektu grantowego Międzynarodowa współpraca się opłaca (Grupa Profesja).

Spis treści

Jak używać scenariuszy – wstęp i objaśnienie	8
Czas nagrań	10
Rozgrzewka	10
Limit czasu nagrywania	10
Przykład prowadzącego	11
Prezentacja filmów przed grupą	11
Wybór między różnorodnością, a wielokrotnym powtarzaniem scenariuszy	11
Wprowadzenie (Artur Rychlicki)	12
Elementy scenograficzne	12
Scenariusze	13
Autoprezentacja	13
Elementy wspólne	13
(S) Autoprezentacja ucznia / studenta poprzedzająca wygłoszenie referatu do publiczności, której nie zna (np. wystąpienie na konferencji)	13
(S) Autoprezentacja pracownika (rozmowa kwalifikacyjna)	14
(S) Autoprezentacja pracownika (przedstawienie w nowym zespole)	15
(S) Autoprezentacja kierownika / dyrektora / managera	15
(S) Autoprezentacja z rekwizytami	15
(S) Autoprezentacja w kontekście prezentacji usługi	16
Doradzać innym	17
(S) Doradzać klientom w kwestii dodatków uzupełniających strój	17
(S) Doradzać w kwestiach mieszkaniowych	17
(S) Doradzać klientom w kwestii dbania o okulary	17
(G) Polecać klientom książki	18
Instruować inne osoby	18
(S) Instruować użytkowników biblioteki	18

(S) Prowadzić szkolenie przez internet	18
(S) Szkolić psy	19
(G) Udzielać pomocy online	19
Motywować innych	19
(S) Motywować sportowców	19
(S) Zachęcać publiczność do uczestnictwa	20
(G) Motywować pracowników	20
Posiadać kompetencje międzykulturowe	20
(S) Szanować preferencje kulturowe	21
(S) Uczyć metod komunikacji międzykulturowej	21
(G) Uczyć metod komunikacji międzykulturowej	21
Posługiwać się mową ciała	21
(S) Przyjmować zrelaksowaną postawę	21
(S) Gestykuluj odpowiednio do przedstawianej treści	22
(G) Komunikować się za pomocą sygnałów niewerbalnych	22
Pracować w zespole	22
(S) Współpracować z zespołem szkoleniowym	22
(S) Współpracować z autorami	22
(S) Opracowywać koncepcje projektowe w ramach współpracy	23
(G) Planować pracę zmianową pracowników	23
Przekazywać informacje o faktach	23
(S) Dokumentować wyniki analizy	24
(S) Informować o zmianach cen	24
(S) Przedstawiać sprawozdania	24
(G) Zgłaszać przypadki zanieczyszczenia	24
Przekonywać inne osoby	26
(S) Korzystać z technik sprzedaży wiązanej	26

(S) Przedstawiać argumenty w przekonujący sposób	26
(S) Prowadzić rozmowę zachęcającą do zakupu	26
(G) Prowadzić rozmowę zachęcającą do zakupu	26
Przewodząc innym osobom	27
(S) Kierować działaniami pracowników	27
(S) Przewodniczyć posiedzeniom zarządu	27
(S) Przewodzić pieszym wycieczkom	27
(G) Koordynować działania technologiczne	28
Przyjmować konstruktywną krytykę	28
(S) Gromadzić opinie klientów na temat aplikacji	28
(S) Rozpatrywać skargi klientów	29
(S) Zarządzać informacjami zwrotnymi	29
(G) Rozpatrywać skargi klientów	29
Stosować techniki zadawania pytań	30
(S) Identyfikować potrzeby klientów	30
(S) Zadawać pytania w trakcie wydarzeń	30
(S) Zadawać pytania przewidziane w kwestionariuszu	30
(G) Przeprowadzać rozmowy z właścicielami zwierząt w kwestii stanu zwierząt	31
Wchodzić w interakcję z innymi osobami	31
(S) Być przyjaznym w stosunku do pasażerów	31
(S) Odpowiadać na zapytania klientów	31
(S) Witac widzów	32
(G) Doradzać klientom	32
Wspierać współpracowników	32
(S) Doradzać innym	32
(S) Pełnić funkcję mentora dla poszczególnych pracowników	32
(S) Udzielać wsparcia kierownikom	33

(G) Naradzać się z innymi pracownikami biblioteki	33
Wypracowywać kompromis	33
(S) Negocjować ceny	33
(S) Negocjować warunki zakupu	34
(S) Negocjować warunki umów sprzedaży	34
(G) Negocjować ugody	34
Zwracać się do słuchaczy	35
(S) Nawiązywać kontakt z publicznością – rówieśnikami	35
(S) Nawiązywać kontakt z publicznością – w relacji formalnej	35
(S) Przedstawiać plan publikacji	35
(G) Prezentować wystawę	36
Załącznik – propozycje ról dla poszczególnych kompetencji	36
Doradzać innym	36
Instruować inne osoby	46
Motywować innych	49
Posiadać kompetencje międzykulturowe	51
Posługiwać się mową ciała	52
Pracować w zespole	53
Przekazywać informacje o faktach	55
Przekonywać inne osoby	60
Przewodzić innym osobom	61
Przyjmować konstruktywną krytykę	66
Stosować techniki zadawania pytań	67
Wchodzić w interakcję z innymi osobami	68
Wspierać współpracowników	76
Wypracowywać kompromis	78
Zwracać się do słuchaczy	80

Jak używać scenariuszy – wstęp i objaśnienie

Do każdego scenariusza dodano film. Komplet filmów można zobaczyć pod adresem:

- <https://www.youtube.com/playlist?list=PLYyjBrleJ8HpkC31UEFwHB3COJfTPq2TG>

Celem scenariuszy jest dostarczenie gotowych przykładów oraz inspiracji do ćwiczeń w treningu kompetencji społecznych, realizowanym w oparciu o katalog „Interakcje społeczne” Europejskiej klasyfikacji umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (ESCO). Klasyfikacja wskazuje 15 kompetencji, które skupiają się na *umiejętności skutecznego i ukierunkowanego na cel angażowania się w pracę z innymi osobami, napotykanymi w ramach pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, klientami i pacjentami.*

- Doradzać innym (give advice to others)
- Instruować inne osoby (instruct others)
- Motywować innych (motivate others)
- Posiadać kompetencje międzykulturowe (demonstrate intercultural competence)
- Posługiwać się mową ciała (use body language)
- Pracować w zespole (work in teams)
- Przekazywać informacje o faktach (report facts)
- Przekonywać inne osoby (persuade others)
- Przewodzić innym osobom (lead others)
- Przyjmować konstruktywną krytykę (accept constructive criticism)
- Stosować techniki zadawania pytań (use questioning techniques)
- Wchodzić w interakcję z innymi osobami (interact with others)
- Wspierać współpracowników (support colleagues)
- Wypracowywać kompromis (negotiate compromise)
- Zwracać się do słuchaczy (address an audience)

** Wyjaśnienie stosowania cytatów anglojęzycznych - Klasyfikacja została zaplanowana jako dokument publikowany w językach wszystkich krajów Unii Europejskiej, jednak tłumaczenia nie są wykonywane na bieżąco i w chwili pisania tych scenariuszy nadal niektóre fragmenty polskiej wersji językowej pozostają w języku wersji pierwotnej (angielskim). W odczuciu autorów tych scenariuszy, anglojęzyczne opisy niektórych kompetencji są bardziej precyzyjne lub lepiej dopasowane do potrzeb rynku oraz do potrzeb instytucji szkoleniowych. Stąd*

decyzja o zacytowaniu nazw i niektórych opisów podwójnie – po polsku i po angielsku tak, aby dać osobie prowadzącej szkolenie dodatkowy materiał do pracy i pełniejsze wyjaśnienie kontekstu. Jednocześnie nie jest przedmiotem tego projektu wykonywanie tłumaczenia ESCO lub recenzowanie istniejącego tłumaczenia, stąd pozostawienie osobom korzystającym ze scenariuszy swobody wyboru w zakresie tego, czy będą się kierować wersją polską, czy angielską – tam, gdzie podano obie możliwości i gdzie różnią się one nieznacznie.

Dla każdej z kompetencji, wymienionych w klasyfikacji, zaproponowaliśmy ćwiczenia indywidualne oraz jedno do realizacji w grupie, planując je tak, by dwie osoby mogły już korzystać z tych ćwiczeń.

Ponadto, zaproponowaliśmy ćwiczenia autoprezentacyjne, które łączą w sobie elementy kompetencji (w szczególności):

- zwracać się do słuchaczy,
- przekazywać informacje o faktach,
- wchodzić w interakcję z innymi osobami.

Te ćwiczenia zalecamy na początek – dla oswojenia osób szkolonych z zadaniem.

Każdy ze scenariuszy może być dodatkowo modyfikowany. W obszernym załączniku przytoczyliśmy inne role, w które mogą się wcielić osoby nabywające kompetencje społeczne. Niech te role posłużą jako inspiracja dla ćwiczeń rozszerzających. Przydadzą się również w ćwiczeniach specjalistycznych lub branżowych – tam, gdzie nasze ogólne propozycje warto dopasować do potrzeb konkretnych uczniów, studentów czy innych uczestników szkolenia (np. dla szkoleń medycznych wybranie ról związanych ze służbą zdrowia będzie istotne).

Scenariusze nie obejmują zasadniczo scenografii, by nie narzucać - osobom prowadzącym szkolenie i ćwiczącym - ograniczeń, którym nie mogłyby sprostać. Zamiast tego cytujemy fragment wstępu do raportu „Warunki estetyczne” Artura Rychlickiego, w którym omawiane są podstawowe zasady, których warto się trzymać.

Pracując nad tymi scenariuszami, wzięliśmy pod uwagę potrzeby osób z niepełnosprawnością i nie narzucamy pozycji, w której należy wykonywać ćwiczenia. Sugerujemy również, by w czasie ćwiczeń, szczególnie przy pierwszych próbach, pozostawić w tym względzie swobodę osobie, która ćwiczenie wykonuje. Jedni uczestnicy szkoleń nagrają video stojąc, inni wybiorą pozycję siedzącą. Niektórzy zdecydują się na wystąpienie zza biurka lub stołu, inni zajmą pozycję bezpośrednio przed kamerą. Odpowiednio do tego, zaprezentowaliśmy różne możliwości w nagranych przykładach występów.

Czas nagrań

Zalecana długość wystąpień została opisana w przedziale od 1 (najniższa sugerowana wartość) do 8 minut (najwyższa użyta wartość). Sugerujemy trzymanie się tych ram, ale dostrzegamy, że mogą one być dla jednych trudne do osiągnięcia (szczególnie na początku okazuje się, że wystąpienia osób o niedużym doświadczeniu trwają góra kilkadziesiąt sekund) lub nadmiernie ograniczające (ponad 8 minut).

Naszą sugestią jest otwarte podejście i motywowanie uczestników szkolenia do wydłużania wypowiedzi przez podawanie przykładów wypowiedzi lub pytań, które wymuszają rozszerzenie wypowiedzi.

Odradzamy dłuższe wypowiedzi niż 8 minut, ze względu na czas, jaki ich przygotowanie i analiza zajmują podczas zajęć.

Rozgrzewka

O ile powyżej przedstawiliśmy ogólne zalecenia, dotyczące czasu nagrań, to jednak dostrzegamy wyjątkową sytuację rozgrzewki, którą dobrze zrealizować filmami krótszymi. Pierwszy film powinien mieć 20-30 sekund. Drugi lub kilka kolejnych (przy długich zajęciach) – 30-60 sekund. Taka rozgrzewka realizuje kilka celów:

- uczestnicy budują pewność siebie;
- oswajają się ze sprzętem;
- pokonują pierwsze problemy techniczne (często – pokonują wszystkie problemy techniczne);

Dodatkowo, rozgrzewka pozwala na wczesnym etapie i w krótkim filmiku dostrzec oraz poprawić główne błędy. Uczestnik nie traci czasu na długie nagrania, w których te błędy popełnia – dłuższe nagrania są już realizowane bez błędów.

Limit czasu nagrywania

Należy rozróżnić dwie kwestie – czas nagrania i czas na nagrywanie. Ten ostatni powinien być ściśle wyznaczony i może być zmieniany w czasie ćwiczenia (np. 10 minut na rozgrzewkowe nagranie, 30 minut na dłuższe nagranie, 10 minut na nagranie pod presją czasu). Presja czasu może tu symulować presję pojawiającą się w wystąpieniach publicznych.

Przykład prowadzącego

Podczas testów metody zaobserwowano treść uczestników ćwiczeń, szczególnie na początku zajęć. Dobrym sposobem oswojenia grupy z metodą jest przeprowadzenie przykładowych ćwiczeń (jednego lub kilku scenariuszy) przez prowadzącego i omówienie efektów w grupie.

Ta metoda jest szczególnie skuteczna, jeśli zajęcia prowadzi więcej niż jedna osoba – wtedy jeden z prowadzących, lub prowadzący na zmianę, wcielają się w rolę uczestnika szkolenia, który wykonuje ćwiczenie.

Działanie przez własny przykład ma zwiększyć pewność siebie uczestników szkolenia. Powinno też pokazać najlepsze praktyki.

Prezentacja filmów przed grupą

W czasie testów metody zaobserwowano niechęć niektórych (10-20%) uczestników do prezentowania swoich osiągnięć przed grupą. Rozwazę prowadzącego pozostawiamy decyzję o obowiązkowym lub opcjonalnym prezentowaniu materiałów na forum całej grupy.

Jednym z mechanizmów osvajania uczestników z pracą przed grupą jest rozgrzewka i stosowanie na początku łatwiejszych scenariuszy. Szczególnie dobrze sprawdzają się tu scenariusze autoprezentacyjne.

Wybór między różnorodnością a wielokrotnym powtarzaniem scenariuszy

Co do zasady zalecamy stosowanie różnych scenariuszy, ale nie jest to ścisła reguła. W niektórych sytuacjach (do oceny przez prowadzącego) warto scenariusze powtarzać aż do osiągnięcia dobrego efektu.

Optymalny wydaje się układ ćwiczeń, w których pierwsze (najkrótsze) filmy nagrywane są kilka razy w celu eliminacji błędów, a po opanowaniu techniki przez uczestników – można przejść do zmiany scenariusza z każdym nagraniem.

Wprowadzenie (Artur Rychlicki)

Elementy scenograficzne

Mamy na myśli tu choćby odpowiednie zagospodarowanie przestrzeni, w której będzie realizowana prezentacja. Dbłość o odpowiedni dobór przedmiotów, ich kolorystykę, wielkość i kształt mają dla sensowności przedsięwzięcia znaczenie fundamentalne. Innymi słowy, odpowiednia scenografia nagrywanego materiału jest pierwszym etapem odbioru prezentacji przez adresata. Nad treścią zastanawia się on zazwyczaj później.

Rozplanowanie przestrzeni jest oczywiście bardzo istotne, ale nie podstawowe. Jako podstawową należy brać pod uwagę tonalność tła i w związku z tym nastrój całego planu. Tylko na chwilę wchodząc w szczegóły, jako przykład można podać, że nie polecalibyśmy np. mrocznych czy ciężkich ciemnych tonacji tła i ewentualnie powiązanego z nim bardzo plastycznego i malarskiego – wbrew pozorom bardzo łatwego w warunkach amatorskich do wykonania – oświetlenia o głębokich cieniach. Byłoby to bowiem zbyt mroczne, zbyt ciężkie.

Przechodząc dalej, już dobierając przedmioty, należy trzeba wspomnieć, że elementy kompozycji o ostro zarysowanych krawędziach i kontrastowe sprawiają wrażenie „cięższych” niż te nieostre (rozmyte w wyniku działania zasady głębi ostrości) lub o niskim kontraście. Na „wagę” obiektów wpływa również wzajemne zróżnicowanie podobnych przedmiotów znajdujących się na planie. I znowu dla przykładu: książka, sfilmowana pośród mniej więcej tej samej wielkości innych książek, będzie miała z pewnością mniejszy „ciężar” niż umieszczone na jej miejscu plastikowe pudełko z różnokolorowymi długopisami. Podobnych przykładów można oczywiście przytaczać wiele. Zrównoważenie planu pod względem wielkości i „wagi” nie musi dotyczyć konkretnego planu. Duży przedmiot na pierwszym planie możemy zrównoważyć, umieszczając podobny pod względem wielkości obiekt w oddaleniu - zgodnie z zasadami perspektywy będzie on mniejszy.

Komponując kadr, musimy posługiwać się przede wszystkim intuicją i subiektywnym wyczuciem ciężaru poszczególnych elementów. Jeżeli nie jesteśmy do końca pewni ostatecznego efektu, być może warto skadrować obraz nieco szerzej, pozostawiając wokół trochę wolnego miejsca. Później, na etapie obróbki komputerowej, będzie można precyzyjniej przyciąć prezentację.

Scenariusze

Autoprezentacja

Celem autoprezentacji będzie przedstawienie się innym osobom, które nie znają lub słabo znają mówcę. Może być zastosowana na początku wystąpienia publicznego, rozmowy kwalifikacyjnej lub biznesowej. Pośrednio (przez wykorzystanie elementów wypowiedzi autoprezentacyjnej) pomoże również przy pierwszym spotkaniu z nowo poznaną osobą.

Autoprezentację najlepiej ćwiczyć bez odgrywania ról i bez wymyślania postaci, którą chciałoby się zaprezentować, tak aby ćwiczenie autoprezentacji utrwalało nawyki, później potrzebne w rzeczywistych sytuacjach.

Scenariusze autoprezentacji zostały zaproponowane w formie poleceń i pytań, na które autoprezentacja powinna odpowiadać. Same pytania nie powinny być wygłoszone, chyba że będzie to świadomy zabieg retoryczny.

Elementy wspólne

Przedstawiając się imieniem i nazwiskiem w języku polskim (i w większości lub we wszystkich językach europejskich) najpierw podajemy imię, a dopiero potem nazwisko („Dzień dobry, nazywam się Jan Kowalski”, a nie ~~„Dzień dobry, nazywam się Kowalski Jan”~~).

Prezentację zaczynamy zwrotem grzecznościowym, odpowiednim do sytuacji. Najbezpieczniejszym zwrotem w tej sytuacji będzie zwykłe „dzień dobry” (ewentualnie dostosowane do pory dnia). Należy pamiętać, że zwrot „Witam” zarezerwowany jest dla osoby pełniącej rolę gospodarza. Witać możemy ewentualnie uczestników szkolenia („Witam na szkoleniu..., nazywam się Jan Kowalski...”), ale już zdecydowanie nie możemy użyć „Witam” podczas rozmowy kwalifikacyjnej, na którą jesteśmy zaproszeni (rolę gospodarza pełnić będą tu przedstawiciele firmy, która prowadzi rekrutację).

*Scenariusze oznaczyliśmy skrótami (S) – do **samodzielnej** realizacji przez uczestnika szkolenia i (G) – ćwiczenia **grupowe**. Nic nie stoi na przeszkodzie, by tę sugestię pominąć i realizować inne zadania w grupach bądź samodzielnie.*

(S) Autoprezentacja ucznia / studenta poprzedzająca wygłoszenie referatu do publiczności, której nie zna (np. wystąpienie na konferencji)

<https://youtu.be/kr2w7LTbCYg>

Uczeń / student opisuje swoją dotychczasową edukację oraz wykonywane prace. Opis doświadczenia powinien odpowiadać tematyce referatu (na potrzeby ćwiczenia można przyjąć ogólny temat referatu)

zgodny z kierunkiem kształcenia osoby prezentującej). Wypowiedź można poszerzyć o ciekawostkę lub element z życia prywatnego czy z innej działalności mówcy, o ile będzie dodawał autorytetu, budował pozytywny wizerunek lub zwiększył zaangażowanie słuchaczy (np. element humorystyczny).

Zalecana długość: W przypadku krótkich wystąpień (format TED, do 18 lub 20 minut) taka prezentacja będzie trwała najczęściej **około minuty** (u osób bez wprawy) do dwóch. Przy dłuższych wystąpieniach może potrwać do kilku minut.

1. Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
2. W jednym, dwóch zdaniach opisz dotychczasową edukację (podaj 3 istotne elementy).
3. Rozwiń pierwszy (najważniejszy) element swojego dotychczasowego doświadczenia.
4. Rozwiń dwa pozostałe elementy swojego doświadczenia.
5. Wyjaśnij, dlaczego Twoje doświadczenie jest ważne, w kontekście tego referatu.
6. Zamknij autoprezentację i przejdź do właściwej wypowiedzi.

(S) Autoprezentacja pracownika (rozmowa kwalifikacyjna)

<https://youtu.be/NJag9F6-k-8>

Pracownik rozmawia z potencjalnym pracodawcą. Należy zwrócić uwagę na odpowiednią formę, którą warto zaznaczyć w ćwiczeniu (również w realizacji – zadeklaruj, na jakie stanowisko aplikujesz i jaka panuje atmosfera w firmie, która rekrutuje).

Jeśli ćwiczenie wykonują osoby bez doświadczenia zawodowego – prowadzący zajęcia powinien wykonać (nawet „na sucho” – bez nagrywania) taką autoprezentację przed uczestnikami szkolenia.

Zalecana długość: od 1 do 8 minut.

1. Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
2. W jednym, dwóch zdaniach opisz dotychczasową edukację i najważniejsze role w swoim doświadczeniu zawodowym (podaj nie mniej niż 3 istotne elementy, ale nie więcej niż 5 elementów).
3. Jeśli edukacja ma istotne znaczenie dla stanowiska – opisz edukację.
4. Opisz najważniejszą rolę w swoim doświadczeniu zawodowym.
5. Wskaż umiejętności, które są adekwatne do stanowiska, na które aplikujesz.
6. Zadeklaruj gotowość odpowiedzi na pytania.

(S) Autoprezentacja pracownika (przedstawienie w nowym zespole)

<https://youtu.be/rNuf1pqK5Wg>

Rozmowa z przyszłymi współpracownikami – grono pracowo-koleżeńskie. Zwróć uwagę na doświadczenie zawodowe, ale również na cechy osobiste i zainteresowania, żeby wskazać wspólną płaszczyznę do rozmów.

Zalecana długość: od 1 do 5 minut.

1. Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
2. W jednym, dwóch zdaniach opisz dotychczasową edukację i najważniejsze role w swoim doświadczeniu zawodowym i ulubione zainteresowania (ze wskazaniem na takie, które potencjalnie umożliwiają dyskusję, rozmowę, wspólną realizację – również sport).
3. Opisz, co ważne jest dla Ciebie w pracy.
4. Opisz hobby lub sport, w które/który się angażujesz.

(S) Autoprezentacja kierownika / dyrektora / managera

<https://youtu.be/D2lZDANpKDA>

Nowy kierownik przedstawia się zespołowi.

W przypadku wielu osób ten scenariusz będzie sprawdzał przede wszystkim umiejętność wczucia się w sytuację innej osoby. Z takimi zajęciami warto go powiązać.

Zalecana długość: od 1 do 8 minut.

1. Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
2. W jednym, dwóch zdaniach opisz dotychczasową edukację i najważniejsze role w swoim doświadczeniu zawodowym (podaj nie mniej niż 3 istotne elementy, ale nie więcej niż 5 elementów).
3. Opisz największe sukcesy.
4. Opisz swoje priorytety, cechy, które są dla Ciebie ważne, wartości, które wyznajesz i oczekiwania, które masz wobec podwładnych.
5. Zadeklaruj gotowość odpowiedzi na pytania.

(S) Autoprezentacja z rekwizytami

<https://youtu.be/Ntl2A3HerWo>

Przykład zastosowania gadżetu dla ułatwienia autoprezentacji. Dotychczasowe doświadczenie pokazuje, że dużo trudniej przećwiczyć autoprezentację (np. fotografa) bez żadnych punktów odniesienia. Po wręczeniu (w tym przykładzie) aparatu fotograficznego, który mógł być punktem odniesienia, rekwizytem i akcesorium wykorzystanym w autoprezentacji – wychodzi ona znacznie lepiej.

Ten typ autoprezentacji wymaga poznania zainteresowań uczestników. Nie warto wyznaczać do autoprezentacji rekwizytów, z którymi uczestnicy szkolenia nie czują się swobodnie.

Długość: 1-5 minut.

1. Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
2. Krótkim zdaniem powiedz, czym się zajmujesz i pokaż rekwizyt („Robię zdjęcia”).
3. Opisz doświadczenie.
4. Opisz umiejętności, które jesteś w stanie zademonstrować, korzystając z rekwizytu.

(S) Autoprezentacja w kontekście prezentacji usługi

<https://youtu.be/BFNH5orwgJs>

Mówić o sobie, to mówić wszystko albo nic. Czasem łatwiej podać bardziej konkretną sytuację (np. oferowaną usługę) i, mając już ten kontekst, naprowadzić osobę szkoloną na właściwy tor wypowiedzi.

Uczestnicy powinni wybrać usługę, którą dobrze znają.

Długość: 1-5 minut.

Sugerujemy bardziej osobistą formę wypowiedzi.

1. Przedstaw się imieniem i nazwiskiem.
2. Krótkim zdaniem powiedz, czym się zajmujesz („Pracuję w biurze podróży – pomagam planować wakacje”).
3. Opisz doświadczenie.
4. Wspomnij o dotychczasowych realizacjach, skupiając się na czynnościach wykonanych i skutecznym zaspokojeniu potrzeb klienta.
5. Opisz umiejętności, które czynią Cię wyjątkowym/wyjątkową.

Doradzać innym

Doradzać innym – Proponowanie najlepszych sposobów działania.

Persuade others – Change a person's beliefs, attitudes, intentions, motivations, or behaviours with the help of reasoned arguments.

Skup się na konkretnej zmianie, którą chcesz wprowadzić w sposobie działania innej osoby. Użyj dobrze uzasadnionych argumentów. Wyjaśnij, z czego wynika potrzeba wprowadzenia zmian i co one dadzą.

To ćwiczenie dobrze nadaje się do rozgrzewki – można zacząć od krótkich rad po 30 sekund.

Długość wystąpień: 1-5 minut.

(S) Doradzać klientom w kwestii dodatków uzupełniających strój

<https://youtu.be/MIOoZYRFwuQ>

Testy pokazały wyjątkową popularność tego scenariusza.

1. Wskaż sugerowaną zmianę.
2. Podaj trzy argumenty, które przemawiają za tą zmianą.
 - Podaj cel wprowadzonej zmiany.
 - Pokaż korzyści wynikające ze zmiany.

(S) Doradzać w kwestiach mieszkaniowych

<https://youtu.be/RUBRH57Lp4Y>

1. Zademonstruj świadomość potrzeb osoby, której doradzasz (omów skrótowo te potrzeby).
2. Wskaż, w jaki sposób różne możliwości odpowiadają na te potrzeby – odnieś się do liczby osób w mieszkaniu, ich wieku, przyzwyczajień i sposobów spędzania czasu.

(S) Doradzać klientom w kwestii dbania o okulary

<https://youtu.be/IBP5Cpt-s3U>

Ćwiczenie przede wszystkim dla osób, które noszą okulary. I dla optyków.

1. Opisz zagrożenia związane z niewłaściwym czyszczeniem okularów (przedwczesne zużycie szkła, zmęczenie oczu).

2. Opisz główne przyczyny uszkodzeń okularów (pył, wycieranie twardym materiałem, wycieranie papierem, wycieranie na sucho).
3. Opisz, jak dbać o okulary, wskazując (argumentując) każdą z metod.

(G) Polecać klientom książki

Testy scenariuszy pokazały, że jest to ćwiczenie trudne dla uczestników i dobór książek budzi wątpliwości, które niepotrzebnie zaburzają zajęcia. Stosować ostrożnie.

<https://youtu.be/wY1noOX1n4E>

1. Wsłuchaj się w potrzeby odbiorcy (partner w ćwiczeniu).
2. Dopytaj o brakujące Ci informacje o potrzebach odbiorcy.
3. Zaproponuj trzy wartościowe książki.
4. Opisz, w jaki sposób te książki pomogą odbiorcy, odnosząc się do jego potrzeb.

Instruować inne osoby

Prowadzić lub nauczać innych, zapewniając odpowiednią wiedzę i wsparcie.

Guide or teach others by providing relevant knowledge and support.

(S) Instruować użytkowników biblioteki

<https://youtu.be/ODawOqwgUto>

Kierować jedynie do osób, które lubią korzystać z biblioteki lub do faktycznych pracowników bibliotek.

1. Omów tematykę szkolenia / udzielanej instrukcji.
2. Poinformuj o zasadach obowiązujących w bibliotece (możesz skorzystać z dostępnego w sieci regulaminu).
3. Podkreśl / zaznacz najważniejsze elementy zasad.
4. Zapytaj o ewentualne pytania lub wątpliwości i zaoferuj wsparcie, jeśli będzie potrzebne.

(S) Prowadzić szkolenie przez internet

<https://www.youtube.com/watch?v=sv8WGfnU7vU>

Sugerujemy realizację fragmentu typowego webinaru nadawanego z za komputera.

Bardzo dobrze sprawdza się na zajęciach online.

1. Nazwij szkolenie, które przeprowadzisz (np. „5 najważniejszych skrótów klawiszowych w pracy biurowej”).
2. Wyjaśnij znaczenie szkolenia i korzyść płynącą z niego.
3. Przedstaw materiał merytoryczny w sposób jasny i zrozumiały.

(S) Szkolić psy

https://youtu.be/GCPjY-J-t_I

Abstrakcyjny temat. Stosować tylko do szkoleń specjalistów i osób, które wyrażą chęć realizacji akurat tego scenariusza.

1. Przedstaw zagadnienie, którego uczysz.
2. Wskaż najlepsze praktyki szkoleniowe (np. „pozytywne wzmocnienie”, regularne ćwiczenia”, itp).
3. Zwróć uwagę na często popełniane błędy.

(G) Udzielać pomocy online

<https://youtu.be/Q1YYzzQQNyc>

Bardzo dobrze sprawdza się na zajęciach online.

1. Posłuchaj zgłoszenia problemu (partner ćwiczenia).
2. Udziel wyjaśnienia.
3. Dowiedz się, czy zadziałało.
4. Nie całkiem.
5. Wskaż, co można jeszcze zrobić.

Motywować innych

Bezpośrednie wpływanie na zachowanie innych osób poprzez dostarczenie im przekonującego powodu do podjęcia działań.

Direct other people's behaviour by providing them with a convincing reason for action.

Skup się na silnych stronach i umiejętnościach, podkreśl korzyści z podjęcia działania.

(S) Motywować sportowców

<https://youtu.be/RsRhYLLuZCo>

Popularny scenariusz – łatwy dla uczestników szkolenia.

1. Nazwij i opisz cel treningowy.
2. Wyjaśnij, dlaczego osiągnięcie go jest ważne.
3. Podaj korzyści, jakie przyniesie drużynie osiągnięcie tego celu (bezpośrednie, np. „wzmocnienie kondycji”, „lepsza koordynacja”, i długofalowe – „lepsze wyniki”, „wygrane mecze”).
4. Wylicz cechy i umiejętności już posiadane przez członków drużyny, które pomogą im w dalszym rozwoju.

(S) Zachęcać publiczność do uczestnictwa

<https://youtu.be/tXQ4zU9cR6w>

Niepolecane podczas szkoleń online. W przypadku zajęć stacjonarnych – warto wybrać statystów, którzy będą publicznością. Bez tego ćwiczenie staje się abstrakcyjne i trudne.

1. Przedstaw działanie, w którym publiczność może wziąć udział (np. poproś o wypełnienie ankiety).
2. Opisz przebieg działania – co każdy musi zrobić, żeby wykonać to zadanie.
3. Wymień korzyści wynikające z zaangażowania się do danej aktywności. Możesz użyć argumentów odwołujących się do korzyści dla uczestnika, grupy, lokalnej społeczności, itp.
4. Podziękuj osobom, które zdecydowały się wziąć udział w działaniu.

(G) Motywować pracowników

<https://youtu.be/QG4I6BxEi2o>

Ćwiczenie przede wszystkim dla osób, które zamierzają lub pracują na stanowiskach kierowniczych.

1. Przedstaw pracownikowi stojące przed nim zadanie i wyjaśnij jego znaczenie dla firmy.
2. Wymień korzyści z wykonania zadania dla pracownika oraz dla firmy.
3. Zapytaj pracownika, co sądzi o danej sytuacji (partner ćwiczenia).
4. Wysłuchaj uwag i wątpliwości pracownika.
5. Podkreśl cechy i umiejętności pracownika, które pozwolą mu wykonać zadanie.

Posiadać kompetencje międzykulturowe

Umiejętność skutecznego i ukierunkowanego na cel angażowania się w pracę z innymi osobami, napotykanymi w ramach pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, klientami i pacjentami.

Ability to engage effectively and in a goal-directed manner with other people encountered at work or study, e.g. with colleagues, peers, customers, clients and patients.

Ćwiczenia z cyklu "kompetencje międzykulturowe" powinny być wykonywane po zrealizowaniu modułu zajęć o tym tytule.

(S) Szanować preferencje kulturowe

<https://youtu.be/kCdJ4FGrWcQ>

1. (przed nagraniem) sprawdź typowe pory spożywania posiłków w wybranym kraju (np. Włochy).
2. (nagranie) Wyjaśnij (tak, jak wyjaśniałbyś współpracownikom), w jaki sposób dopasujecie program spotkań biznesowych do pór posiłków, pracując z partnerami z Włoch.

(S) Uczyć metod komunikacji międzykulturowej

<https://youtu.be/SAYfb8vKIWI>

1. (przed nagraniem) sprawdź gesty typowe dla danej kultury, narodu, kraju (ewentualnie sprawdź gesty tabu lub odbierane negatywnie w danej kulturze).
2. (nagranie) Wyjaśnij i pokaż widzom (współpracownikom, uczestnikom wspólnego wyjazdu roboczego) wybrane gesty tak, by mogli je rozumieć lub ich unikać podczas delegacji.

(G) Uczyć metod komunikacji międzykulturowej

<https://youtu.be/8S2bYa1DCrs>

1. (przed nagraniem) sprawdźcie gesty typowe dla dwóch kultur, narodów, krajów (ewentualnie gesty tabu lub odbierane negatywnie w danej kulturze),
2. (nagranie) zaprezentujcie sobie nawzajem wybrane gesty, omawiając ich znaczenie.

Posługiwać się mową ciała

Używać i rozumieć mowę ciała, gesty i inne wskazówki para lingwistyczne.

Use and understand body language, gestures, and other paralinguistic cues.

(S) Przyjmować zrelaksowaną postawę

<https://youtu.be/iLxDShWeHfA>

1. Usiądź swobodnie.
2. Odetchnij parę razy spokojnie.
3. Rozluźnij mięśnie.

4. Ułóż ręce w swobodnej pozycji.

(S) Gestykuluj odpowiednio do przedstawianej treści

https://youtu.be/HxoSel_FVBQ

Ćwiczenie najlepiej sprawdza się, jeśli wykonywane jest przed grupą.

1. (przed nagraniem) wybierz dowolny scenariusz z tego zestawu,
2. (nagranie) gestykulacją zaakcentuj wybrane fragmenty,
3. (końcówka nagrania) omów użyte gesty.

(G) Komunikować się za pomocą sygnałów niewerbalnych

<https://youtu.be/j8kzw0TKr2Y>

Zabawne ćwiczenie, które polecamy jako rozgrzewkę.

1. (przed nagraniem) zapoznajcie się z podstawowymi emocjami wg Paula Eckmana
2. Pokażcie po 2 wybrane emocje i poproście partnera o odczytanie tych emocji.

Pracować w zespole

Swobodnie pracować w grupie, w której każda osoba wykonuje zadania na korzyść grupy.

Work confidently within a group with each doing their part in the service of the whole.

(S) Współpracować z zespołem szkoleniowym

<https://youtu.be/2Lwmezlo7y4>

Zalecane dla osób pracujących i odbywających szkolenia.

1. Przedstawić się.
2. Przedstawić swoją rolę i doświadczenie w firmie.
3. Wymienić oczekiwania względem szkolenia.

(S) Współpracować z autorami

<https://youtu.be/Dfs9PGvymWs>

Trudny scenariusz – zalecane dla specjalistów w dziedzinie – osób, które pracują z autorami, m.in. redaktorów, managerów zarządzających grafikami, programistami, copywriterami.

1. Przypomnieć temat zamówionego tekstu.

2. Opisać oczekiwania względem zlecenia.
3. Dać informację zwrotną względem oddanych tekstów.
4. Zapytać o punkt widzenia autorów.
5. Ustalić zakres poprawek akceptowalny dla obu stron.

(S) Opracowywać koncepcje projektowe w ramach współpracy

<https://youtu.be/hzS9MQrAmXs>

Scenariusz kierowany przede wszystkim do osób, które mają doświadczenie projektowe.

1. Opisać założenia projektu.
2. Przedstawić kompetencje i możliwości ze strony naszej firmy.
3. Poprosić o takie samo przedstawienie po stronie kontrahenta.
4. Zaproponować koncepcję i podział obowiązków.
5. Wysłuchać propozycji drugiej strony.
6. Ustalić termin następnego spotkania.

(G) Planować pracę zmianową pracowników

<https://youtu.be/PaBUq8HclWI>

1. Ustalcie godziny pracy na trzy zmiany.
2. Zdecydujcie, jaki jest bazowy system pracy w firmie (np. tydzień na tydzień, dwa dni i przerwa, itp.).
3. Zbierzcie indywidualne prośby związane ze szczególnymi okazjami.
4. Wspólnie ustalcie zmiany umożliwiające dostosowanie grafiku do prośb pracowników.
5. Poćwiczcie negocjacje z partnerami ćwiczenia w sprawie możliwości zamienienia się na zmiany.
6. Wysłuchajcie argumentów partnerów i zaproponujcie rozwiązanie korzystne dla wszystkich stron.

Przekazywać informacje o faktach

Ustnie przekazywać informacje lub relacjonować wydarzenia.

Relay information or recount events orally.

Testy metody pokazały, że zadanie powinno być realizowane dopiero po rozwinięciu u uczestników szkolenia kompetencji w zakresie przekazywania informacji o faktach.

(S) Dokumentować wyniki analizy

<https://youtu.be/mzuLnflgGoU>

Należy wybierać dane zrozumiałe dla uczestników – przykład poniżej jest jedynie propozycją – można zastosować np. wyniki ankiety satysfakcji.

1. (przed nagraniem) Wyszukaj przykładowe badanie krwi.
2. Przedstaw temat analizy, np. wyniki badania krwi.
3. Przekaż wyniki.
4. Zinterpretuj wyniki w odniesieniu do przedmiotu analizy.

(S) Informować o zmianach cen

https://youtu.be/D26KqI_HF-k

Najłatwiejsze ćwiczenie w tym zestawie.

1. Poinformuj o fakcie zmiany ceny.
2. Podaj powody zmiany ceny.
3. Poinformuj o aktualnej cenie.

(S) Przedstawiać sprawozdania

<https://youtu.be/EvNb7Dk8Q9M>

1. Przedstaw temat sprawozdania.
2. Poinformuj, kto jest autorem sprawozdania.
3. Podaj zakres sprawozdania. Możesz wymienić zakres dat, konkretne kategorie, rodzaje produktów, itp.
4. Zrelacjonuj wyniki sprawozdania.
5. Poinformuj, gdzie można otrzymać sprawozdanie do wglądu.

(G) Zgłaszać przypadki zanieczyszczenia

<https://youtu.be/Gv5D1VNzoTM>

To ćwiczenie grupowe najlepiej sprawdza się w parach lub grupach trzyosobowych.

1. Podaj miejsce dotyczące zgłoszenia.
2. Opisz sytuację.
3. Poczekaj na pytania partnera.
4. Odpowiedz na zadane pytania.
5. Spytaj o wytyczne.

6. Poczekaj, aż partner zakończy rozmowę potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia.

Przekonywać inne osoby

Zmieniać przekonania, postawy, intencje, motywacje lub zachowania danej osoby za pomocą uzasadnionych argumentów.

Change a person's beliefs, attitudes, intentions, motivations, or behaviours with the help of reasoned arguments.

(S) Korzystać z technik sprzedaży wiązanej

<https://youtu.be/SSMqu9JA08U>

1. Przedstaw ofertę klientowi.
2. Porównaj ceny produktów w sprzedaży wiązanej i kupowane osobno.
3. Wymień korzyści dla klienta wynikające z zakupu produktów w zestawie.

(S) Przedstawiać argumenty w przekonujący sposób

<https://youtu.be/oIX5bcpTGDs>

To ćwiczenie warto powtarzać. Analizując kolejne próby w grupach testowych, można zauważyć wyraźny postęp. Ćwiczenie warto wprowadzać już na początku zajęć z zakresu tego tematu.

1. Wymień swoje argumenty w danej sprawie.
2. Przedstaw fakty, które za nimi przemawiają.
3. Wysłuchaj kontrargumentów drugiej strony.
4. Zweryfikuj swoje argumenty lub uzasadnij, dlaczego nie zgadzasz się z rozmówcą. Odwołuj się do faktów lub przykładów.

(S) Prowadzić rozmowę zachęcającą do zakupu

<https://youtu.be/ZxPITep-78M>

Szczególnie dobre dla osób, które znają techniki sprzedażowe (np. przedstawicieli handlowych).

1. Dowiedz się, dlaczego klient rozważa zakup danego produktu.
2. Wymień dostępne opcje pasujące do odpowiedzi klienta.
3. Zapytaj o opinie i preferencje klienta.
4. Doradź klientowi produkt, który najlepiej spełni jego potrzeby i wymagania.

(G) Prowadzić rozmowę zachęcającą do zakupu

<https://youtu.be/KM6UgEV-aD4>

1. Spytaj partnera ćwiczenia, jakiego produktu szuka.

2. Wymień dostępne opcje.
3. Zapytaj o partnera ćwiczenia o preferencje odnośnie produktu.
4. Zaproponuj produkt, który najlepiej spełni jego potrzeby i wymagania.
5. Zapytaj partnera, co myśli o produkcie.
6. Jeśli partner nie jest zadowolony z proponowanej opcji, przedstaw alternatywną propozycję.
Postaraj się zrozumieć, jaka jest najistotniejsza cecha produktu, którego poszukuje klient.

Przewodzić innym osobom

Ukierunkowywać innych na wspólny cel, często w grupie lub zespole.

Guide and direct others towards a common goal, often in a group or team.

Ćwiczenia szczególnie dobre dla uczestników szkoleń, którzy na co dzień zajmują stanowiska kierownicze. W przypadku osób pozbawionych kompetencji kierowniczych – ćwiczenia mają charakter abstrakcyjny i powinny kończyć zajęcia z przewodzenia innym osobom.

(S) Kierować działaniami pracowników

<https://youtu.be/m05B8W73uyc>

1. Przedstawić cel działania.
2. Opisać sposoby dojścia do celu.
3. Przydzielić zadania do konkretnych osób. Uzasadnić konkretny wybór, jeśli istnieje taka potrzeba.
4. Spytać, czy są pytania lub wątpliwości.
5. Odpowiedzieć pracownikom.
6. Wyrazić gotowość do pomocy w czasie realizacji zadania.

(S) Przewodniczyć posiedzeniom zarządu

<https://youtu.be/ND9TUXZM5ys>

1. Poinformować o temacie zebrania.
2. Podać powód zebrania.
3. Przedstawić agendę spotkania.
4. Poprosić chętne osoby o zabranianie głosu lub wyznaczyć pierwszą osobę.
5. Pilnować agendy oraz nadzorować kulturę dyskusji.

(S) Przewodzić pieszym wycieczkom

https://youtu.be/9v7_SmnU3nY

Dobre ćwiczenie na początek i dla osób o nisko rozwiniętych kompetencjach kierowniczych.

1. Podać cel wycieczki.
2. Opisać plan wycieczki.
3. Przedstawić zasady wycieczki.
4. Spytać, czy są niejasności lub pytania.
5. Poprosić uczestników o niezwłoczne zgłaszanie wszelkich problemów, przede wszystkim natury zdrowotnej.

(G) Koordynować działania technologiczne

<https://youtu.be/nrRnAf88F6A>

Szczególnie dobrze odnajdują się w tym ćwiczeniu osoby o rozwiniętych kompetencjach technicznych. W przypadku osób, które nie czują się pewnie z nowoczesną techniką, trudno odróżnić problemy w wykonywaniu ćwiczenia od problemów technicznych.

1. Opisz zaistniały problem.
2. Zapytaj partnera ćwiczenia o powód zaistnienia problemu.
3. Przedstaw możliwe rozwiązania.
4. Zapytaj partnera o zdanie na temat wykonalności zadania.
5. Ustalcie razem wykonalny sposób poradzenia sobie z problemem.

Przyjmować konstruktywną krytykę

Reagowanie na ważne i uzasadnione opinie o pracy w sposób pozytywny.

React to valid and well-reasoned opinions about one's work in a positive manner.

(S) Gromadzić opinie klientów na temat aplikacji

<https://youtu.be/YFSLeg8NEuU>

Dobre ćwiczenie dla osób, które nie mają dużego doświadczenia w pracy. Dobre początkowe ćwiczenie dla osób o słabo rozwiniętych kompetencjach społecznych.

1. Przedstaw się. Powiedz, jaką firmę reprezentujesz.
2. Podziękuj za korzystanie z aplikacji.
3. Zapytaj o wrażenia z użytkowania.
4. Dopytaj o szczegóły.

5. Poinformuj klienta o dalszym losie zebranej opinii (np. „pańska opinia zostanie przekazana do działu technicznego”, „zgłosiłem błąd w systemie, proszę czekać na kontakt ze strony tego działu”, itp.)
6. Podziękuj za poświęcony czas.

(S) Rozpatrywać skargi klientów

<https://www.youtube.com/watch?v=HBZBYgZPcl4>

Warto powtarzać to ćwiczenie – zauważono duży potencjał zmiany i możliwość podniesienia kompetencji.

1. Przedstaw się. Powiedz, jaką firmę reprezentujesz.
2. Zapytaj, z kim rozmawiasz.
3. Powiedz, w jakiej sprawie dzwoniisz.
4. Przypomnij klientowi podsumowanie jego skargi.
5. Przekaż odpowiedź działu reklamacji.
6. Zapytaj, czy klient ma dalsze uwagi do skargi.
7. Zbierz dodatkowe informacje.
8. Podziękuj za poświęcony czas.

(S) Zarządzać informacjami zwrotnymi

<https://youtu.be/gvAdWjA7A7M>

1. Podsumuj informacje otrzymane od klienta.
2. Zapytaj, czy dobrze streściłeś informacje.
3. Poinformuj klienta o dalszym postępowaniu firmy w związku z informacją zwrotną.
4. Podziękuj za przekazaną informację.

(G) Rozpatrywać skargi klientów

<https://www.youtube.com/watch?v=cOVfZNIaWmc>

1. Przedstaw się.
2. Zapytaj partnera o powód reklamacji.
3. Wysłuchaj partnera. Możesz zadawać dodatkowe pytania w celu uszczegółowienia skargi.
4. Podsumuj informacje otrzymane od klienta.
5. Zapytaj, czy dobrze streściłeś informacje.
6. Podziękuj za przekazaną informację.
7. Zapytaj, czy partner ma oczekiwania odnośnie reakcji firmy na skargę.

8. Poinformuj partnera o dalszym postępowaniu firmy w związku z informacją zwrotną.
9. Podziękuj za poświęcony czas.

Stosować techniki zadawania pytań

Umiejętność skutecznego i ukierunkowanego na cel angażowania się w pracę z innymi osobami napotykanymi w ramach pracy lub nauki, np. z kolegami, rówieśnikami, klientami i pacjentami.

Ability to engage effectively and in a goal-directed manner with other people encountered at work or study, e.g. with colleagues, peers, customers, clients, and patients.

(S) Identyfikować potrzeby klientów

<https://youtu.be/wZ63Hh5Rf2M>

Ćwiczenie o dużym potencjale do zmieniania zachowań uczestników szkolenia. Warto przed całą grupą omawiać i dyskutować nagrane filmy.

1. Przedstaw temat kursu.
2. Spytaj klienta o indywidualne oczekiwania względem kursu. Używaj pytań otwartych.
3. Zaproponuj klientowi rozwiązanie dopasowane do jego preferencji.

(S) Zadawać pytania w trakcie wydarzeń

https://youtu.be/H04GrO_SRoo

1. Upewnij się, że osoba, do której się zwracasz, cię słyszy.
2. Zadaj pytanie dotyczące aktualnej sytuacji. Może dotyczyć samopoczucia, zadowolenia z przebiegu wydarzenia, bezpieczeństwa uczestników, itp.
3. Upewnij się, że wszelkie informacje zostały przekazane i możesz zakończyć rozmowę.
4. Zadaj kolejne pytania, jeśli coś jest nie w porządku lub klient sygnalizuje problem.

(S) Zadawać pytania przewidziane w kwestionariuszu

<https://youtu.be/xTaABNDIEnU>

1. Poinformuj osobę o konieczności wypełnienia kwestionariusza.
2. Podaj cel wypełnienia kwestionariusza.
3. Przeczytaj pytanie.
4. Wyjaśnij, jeśli klient ma wątpliwości odnośnie pytania.
5. Zapisz odpowiedź. W razie potrzeby powtórz odpowiedź klienta w celu potwierdzenia.
6. Potwierdź, że możesz przejść do kolejnego pytania.

(G) Przeprowadzać rozmowy z właścicielami zwierząt w kwestii stanu zwierząt

<https://youtu.be/llrZSqMqRRU>

1. Przedstaw się.
2. Poinformuj o celu rozmowy.
3. Doprecyzuj, o które zwierzęta chodzi.
4. Zadaj pytania o stan zdrowia zwierząt.
5. Zbierz odpowiedzi do partnera ćwiczenia.
6. Dopytaj o szczegóły (np. daty, czas trwania objawów, itp.).

Wchodzić w interakcję z innymi osobami

Kontaktować się z innymi twarzą w twarz w szerokim zakresie sytuacji, stosując strategie odpowiednie do kontekstu i celu.

Engage with others face-to-face in a wide range of situations, using strategies appropriate to context and purpose.

(S) Być przyjaznym w stosunku do pasażerów

<https://youtu.be/UQJDHxKu7BI>

1. Przywitaj się.
2. Uśmiechnij się, skiń przyjaźnie głową.
3. Poproś o zajęcie miejsc.
4. Pomóż pasażerom, którzy mogą potrzebować pomocy, np. osobom z niepełnosprawnościami.

(S) Odpowiadać na zapytania klientów

<https://youtu.be/qlvX4zcsyYo>

Dobre ćwiczenie w formie rozgrzewki, przy czym musi dotyczyć tematu, który uczestnik szkolenia dobrze zna.

1. Udziel klientowi konkretnej odpowiedzi.
2. Jeśli nie jesteś w stanie pomóc klientowi, pokieruj go do odpowiedniej osoby.
3. Wskaż klientowi miejsce lub osobę, poprowadź go w odpowiednie miejsce.
4. Odejdź, kiedy upewnisz się, że klient nie ma dalszych pytań.

(S) Witac widzów

https://youtu.be/WW_cXQgq7R8

1. Używaj formy odpowiedniej do pory dnia.
2. Uśmiechnij się, skiń przyjaźnie głową.
3. Zaproponuj pomoc widzom, którzy nie potrafią znaleźć swojego miejsca.

(G) Doradzać klientom

<https://youtu.be/RL7pB-nofh8>

Duże możliwości poprawy – warto zaplanować kilka powtórzeń nagrania.

1. Zaoferuj partnerowi ćwiczenia pomoc w wyborze produktu.
2. Zapytaj, jakiego produktu poszukuje.
3. W miarę potrzeby, dopytaj o istotne parametry produktu.
4. Przedstaw klientowi maksymalnie cztery opcje i opisz pokrótce zalety każdej z nich.
5. Daj partnerowi ćwiczenia czas do namysłu i zadania pytań na temat wybranych produktów.
6. Zaproponuj inne rozwiązania lub rozwiń parametry produktów, które zainteresowały partnera ćwiczenia.
7. Kontynuuj rozmowę do czasu jej zakończenia przez partnera ćwiczenia.

Wspierać współpracowników

Prowadzić lub pomagać mniej doświadczonym lub mniej kompetentnym osobom w pracy.

Guide or help less experienced or less knowledgeable people at work.

(S) Doradzać innym

<https://youtu.be/PSo7nGB8sBQ>

1. Zwróć uwagę na element, który wymaga poprawy.
2. Wyjaśnij, dlaczego dany element zwrócił twoją uwagę.
3. Wyjaśnij, w jaki sposób i dlaczego pracownik musi poprawić dany element.
4. Zaproponuj pomoc lub pokieruj pracownika do innego podwładnego, który może go poinstruować.

(S) Pełnić funkcję mentora dla poszczególnych pracowników

<https://youtu.be/NPcWORHCbIk>

1. Poinformuj pracownika o chęci pomocy w rozwoju.
2. Zapytaj o obszary, które sprawiają pracownikowi trudność.
3. Dopytaj o powody problemów z danymi obszarami (np. pracownik nie zna oprogramowania, nie rozumie żargonu, boi się zapytać, itp.).
4. Przekaż pracownikowi propozycje rozwiązania problemu.
5. Ustalcie razem plan rozwoju pracownika i ustalcie moment sprawdzenia progresu pracownika.

(S) Udzielać wsparcia kierownikom

<https://www.youtube.com/watch?v=q8m28zWMJxs>

1. Okaż wsparcie kierownictwu firmy.
2. Wyjaśnij podwładnym cel i powód takiego działania.
3. Podkreśl, że jesteś łącznikiem między pracownikami a kierownictwem i będziesz mediować, jeśli zajdzie taka potrzeba.

(G) Naradzać się z innymi pracownikami biblioteki

<https://youtu.be/M9ZcQ3ZoUMA>

1. Przedstaw problem związany z działaniem biblioteki.
2. Spytaj partnerów ćwiczenia o propozycje rozwiązań.
3. Udziel informacji zwrotnej do każdej z propozycji.
4. Zaproponuj grupie najlepsze, twoim zdaniem, rozwiązanie.
5. Wysłuchaj kontrargumentów.
6. Skoryguj swój plan lub wyjaśnij powody, które wpłynęły na twoją decyzję.

Wypracowywać kompromis

Komunikować się z innymi z zamiarem osiągnięcia porozumienia lub usunięcia różnicy poglądów, stale uwzględniając własne i cudze intencje lub cele.

Communicate with others with the intention of reaching a common understanding or to resolve a point of difference, without losing sight of one's own or others' intentions or goals.

(S) Negocjować ceny

<https://youtu.be/nUKrmeejvyl>

Praktyczne ćwiczenie, które nie wymaga długich wyjaśnień, a pozwala pokazać słabe strony zachowań i naprowadzić uczestnika szkolenia na lepsze techniki. W testach obserwowano dużą poprawkę w kolejnych filmach.

1. Zapytaj o cenę produktu.
2. Zaproponuj niższą kwotę.
3. Wysłuchaj kontroferty.
4. Powtórz lub zmień swoją propozycję i uargumentuj swoją propozycję ceny.
5. Powtórz cykl negocjowania ceny do momenty osiągnięcie kompromisu akceptowalnego dla obu stron.
6. Podziękuj kulturalnie za zakup w przypadku braku kompromisu.

(S) Negocjować warunki zakupu

<https://youtu.be/JA2iYK2ILbQ>

1. Wysłuchaj warunków zakupu zaproponowanych przez sprzedawcę.
2. Zaproponuj swoje warunki i uargumentuj swoją propozycję.
3. Wysłuchaj propozycji sprzedawcy.
4. Zaproponuj nowe warunki lub podkreśl powody, dla których ci na nich zależy.
5. Podziękuj kulturalnie za zakup w przypadku braku kompromisu.

(S) Negocjować warunki umów sprzedaży

<https://youtu.be/nsw2JMpfWdE>

1. Wysłuchaj warunków sprzedaży zaproponowanych przez sprzedawcę.
2. Zaproponuj swoje warunki i uargumentuj swoją propozycję.
3. Wysłuchaj propozycji sprzedawcy.
4. Powtórz cykl negocjowania warunków zakupu do momenty osiągnięcie kompromisu akceptowalnego dla obu stron.
5. Podziękuj kulturalnie za zakup w przypadku braku kompromisu.

(G) Negocjować ugody

<https://youtu.be/BMjzXVJxxD8>

1. Opisz powód sporu.
2. Przedstaw sytuację ze swojej perspektywy. Skup się na faktach.
3. Wysłuchaj partnera ćwiczenia.
4. Wspólnie podsumujcie, co chce osiągnąć każda ze stron.

5. Zaproponuj rozwiązanie, które twoim zdaniem jest uczciwe i w miarę możliwości korzystne dla obu stron.
6. Wysłuchaj uwag lub kontrproponycji partnera ćwiczenia.
7. Odnieś się do powyższych propozycji i zaproponuj nowe rozwiązanie. Uwzględnij bilans zysków i strat zarówno twój, jak i partnera.
8. Powtórzcie negocjacje do momentu osiągnięcia kompromisu, na który zgodzą się obie strony.

Zwracać się do słuchaczy

Przemawiać w sposób uporządkowany, celowy i osobisty do grupy słuchaczy, aby informować ich, wywierać na nich wpływ lub bawić ich.

Speak in a structured, deliberate, and face-to-face manner to a group of listeners to inform, influence, or entertain them.

(S) Nawiązywać kontakt z publicznością – rówieśnikami

<https://youtu.be/BNGVWyMumC0>

1. Pozdrowić publiczność.
2. Przedstawić się swobodnie.
3. Używać słownictwa potocznego, jednak nie niechlujnego lub wulgarnego.
4. Zwracać się do publiczności na „ty”.
5. Żartować z publicznością, gestykulować i używać mimiki do wyrażania emocji.
6. Nawiązywać kontakt wzrokowy z publicznością.

(S) Nawiązywać kontakt z publicznością – w relacji formalnej

<https://youtu.be/ICgvOVCMqMg>

1. Przywitać publiczność na wydarzeniu.
2. Przedstawić się w sposób profesjonalny.
3. Używać słownictwa formalnego, oficjalnego. Mówić powoli i wyraźnie.
4. Zwracać się do publiczności per „wy” (np. „drodzy państwo”, „szanowni słuchacze”, itp.).
5. Stosować oszczędną mimikę i gestykulację, stosowną do sytuacji.
6. Nawiązywać kontakt wzrokowy z publicznością.

(S) Przedstawiać plan publikacji

<https://youtu.be/qfhak9VCF6c>

1. Opowiedzieć o publikacji.
2. Przedstawić plan publikacji.
3. Omówić poszczególne punkty planu.
4. Odpowiedzieć na pytania i wyjaśnić wątpliwości.

(G) Prezentować wystawę

<https://youtu.be/5Ng3mhp9yCA>

1. Przywitaj widzów.
2. Opowiedz o wystawie - czego dotyczy, co można zobaczyć, kto jest autorem prac.
3. Spytaj, czy są pytania (pytania zadają partnerzy ćwiczenia).
4. Odpowiedz na pytania widzów.
5. Po opisanu wszystkich eksponatów poinformuj, jak długo można będzie oglądać wystawę i podziękuj widzom za udział.

Załącznik – propozycje ról dla poszczególnych kompetencji

Propozycje zostały skompilowane na podstawie Europejskiej klasyfikacji umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów.

Propozycje ról zostały podzielone na poszczególne kompetencje (nagłówki) i na czynności, które w danej roli będą wykonywane. Powinny służyć inspiracji, a szeroki wybór (za ESCO) ułatwi prowadzenie zajęć bez powtórzeń i w sposób dopasowany do dowolnej grupy odbiorców – zarówno osób wchodzących na rynek pracy, jak i doświadczonych pracowników z najróżniejszych branż.

Doradzać innym

- chronić osoby szczególnie wrażliwe korzystające z usług społecznych
- doradzać architektom
- doradzać dyrektorowi muzeum
- doradzać gościom w kwestii doboru menu na specjalne okazje i wydarzenia
- doradzać klientom
- doradzać klientom w kwestiach opcji finansowania zakupu pojazdów
- doradzać klientom w kwestiach związanych z ozdobami ciała
- doradzać klientom w kwestiach związanych z wyborem karmy dla zwierząt domowych
- doradzać klientom w kwestiach związanych z zegarami
- doradzać klientom w kwestii aparatów słuchowych

- doradzać klientom w kwestii biżuterii i zegarków
- doradzać klientom w kwestii dbania o okulary
- doradzać klientom w kwestii dbania o przyrządy optyczne
- doradzać klientom w kwestii dbania o wyroby optyczne
- doradzać klientom w kwestii dodatkowych elementów wyposażenia pojazdu
- doradzać klientom w kwestii dodatków uzupełniających strój
- doradzać klientom w kwestii dopasowywania napojów alkoholowych do posiłków
- doradzać klientom w kwestii gatunków kwiatów
- doradzać klientom w kwestii instalacji elektrycznych artykułów gospodarstwa domowego
- doradzać klientom w kwestii instalacji sprzętu audiowizualnego
- doradzać klientom w kwestii konserwacji parkietów
- doradzać klientom w kwestii korzystania z pojazdów
- doradzać klientom w kwestii materiałów budowlanych
- doradzać klientom w kwestii możliwych rozwiązań technicznych
- doradzać klientom w kwestii nabywania wyposażenia meblowego
- doradzać klientom w kwestii nowego sprzętu
- doradzać klientom w kwestii papierosów elektronicznych
- doradzać klientom w kwestii pieczywa
- doradzać klientom w kwestii pielęgnacji obuwia ze skóry
- doradzać klientom w kwestii pojazdów silnikowych
- doradzać klientom w kwestii prawidłowej opieki nad zwierzętami domowymi
- doradzać klientom w kwestii produktów audiologicznych
- doradzać klientom w kwestii przygotowywania napojów
- doradzać klientom w kwestii przygotowywania owoców i warzyw
- doradzać klientom w kwestii przygotowywania produktów mięsnych
- doradzać klientom w kwestii rodzajów sprzętu sportowego do określonych celów
- doradzać klientom w kwestii sprzętu komputerowego
- doradzać klientom w kwestii stosowania produktów leczniczych
- doradzać klientom w kwestii stosowania produktów pielęgnacyjnych dla zwierząt domowych
- doradzać klientom w kwestii usług transportowych

- doradzać klientom w kwestii wyboru owoców morza
- doradzać klientom w kwestii wyrobów cukierniczych
- doradzać klientom w kwestii wyrobów z drewna
- doradzać klientom w kwestii wystroju wnętrz
- doradzać klientom w kwestii wyszywanych wzorów
- doradzać klientom w kwestii zapotrzebowania produktów na energię
- doradzać klientom w kwestii stosowania kosmetyków
- doradzać klientom w wyborze delikatesów
- doradzać klientom w wyborze książek
- doradzać w kwestiach badań prenatalnych pod kątem chorób genetycznych
- doradzać osobom nadzorującym
- doradzać pacjentom w kwestiach rodzinnych
- doradzać pacjentom w kwestii chorób zakaźnych, na jakie można zachorować w trakcie podróży
- doradzać pacjentom w kwestii leczenia bezpłodności
- doradzać pacjentom w kwestii sposobów poprawy wzroku
- doradzać pacjentom w kwestii zdrowia i stylu życia
- doradzać personelowi medycznemu
- doradzać podmiotom w przemyśle spożywczym
- doradzać politykom w kwestii procedur wyborczych
- doradzać prawodawcom
- doradzać przełożonym w kwestiach operacji wojskowych
- doradzać sportowcom w kwestii diety
- doradzać uczniom
- doradzać w kwestiach budowlanych
- doradzać w kwestiach cech towarów
- doradzać w kwestiach chodzenia na randki
- doradzać w kwestiach dotyczących kontekstu historycznego
- doradzać w kwestiach dotyczących metod nauczania
- doradzać w kwestiach dotyczących strategii stosowanych w klasach
- doradzać w kwestiach dotyczących zakładów
- doradzać w kwestiach finansowych

- doradzać w kwestiach geologicznych w kontekście wydobywania minerałów
- doradzać w kwestiach inwestycji
- doradzać w kwestiach mieszkaniowych
- doradzać w kwestiach obchodzenia się z dziełami sztuki
- doradzać w kwestiach ochrony przyrody
- doradzać w kwestiach pedagogiki muzycznej
- doradzać w kwestiach polityki ubezpieczeniowej
- doradzać w kwestiach przestrzegania przepisów regulujących udział w rynkach finansowych
- doradzać w kwestiach rachunku bankowego
- doradzać w kwestiach wartości nieruchomości
- doradzać w kwestiach wypożyczania dzieł sztuki na potrzeby wystaw
- doradzać w kwestiach związanych z bezpieczeństwem
- doradzać w kwestiach związanych z drzewami
- doradzać w kwestiach związanych z materiałami budowlanymi
- doradzać w kwestiach związanych z pogodą
- doradzać w kwestiach związanych z poprawą jakości win
- doradzać w kwestiach związanych z remontami obiektów infrastruktury kolejowej
- doradzać w kwestiach związanych z użytkowaniem gruntów
- doradzać w kwestiach związanych z wymianą mostu
- doradzać w kwestiach związanych z zapachami
- doradzać w kwestiach łączenia potraw z winem
- doradzać w kwestiach środowiskowych związanych z działalnością górniczą
- doradzać w kwestii aktów ustawodawczych
- doradzać w kwestii atmosfery panującej w organizacji
- doradzać w kwestii charakterystyki pojazdu
- doradzać w kwestii ciąży
- doradzać w kwestii ciąży zagrożonej
- doradzać w kwestii dbania o soczewki kontaktowe
- doradzać w kwestii decyzji prawnych
- doradzać w kwestii doboru pracowników ochrony
- doradzać w kwestii dobrostanu zwierząt

- doradzać w kwestii efektywności energetycznej systemów ogrzewania
- doradzać w kwestii finansów publicznych
- doradzać w kwestii fryzury
- doradzać w kwestii internetowych serwisów randkowych
- doradzać w kwestii konserwacji mebli
- doradzać w kwestii konserwacji urządzeń
- doradzać w kwestii kursów szkoleniowych
- doradzać w kwestii metodyki nauczania
- doradzać w kwestii naprawy szkód w środowisku
- doradzać w kwestii obchodzenia się z wyrobami z gliny
- doradzać w kwestii opieki u schyłku życia
- doradzać w kwestii planowania rodziny
- doradzać w kwestii planów lekcji
- doradzać w kwestii polityki zagranicznej
- doradzać w kwestii poprawy bezpieczeństwa
- doradzać w kwestii potencjalnych zagrożeń dla bezpieczeństwa związanych z systemami ogrzewania
- doradzać w kwestii pozyskiwania drewna
- doradzać w kwestii praw konsumentów
- doradzać w kwestii problemów produkcyjnych
- doradzać w kwestii procedur gospodarowania odpadami
- doradzać w kwestii procesów związanych z usługami społecznymi
- doradzać w kwestii produkcji górniczej
- doradzać w kwestii produktywności zwierząt gospodarskich
- doradzać w kwestii produktów z drewna
- doradzać w kwestii projektów dotyczących nawadniania
- doradzać w kwestii przedsiębiorstw społecznych
- doradzać w kwestii public relations
- doradzać w kwestii regulacji poczęć
- doradzać w kwestii rozwoju gospodarczego
- doradzać w kwestii rozwoju kopalni
- doradzać w kwestii sprzętu górniczego

- doradzać w kwestii strategii procesowych
- doradzać w kwestii stylu ubioru
- doradzać w kwestii stylu umeblowania
- doradzać w kwestii systemów zarządzania ryzykiem środowiskowym
- doradzać w kwestii usług pogrzebowych
- doradzać w kwestii wizerunku publicznego
- doradzać w kwestii wyboru lokalizacji
- doradzać w kwestii wyrażania świadomej zgody przez osoby korzystające z opieki zdrowotnej
- doradzać w kwestii wyrobów pasmanteryjnych
- doradzać w kwestii właściwości wyrobów medycznych
- doradzać w kwestii zaburzeń komunikacji
- doradzać w kwestii zakupu zwierząt
- doradzać w kwestii zakupów
- doradzać w kwestii zapobiegania inwazjom szkodników
- doradzać w kwestii zapobiegania zanieczyszczeniom
- doradzać w kwestii zarządzania konfliktami
- doradzać w kwestii zarządzania personelem
- doradzać w kwestii zarządzania ryzykiem dla bezpieczeństwa
- doradzać w kwestii zdrowia psychicznego
- doradzać w kwestii zużycia mediów
- doradzać w kwestii zwalczania chorób zwierząt gospodarskich
- doradzać w kwestii zwiększenia bezpieczeństwa
- doradzać w kwestii ćwiczeń rehabilitacyjnych
- doradzać w przypadkach zatruc
- doradzać w sprawach morskich
- doradzać w sytuacjach wyjątkowych
- doradzać w zakresie planowania podatkowego
- doradzać w zakresie poprawy efektywności
- doradzać w zakresie postępowania upadłościowego
- doradzać w zakresie ratingów kredytowych
- doradzać w zakresie strategii komunikacyjnych

- doradzać właścicielom gruntów w kwestii inspekcji mostu
- doradzać właścicielom koni w kwestiach wymogów dotyczących podkuwania
- doradzać załodze samolotu w niebezpiecznych warunkach
- działać w zakładach produkcyjnych na rzecz przestrzegania praw konsumentów
- działać we współpracy z osobami korzystającymi z usług społecznych
- informować klientów o korzyściach związanych z prowadzeniem zdrowego stylu życia
- informować o prawnych aspektach związanych z prezentowanymi wyrobami medycznymi
- informować usługobiorców o możliwości skorzystania z zasobów społecznościowych
- kierować działaniami w zakresie ekspresji ruchowej
- konsultować się z producentem
- kształcić osoby w kwestii profilaktyki chorób
- kształcić pacjentów w kwestii zapobiegania urazom
- kształcić pracowników w kwestii zagrożeń w miejscu pracy
- leczyć próchnicę zębów
- nakierowywać statki wpływające do portu
- organizować sesje informacyjne na temat programów nauczania
- pełnić funkcję eksperta ds. tańca
- polecać artykuły odzieżowe stosownie do przeprowadzonych pomiarów klientów
- polecać klientom artykuły ortopedyczne w zależności od charakteru ich schorzenia
- polecać klientom gazety
- polecać klientom kosmetyki
- polecać klientom książki
- polecać klientom produkty obuwnicze
- polecać klientom spersonalizowane wyroby optyczne
- polecać klientom sprzęt audiowizualny
- polecać klientom sprzęt telekomunikacyjny
- polecać wina
- pomagać klientom
- pomagać klientom dobrać odpowiedni sprzęt sportowy
- pomagać klientom przy samoobsługowym zakupie biletów
- pomagać klientom w wyborze nagrań muzycznych i filmowych

- pomagać odwiedzającym
- pomagać pacjentom korzystającym z opieki zdrowotnej osiągnąć samodzielność przy wykonywaniu codziennych czynności
- pomagać pacjentom w rehabilitacji
- pomagać rodzinom w sytuacjach kryzysowych
- prezentować menu
- promować prawa usługobiorców
- promować zdrowie stóp
- promować zdrowy styl życia
- proponować zmiany w rękopisach
- przedstawiać decydującym publicznym zalecenia w zakresie żywienia
- przedstawiać menu napojów
- przekazywać informacje na temat ryzyka związanego z nadużywaniem substancji psychoaktywnych i alkoholu
- przeprowadzać analizę zdrowia psychicznego
- rozpowszechniać informacje w zakresie profilaktyki raka
- sporządzać zalecenia cenowe
- szkolić w technikach randkowych
- udzielać informacji dotyczących zaopatrzenia w wodę
- udzielać informacji na temat finansowania kształcenia
- udzielać informacji na temat geotermalnych pomp ciepła
- udzielać informacji na temat leków
- udzielać informacji na temat paneli fotowoltaicznych
- udzielać informacji na temat programów nauczania
- udzielać informacji na temat projektów w ramach wystaw
- udzielać informacji na temat usług oferowanych przez placówkę
- udzielać informacji na temat usług oferowanych przez szkołę
- udzielać informacji na temat wpływu urodzenia dziecka na seksualność
- udzielać informacji przed rozpoczęciem leczenia
- udzielać informacji w celu zapewnienia możliwości odpowiedniego przygotowania się do porodu
- udzielać informacji zwrotnych na temat stylu komunikacyjnego pacjenta

- udzielać klientom informacji
- udzielać klientom informacji na temat kwestii ochrony środowiska
- udzielać klientom porad w kwestiach ograniczeń przywozowych
- udzielać klientom porad w kwestiach ograniczeń wywozowych
- udzielać klientom porad w kwestiach wyboru produktu
- udzielać klientom wsparcia w zakresie rozwoju osobistego
- udzielać klientom, którzy chcą poddać się zabiegowi modyfikacji ciała, stosownych informacji
- udzielać konstruktywnych informacji zwrotnych
- udzielać pacjentom porad w kwestii obuwia
- udzielać porad dotyczących procedur składania wniosków o przyznanie licencji pilota
- udzielać porad farmaceutycznych
- udzielać porad i wytycznych dotyczących zwierząt gospodarskich
- udzielać porad inwestycyjnych
- udzielać porad kosmetycznych
- udzielać porad osobom dzwoniącym pod numery alarmowe
- udzielać porad osobom zarządzającym wylęgarniami
- udzielać porad pielęgnacyjnych w kontekście opieki zdrowotnej
- udzielać porad prawnych dotyczących inwestycji
- udzielać porad rolnikom
- udzielać porad technicznych dotyczących kolei
- udzielać porad technikom
- udzielać porad w kwestiach dotyczących imigracji
- udzielać porad w kwestiach socjalnych
- udzielać porad w kwestii diety
- udzielać porad w kwestii doboru nawozu do kwiatów
- udzielać porad w kwestii leczenia chorób psychicznych
- udzielać porad w kwestii naruszeń przepisów
- udzielać porad w kwestii przerwania ciąży
- udzielać porad w kwestii wynalazków
- udzielać porad w kwestii znaków towarowych
- udzielać porad w sprawach osobistych

- udzielać porad w zakresie ICT
- udzielać porad w zakresie konserwacji
- udzielać porad w zakresie psychologii klinicznej
- udzielać porad w zakresie tresury zwierząt domowych
- udzielać porad w zakresie zdrowia psychicznego
- udzielać porad zdrowotnych
- udzielać specjalistycznych porad farmaceutycznych
- udzielać wsparcia autorom
- udzielać wsparcia klientom korzystającym z usług weterynaryjnych
- udzielać wsparcia w poszukiwaniu pracy
- ustalać hierarchię wniosków
- wspierać migrantów w procesie integracji ze społeczeństwem kraju przyjmującego
- wywierać wpływ na decydentów w kwestii usług społecznych
- zachęcać do budowania zespołu
- zajmować się kwestiami technicznymi związanymi z produkcją
- zalecać podejmowanie środków związanych z rynkiem
- zapewniać możliwość skorzystania z technologii wspomagającej
- zapewniać osobom ochronę
- zapewniać prawidłowe organizowanie wizyt
- zarządzać przedsiębiorstwem produkcyjnym
- świadczyć usługi coachingu na rzecz klientów
- świadczyć usługi poradnictwa zawodowego

Instruować inne osoby

- dawać wskazówki pielęgnacyjne
- doradzać klientom w zakresie rodzajów kawy i herbaty
- doradzać pacjentom w kwestiach rodzinnych
- doradzać pacjentom w kwestii korekty wad wymowy
- doradzać pacjentom w kwestii poprawy słuchu
- doradzać specjalistom w dziedzinie przetwórstwa spożywczego
- dostosowywać metody nauczania do grupy docelowej
- edukować innych w kwestiach związanych z przyrodą
- edukować społeczeństwo w zakresie bezpieczeństwa drogowego
- edukować społeczeństwo w zakresie bezpieczeństwa przeciwpożarowego
- edukować w zakresie zarządzania sytuacjami wyjątkowymi
- instruować klientów na temat korzystania z wyposażenia biurowego
- instruować na temat aktywności fizycznej na świeżym powietrzu
- instruować na temat środków bezpieczeństwa
- instruować osoby w miejscu publicznym
- instruować pracowników w kwestiach związanych z realizacją przedstawienia
- instruować pracowników w zakresie ochrony radiologicznej
- instruować użytkowników biblioteki
- instruować wolontariuszy
- instruować właścicieli zwierząt
- instruować załogę w kwestiach funkcjonowania obiektów technicznych dostępnych na lądzie
- kierować operacjami w zakresie dystrybucji
- koordynować szkolenia pracowników z branży transportu
- kształcić krewnych pacjentów w kwestii opieki
- kształcić pacjentów w kwestii zapobiegania urazom
- kształcić w kwestii zdrowia
- kształcić w zakresie poufności danych
- nadzorować kursy praktyczne
- nadzorować pracowników sektora edukacji

- opracowywać materiały szkoleniowe w zakresie produkcji biochemicznej
- opracowywać programy szkoleniowe
- organizować szkolenia dotyczące sprzętu biomedycznego
- organizować szkolenia techniczne
- organizować szkolenie z zakresu systemu ICT
- planować program treningów sportowych
- poddawać pracowników coachingowi
- pomagać dzieciom w odrabianiu pracy domowej
- pomagać gościom dotrzeć w odpowiednie miejsce
- pomagać klientom zlokalizować towary
- pouczać klientów w zakresie obchodzenia się z amunicją
- pouczać w kwestii korzystania z aparatów słuchowych
- pouczać w kwestii korzystania ze specjalnych urządzeń przy wykonywaniu codziennych czynności
- pouczać w kwestii reakcji alergicznych na środki znieczulające
- procedury w zakresie eksploatacji pociągów
- prowadzić działalność edukacyjną
- prowadzić szkolenia w zakładach akwakultury
- prowadzić szkolenia z zakresu bezpieczeństwa na pokładzie
- prowadzić szkolenie przez internet
- prowadzić szkolenie z zakresu rozwoju technologii dla biznesu
- prowadzić zajęcia treningowe z elementami sztuki
- prowadzić ćwiczenia z zakresu odtwarzania awaryjnego
- przekazywać klientom wiedzę na temat mody
- przekazywać wiedzę na temat tekstów religijnych
- przeprowadzać szkolenia na temat problematyki środowiskowej
- sprawować nadzór nad studentami kształcącymi się w zakresie usług społecznych
- stosować specjalistyczne metody nauczania uczniów o specjalnych potrzebach edukacyjnych
- szkolić aktorów w posługiwaniu się bronią
- szkolić artystów w zakresie poruszania się w powietrzu
- szkolić członków stomatologicznego personelu technicznego

- szkolić członków zespołu w kwestiach związanych z merchandisingiem wizualnym
- szkolić klientów w zakresie odmian herbaty
- szkolić kominiarzy
- szkolić nauczycieli i szkoleniowców w zakresie metod e-learningowych
- szkolić obsługę recepcji
- szkolić oddziały wojskowe
- szkolić osoby duchowne
- szkolić personel medyczny w kwestii żywienia
- szkolić personel w zakresie procedur jakościowych
- szkolić personel w zakresie wiedzy o piwie
- szkolić personel w zakresie wymogów nawigacyjnych
- szkolić pracowników
- szkolić pracowników ochrony
- szkolić pracowników w kwestiach związanych z właściwościami produktów
- szkolić pracowników w kwestiach związanych z zapewnianiem jakości połączeń telefonicznych
- szkolić pracowników w zakresie gospodarowania odpadami
- szkolić pracowników w zakresie programów recyklingu
- szkolić przewodników
- szkolić psy
- szkolić rozdających
- szkolić załogi wojsk lotniczych
- szkolić zwierzęta do celów zawodowych
- techniki tresury psów-przewodników
- trenować zawodników danych sztuk walki
- uczestniczyć w szkolnych programach bibliotecznych
- uczyć klientów zasad komunikacji
- uczyć pisanie
- uczyć sztuk cyrkowych
- uczyć szybkiego czytania
- uczyć tańca
- uczyć technik obsługi klientów

- uczyć umiejętności prowadzenia gospodarstwa domowego
- uczyć zasad prowadzenia pociągu
- udzielać informacji na temat bezpiecznego wykonywania ćwiczeń
- udzielać instrukcji beneficjentowi dotacji
- udzielać instruktażu personelowi kuchni
- udzielać instruktażu sportowego
- udzielać lekcji pływania
- udzielać monterom wskazówek w zakresie prawidłowego montażu konstrukcji cyrkowych
- udzielać pomocy online
- udzielać porad pielęgnacyjnych w kontekście opieki zdrowotnej
- udzielać porad w zakresie opieki nad zwierzętami
- udzielać wskazówek dotyczących procedur ortodontycznych
- udzielać wskazówek w kwestii prawidłowego ustawienia sprzętu
- wspierać użytkowników systemów ICT
- wydawać instrukcje dotyczące odwiertów
- wydawać polecenia pracownikom
- wykazywać się wiedzą specjalistyczną na temat tradycji tanecznej
- wykonywać pełny zakres ćwiczeń w zakresie planu działania w sytuacjach nadzwyczajnych
- zapewniać pracownikom szkolenia z zakresu wydajności operacyjnej
- zapewniać szkolenie
- zarządzać korporacyjnymi programami szkoleniowymi
- zarządzać personelem fizjoterapeutycznym
- zarządzać personelem kręgarskim
- zarządzać przedsiębiorstwem produkcyjnym
- zatrudniać nowych pracowników
- świadczyć usługi coachingu na rzecz klientów

Motywować innych

- inspirować tancerzy do doskonalenia warsztatu
- motywować klientów klubów fitness

- motywować personel do osiągnięcia celów sprzedażowych
- motywować pracowników
- motywować pracowników w zakresie czynności związanych ze sprzątniem
- motywować sportowców
- motywować zwolenników
- stymulować niezależność uczniów
- udzielać klientom wsparcia w zakresie rozwoju osobistego
- używać pozytywnego języka
- wykazywać się motywacją w odniesieniu do sprzedaży
- wzbudzać pasję do przyrody
- wzbudzać pasję do tańca
- wzmacniać pozytywne zachowania
- zachęcać członków zespołu do ustawicznego doskonalenia
- zachęcać publiczność do uczestnictwa
- zachęcać uczniów do doceniania własnych osiągnięć
- zarządzać przedsiębiorstwem produkcyjnym

Posiadać kompetencje międzykulturowe

- analizować trendy kulturowe
- badać kultury
- budować dobre stosunki z osobami z różnych kultur
- dostosowywać tekst pod względem kulturowym
- nawiązywać kontakt z przedstawicielami innych kultur
- opracowywać repertuar na potrzeby sesji muzykoterapii
- pracować w wielokulturowym środowisku opieki zdrowotnej
- pracować w wielokulturowym środowisku rybackim
- pracować w środowisku międzynarodowym
- stosować strategie nauczania międzykulturowego
- szanować preferencje kulturowe
- szanować różnice kulturowe przy organizowaniu wystawy
- uczyć metod komunikacji międzykulturowej
- wykazywać się interkulturalnymi kompetencjami w usługach hotelarskich
- wykazywać się wrażliwością na kwestie międzykulturowe
- zapewniać zgodność z przepisami dotyczącymi wywozu obowiązującymi w różnych państwach

Posługiwać się mową ciała

- komunikować się za pomocą sygnałów niewerbalnych
- mowa ciała
- nauczać języka migowego
- przyjmować zrelaksowaną postawę
- synchronizować ruchy ciała
- wyrażać siebie poprzez stosowanie środków ekspresji fizycznej

Pracować w zespole

- budowanie zespołu
- dostarczać weterynaryjne produkty lecznicze pod nadzorem profesjonalisty
- konsultować się z zespołem w kwestii projektu twórczego
- koordynować prace zespołów inżynierskich
- opracowywać koncepcje projektowe w ramach współpracy
- planować pracę zmianową pracowników
- pomagać lekarzowi weterynarii jako instrumentariusz lub instrumentariuszka
- pomagać przy podawaniu weterynaryjnych środków znieczulających
- pomagać w przeprowadzaniu zabiegów chirurgicznych na zwierzętach
- pracować w multidyscyplinarnych zespołach zajmujących się medycyną ratunkową
- pracować w multidyscyplinarnych zespołach zajmujących się zdrowiem
- pracować w ramach zespołu zajmującego się przetwórstwem spożywczym
- pracować w systemie zmianowym
- pracować w załodze lotniczej
- pracować w załodze zajmującej się transportem wodnym
- pracować w zespole hotelarskim
- pracować w zespole konserwacyjnym
- pracować w zespole logistycznym
- pracować w zespole pracującym na lądzie
- pracować w zespole w niebezpiecznych warunkach
- pracować w zespole zajmującym się kształtowaniem krajobrazu
- pracować w zespole zajmującym się leśnictwem
- pracować w zespole zajmującym się rybołówstwem
- pracować w zespole zajmującym się transportem kolejowym
- pracować w zespołach instruktorów fitness
- pracować w zespołach zajmujących się produkcją materiałów włókienniczych
- pracować z trupą cyrkową
- pracować z zespołem artystycznym
- pracować z zespołem pomocniczym w ramach programu sztuki społecznej
- pracować z zespołem tanecznym

- prowadzić skuteczną współpracę z innymi organizacjami ds. zwierząt
- tworzyć warunki sprzyjające współpracy między osobami odpowiedzialnymi za produkcję, kostiumy i charakteryzację
- współpraca między wieloma specjalistami w zakresie opieki zdrowotnej
- współpracować z autorami
- współpracować z ekipą kamerzystów
- współpracować z ekipą oświetleniowców
- współpracować z inżynierami
- współpracować z osobami korzystającymi z usług społecznych w ramach grupy
- współpracować z reżyserem obrazu
- współpracować z zespołem montażowym
- współpracować z zespołem odpowiedzialnym za etap przedprodukcyjny
- współpracować z zespołem odpowiedzialnym za produkcję materiałów wideo i produkcję filmową
- współpracować z zespołem szkoleniowym
- współpracować ze specjalistami ds. reklamy
- współpracować ze specjalistami zajmującymi się zwierzętami
- wykonywać pracę w ramach ekipy budowlanej
- wykonywać pracę w ramach zespołów dokonujących odwiertów
- wykonywać pracę w ramach zespołów linii montażowej
- wykonywać pracę w ramach zespołów zajmujących się produkcją metali
- wykonywać pracę zespołową
- wykonywać utwory muzyczne w zespole
- zajmować się kwestiami technicznymi związanymi z produkcją
- zarządzać zespołami ds. sprzedaży
- zasady pracy zespołowej
- ściśle współpracować z zespołami redakcyjnymi

Przekazywać informacje o faktach

- dokumentować dowody
- dokumentować incydenty związane z bezpieczeństwem w sklepie
- dokumentować wyniki analizy
- doradzać decydentom w kwestii opieki zdrowotnej
- doradzać klientom w wyborze delikatesów
- dostarczać dokładne informacje na temat szlaków wodnych
- informować o awariach toalet
- informować o prawnych aspektach związanych z prezentowanymi wyrobami medycznymi
- informować o zmianach cen
- nadzorować proces kremacji
- odnosić się do kwestii związanych z płcią przy udzielaniu porad w zakresie planowania rodziny
- opracowywać sprawozdania w zakresie statystyki finansowej
- organizować odprawy dla pracowników szpitala
- organizować odprawy dla pracowników sądu
- pomagać pasażerom w zrozumieniu informacji dotyczących rozkładu jazdy
- pouczać pacjentów w kwestii korzystania z urządzeń wspomagających
- prezentować przedmioty podczas aukcji
- prowadzić dziennik odczytów nadajnika
- prowadzić rejestr postępów prac
- prowadzić rejestr promocji
- prowadzić rejestr zapasów
- przedstawiać sprawozdania
- przedstawiać szczegółowe propozycje projektowe
- przedstawiać wyniki testów
- przekazywać informacje na temat nieruchomości
- przekazywać informacje na temat produktów finansowych
- przekazywać informacje na temat rezultatów obróbki
- przekazywać informacje na temat rozwoju społecznego

- przekazywać informacje na temat szybów
- przekazywać informacje na temat wyniku eksplozji
- przekazywać informacje w zakresie wyników produkcyjnych
- przekazywać przełożonym skargi dotyczące toalet
- przekazywać wyniki badań innym działom
- przeprowadzać badanie stanu zdrowia
- przeprowadzać konsultacje patologiczne
- przeprowadzać prezentacje na żywo
- przygotowywać dokumenty gwarancyjne związane z elektronicznymi artykułami gospodarstwa domowego
- przygotowywać dokumenty gwarancyjne związane ze sprzętem audiologicznym
- przygotowywać sprawozdania dotyczące wysyłki towarów
- przygotowywać sprawozdania dotyczące zakupu
- przygotowywać sprawozdania z lotów
- przygotowywać sprawozdanie geodezyjne
- przygotowywać sprawozdanie z badania
- rejestrować informacje na temat butli
- rejestrować informacje w zakresie impregnacji drewna
- rozpowszechniać informacje techniczne na temat eksploatacji pojazdów
- składać raport kapitanowi
- składać raport kierownikowi zespołu
- składać sprawozdania dotyczące zagadnień środowiskowych
- składać sprawozdania w zakresie turystyki
- sporządzać dokumentację handlową dotyczącą przywozu i wywozu
- sporządzać dokumentację związaną z raportami serii
- sporządzać meldunki sytuacyjne
- sporządzać rutynowe sprawozdania
- sporządzać sprawozdania dotyczące bezpieczeństwa
- sporządzać sprawozdania dotyczące dotacji
- sporządzać sprawozdania dotyczące leasingu
- sporządzać sprawozdania dotyczące nagłych przypadków
- sporządzać sprawozdania dotyczące paliwa sprzedanego na stacji paliw

- sporządzać sprawozdania dotyczące rutynowych obserwacji meteorologicznych
- sporządzać sprawozdania dotyczące sprzedaży
- sporządzać sprawozdania dotyczące stanu dzieł sztuki
- sporządzać sprawozdania dotyczące systemu oświetlenia lotniska
- sporządzać sprawozdania dotyczące transakcji
- sporządzać sprawozdania dotyczące warunków sanitarnych
- sporządzać sprawozdania na temat sygnalizacji
- sporządzać sprawozdania na temat sygnalizacji kolejowej
- sporządzać sprawozdania na temat wykonywanych prac
- sporządzać sprawozdania techniczne dotyczące drzew
- sporządzać sprawozdania z badań neurologicznych
- sporządzać sprawozdania z badań wytrzymałości
- sporządzać sprawozdania z inspekcji
- sporządzać sprawozdania z inspekcji kominów
- sporządzać sprawozdania z inspekcji pod kątem występowania szkodników
- sporządzać sprawozdania z kontroli linii kolejowej
- sporządzać sprawozdania z posiedzeń
- sporządzać sprawozdania z produkcji
- sporządzać sprawozdania z wyceny
- sporządzać sprawozdanie z kalibracji
- sporządzać sprawozdanie z wyników analizy
- sporządzać statystyczne sprawozdania finansowe
- sprawozdania kliniczne
- stosować procedury sprawozdawcze
- udzielać informacji
- udzielać informacji dotyczących finansowania publicznego
- udzielać informacji dotyczących zaopatrzenia w wodę
- udzielać informacji na temat wagi w karatach
- udzielać klientom informacji dotyczących opłat z tytułu zużycia energii
- udzielać klientom informacji na temat cen
- udzielać klientom informacji na temat napraw
- udzielać klientom informacji na temat wyrobów tytoniowych

- udzielać klientom informacji na temat zamówień
- udzielać odwiedzającym informacji w miejscach o znaczeniu turystycznym
- utrzymywać relacje z rodzicami dzieci
- uzupełniać dokumentację dotyczącą przewozu pacjentów
- wypełniać karty pracy
- wywierać wpływ na decydentów w kwestii usług społecznych
- zajmować się dokumentacją wysyłkową
- zapewniać nadzór nad bezpieczeństwem farmakoterapii
- zapewniać osobom ochronę
- zapisywać informacje na temat przyjazdów i wyjazdów
- zarządzać dokumentacją produkcyjną
- zdawać relację na żywo w internecie
- zdawać relację z działalności zawodowej
- zgłaszać błędy związane z połączeniami telefonicznymi
- zgłaszać farmaceucie przypadki interakcji leków
- zgłaszać incydenty kierownikowi ds. gier
- zgłaszać incydenty w kasynach
- zgłaszać incydenty związane z dystrybucją paliwa
- zgłaszać incydenty związane z grami
- zgłaszać incydenty związane z naruszeniem bezpieczeństwa na lotnisku
- zgłaszać konieczność przeprowadzenia poważnego remontu budynku
- zgłaszać liczbę odłowionych ryb
- zgłaszać naprawy maszyn górniczych
- zgłaszać niebezpieczne zachowania
- zgłaszać nieprawidłowości dotyczące wyposażenia samolotu
- zgłaszać niewypały
- zgłaszać przypadki uszkodzenia okien
- zgłaszać przypadki zanieczyszczenia
- zgłaszać uszkodzenia budynków
- zgłaszać wadliwe materiały produkcyjne
- zgłaszać wady dotyczące komina
- zgłaszać wskazania mierników zużycia mediów

- zwiększać przejrzystość prawodawstwa dla osób korzystających z usług społecznych

Przekonywać inne osoby

- korzystać z technik sprzedaży wiązanej
- pośredniczyć w kontaktach z agencjami zajmującymi się dobrostanem zwierząt
- pośredniczyć w kontaktach z właścicielami sal kinowych
- pośredniczyć w kontaktach ze sponsorami
- prowadzić aktywną sprzedaż
- prowadzić rozmowę zachęcającą do zakupu
- przedstawiać argumenty w przekonujący sposób
- przekonywać klientów do skorzystania z rozwiązań alternatywnych
- przyciągać graczy
- techniki sprzedażowe

Przewodzić innym osobom

- delegować zadania w zakresie opieki w nagłych przypadkach
- dostosowywać harmonogramy przesyłu energii
- dowodzić oddziałem wojskowym
- kierowanie zespołem pielęgniarskim
- kierować aspektami związanymi z zarządzaniem przestrzenią powietrzną
- kierować działaniami innych osób
- kierować działaniami pracowników
- kierować działaniami w zakresie sztuki społecznej
- kierować podwykonawcami zatrudnionymi na lotnisku
- kierować pracami osób rozpatrujących roszczenia
- kierować procesem obsługi ciężkiego sprzętu budowlanego
- kierować przebiegiem zajęć w klasie
- kierować przygotowaniem żywności
- kierować warsztatami w porcie lotniczym
- kierować zespołem
- kierować zespołem ds. usług z zakresu leśnictwa
- kierować zespołem ds. usług z zakresu rybołówstwa
- kierować zespołem ds. zarządzania zasobami wodnymi
- kierować zespołem w usługach hotelarskich
- koordynować działalność przywózową
- koordynować działalność wywózową
- koordynować działania budowlane
- koordynować działania kominiarzy
- koordynować działania technologiczne
- koordynować flotę transportową
- koordynować operacje wchodzenia do portu
- koordynować prace poszczególnych departamentów w placówce hotelarskiej
- koordynować prace zespołów inżynierskich
- koordynować pracę w studiu nagrań dźwiękowych
- koordynować procedury gospodarowania odpadami

- koordynować proces przetwarzania osadów ściekowych
- koordynować proces wytwarzania energii elektrycznej
- monitorować działania w zakresie pakowania
- monitorować poziom usług
- nadzorować bezpieczeństwo przy ręcznie obsługiwanym bramkach wejściowych
- nadzorować budowę systemów kanalizacyjnych
- nadzorować całościowo proces produkcji wina
- nadzorować codzienne działania informacyjne
- nadzorować działania podejmowane w ramach klinicznego systemu informatycznego
- nadzorować działania pracowników sprzątających
- nadzorować ekipę kamerzystów
- nadzorować ekipę oświetleniowców
- nadzorować operacje laboratoryjne
- nadzorować operacje montażowe
- nadzorować operacje w zakresie przesyłu energii elektrycznej
- nadzorować operacje w zakresie przesyłu gazu
- nadzorować prace konserwacyjne w portach lotniczych
- nadzorować prace personelu na różnych zmianach
- nadzorować prace wykopaliskowe
- nadzorować prace zespołu audiologicznego
- nadzorować pracowników galerii sztuki
- nadzorować pracowników zajmujących się kostiumami
- nadzorować pralnię dla gości
- nadzorować proces realizacji dźwięku
- nadzorować przebieg walk artystów wykonawców
- nadzorować przepływ pasażerów
- nadzorować przewóz bagażu
- nadzorować przygotowanie zwierzęcia do czynności weterynaryjnych
- nadzorować serwis sprzątający
- nadzorować zarządzanie zwierzętami
- nadzorować załadunek
- nadzorować załogę

- nadzorować zespoły muzyczne
- nadzorować zespół odpowiedzialny za montaż materiałów wideo i materiałów filmowych
- nadzór nad osobami
- odprawić personel w zakresie codziennego menu
- organizować kwestie związane z zapewnieniem prawidłowego świadczenia usług w domu opieki
- organizować szkolenia dla pracowników w zakresie zarządzania magazynem
- pełnić funkcję mentora
- pełnić godną naśladowania rolę przywódczą w organizacji
- pełnić rolę przywódczą
- planować prace pracowników zajmujących się konserwacją pojazdów
- planować pracę zgodnie z przychodzącymi zamówieniami
- planować procedury dotyczące operacji wykonywanych na ładunkach
- poddawać radioterapii
- prowadzić dochodzenia policyjne
- prowadzić kontrole
- prowadzić ćwiczenia z zakresu odtwarzania awaryjnego
- przewodniczyć posiedzeniom zarządu
- przewodzić pieszym wycieczkom
- przewodzić wprowadzaniu zmian w sektorze usług opieki zdrowotnej
- przewodzić wprowadzaniu zmian w sektorze usług pielęgniarstwa
- przewodzić zespołowi artystycznemu
- przewodzić zespołowi dentystycznemu
- sprawować nadzór nad gastronomią w sektorze opieki zdrowotnej
- sprawować nadzór nad osobami uczącymi się technik kręgarskich
- sprawować nadzór nad personelem farmaceutycznym
- sprawować nadzór nad personelem stomatologicznym
- sprawować nadzór nad pracownikami wsparcia administracyjnego w gabinetach lekarskich
- sprawować nadzór nad rezydentami
- sprawować nadzór nad studentami fizjoterapii

- sprawować nadzór nad studentami kształcącymi się w zakresie usług społecznych
- sprawować nadzór nad technikami dentystycznymi
- sprawować nadzór nad zarządzaniem marką
- sprawować nadzór nad zespołem ds. mowy i języka
- sprawować przywództwo nad współpracownikami zorientowane na osiągnięcie celów
- sterować statkami w portach
- udzielać wskazówek dotyczących procedur ortodontycznych
- udzielać wskazówek kierownikom działów przedsiębiorstwa
- współpracować z innymi pracownikami
- wydawać polecenia członkom obsady i członkom zespołu
- wykazywać się zdolnościami przywódczymi w sprawach związanych z usługami społecznymi
- wyznaczać cele transportowe
- zapewniać przestrzeganie harmonogramu przesyłu energii elektrycznej
- zarządzanie flotą pojazdów
- zarządzanie interakcjami leków
- zarządzać czynnościami konserwacyjnymi
- zarządzać działalnością przedsiębiorstwa z dużą ostrożnością
- zarządzać działem kreatywnym
- zarządzać działem księgowości
- zarządzać działem usług medialnych
- zarządzać flotą przedsiębiorstwa
- zarządzać fotografiami
- zarządzać grupami w plenerze
- zarządzać jednostką pracy socjalnej
- zarządzać kierowcami ciężarówek
- zarządzać kilkoma pacjentami jednocześnie
- zarządzać kwestiami związanymi z kształceniem na poziomie uniwersyteckim
- zarządzać kwestiami związanymi z kształceniem na poziomie średnim
- zarządzać obsługą restauracji
- zarządzać operacjami magazynowymi
- zarządzać opracowywaniem materiałów promocyjnych

- zarządzać organizacją magazynu
- zarządzać personelem
- zarządzać personelem
- zarządzać personelem fizjoterapeutycznym
- zarządzać personelem hotelowym zajmującym się pokojami
- zarządzać personelem kręgarskim
- zarządzać personelem mediacyjnym
- zarządzać personelem muzycznym
- zarządzać personelem ogrodu zoologicznego
- zarządzać pracami fabrycznymi
- zarządzać pracami porządkowymi
- zarządzać procesami przepływu pracy
- zarządzać projektami budowy kolei
- zarządzać przedsiębiorstwem produkcyjnym
- zarządzać rozwojem technologii w organizacji
- zarządzać sportowcami
- zarządzać systemami produkcji
- zarządzać testami jakości wody
- zarządzać usługami świadczonymi przez dane przedsiębiorstwo
- zarządzać wolontariuszami
- zarządzać wolontariuszami w sklepie z towarami używanymi
- zarządzać zaopatrzeniem studia
- zarządzać załadunkiem i rozładunkiem towarów na statku
- zarządzać zespołami ds. odwiertów
- zarządzać zespołem
- zarządzać zespołem ds. bezpieczeństwa
- zasady zarządzania w biznesie
- świadczyć usługi coachingu na rzecz klientów

Przyjmować konstruktywną krytykę

- gromadzić opinie klientów na temat aplikacji
- oceniać dzieła w odpowiedzi na informacje zwrotne
- przyjmować informacje zwrotne na temat wykonania artystycznego
- rozpatrywać skargi klientów
- zarządzać informacjami zwrotnymi

Stosować techniki zadawania pytań

- dokonywać przeglądu kwestionariuszy
- identyfikować części żądane przez klientów
- identyfikować potrzeby klientów
- komunikować się z użytkownikami w celu zbierania danych o ich oczekiwaniach
- oceniać stopień uzależnienia klientów od narkotyków i alkoholu
- omawiać historię choroby osoby korzystającej z opieki zdrowotnej
- opracowywać kwestionariusze
- prowadzić konsultacje z osobami korzystającymi z usług weterynaryjnych
- prowadzić przesłuchania
- przeprowadzać inspekcje w zakładach produkcyjnych
- przeprowadzać konsultacje homeopatyczne
- przeprowadzać kwestionariusze osobowości
- przeprowadzać rozmowy w celu dokonania wyboru członków zespołu artystycznego
- przeprowadzać rozmowy z osobami występującymi z roszczeniami ubezpieczeniowymi
- przeprowadzać rozmowy z pracownikami służb społecznych
- przeprowadzać rozmowy z właścicielami zwierząt w kwestii dochodzeń dotyczących dobrostanu zwierząt
- przeprowadzać rozmowy z właścicielami zwierząt w kwestii stanu zwierząt
- przeprowadzać wywiady
- przeprowadzać zogniskowany wywiad grupowy
- rozpatrywać skargi dotyczące ochrony konsumentów
- stawiać diagnozy osteopatyczne
- techniki prowadzenia wywiadów
- zadawać kluczowe pytania na temat wymogów związanych z danym dziełem artystycznym
- zadawać pytania dotyczące dokumentów
- zadawać pytania przewidziane w kwestionariuszu
- zadawać pytania w trakcie wydarzeń

Wchodzić w interakcję z innymi osobami

- angażować gości w aktywności rozrywkowe
- bawić się z dziećmi
- brać udział w posiedzeniach kolegium redakcyjnego
- budować konstruktywne relacje z osobami korzystającymi z usług społecznych
- budować relacje biznesowe
- budować sieć kontaktów z dostawcami usług turystycznych
- budować stosunki międzynarodowe
- być przyjaznym w stosunku do pasażerów
- chronić osoby szczególnie wrażliwe korzystające z usług społecznych
- dokonywać przeglądu projektów
- doradzać klientom
- doradzać klientom w kwestiach związanych z zegarami
- doradzać klientom w kwestii konserwacji parkietów
- doradzać pacjentom w kwestii leczenia bezpłodności
- doradzać uczniom
- doradzać w kwestiach związanych z remontami obiektów infrastruktury kolejowej
- dostarczać informacje turystyczne
- dotrzymywać towarzystwa
- działać na rzecz osób korzystających z usług społecznych
- informować kierowców o objazdach
- informować klientów o anulacjach i zmianach w planie
- informować o produktach ubezpieczeniowych
- informować o stopach procentowych
- informować o umowach wynajmu
- informować o zasadach obowiązujących w kasynie
- kierować klientów do atrakcji w parkach rozrywki
- kierować procesem instalacji kabiny dźwigu
- komunikacja wewnętrzna między specjalistami do spraw psychospołecznych
- komunikować się skutecznie w kwestii opieki zdrowotnej
- komunikować się w sposób zrozumiały z pasażerami

- komunikować się w trakcie występu
- komunikować się w warunkach plenerowych
- komunikować się z działem obsługi klienta
- komunikować się z ekipami budowlanymi
- komunikować się z klientami
- komunikować się z kolegami z innych dziedzin w kwestiach zawodowych
- komunikować się z laboratoriami zewnętrznymi
- komunikować się z lokalnymi mieszkańcami
- komunikować się z młodzieżą
- komunikować się z najemcami
- komunikować się z osobami uprawnionymi
- komunikować się z personelem pielęgniarstwu
- komunikować się z podmiotami zbierającymi
- komunikować się z przedstawicielami społeczności docelowej
- komunikować się z zainteresowanymi stronami działającymi na lotniska
- komunikować się z zakładami przetwarzania odpadów
- komunikować się z ławą przysięgłych
- komunikować się za pomocą sygnałów niewerbalnych
- komunikować się za pomocą światowego morskiego systemu łączności alarmowej i bezpieczeństwa
- komunikować się ze specjalistami w dziedzinie bankowości
- konsultować się w ramach systemu wsparcia ucznia
- konsultować się z kierownikiem ds. produkcji
- konsultować się z klientami biznesowymi
- konsultować się z montażystą dźwięku
- konsultować się z redaktorem
- konsultować się z uczniami w kwestiach związanych z treściami dydaktycznymi
- konsultować się z zainteresowanymi stronami w kwestii realizacji produkcji
- konsultować się z zespołem projektowym
- kontaktować się z agentami artystów
- kontaktować się z klientami z sektora leśnictwa
- kontaktować się z naukowcami

- koordynować działania z działami kreatywnymi
- koordynować kwestie związane z opieką nad zaniedbanymi zwierzętami
- koordynować proces przemieszczania odpadów
- koordynować proces wytwarzania energii elektrycznej
- korzystać z języka zawodowego riverspeak w celach komunikacyjnych
- korzystać z różnych kanałów komunikacji
- naradzać się z pracownikami odpowiedzialnymi za organizację wydarzenia
- nawiązywać kontakty z właścicielami sklepów
- nawiązywać relacje sprzyjające współpracy
- nawiązywać relacje ze sportowcami
- obsługiwać gości VIP
- oceniać potrzeby informacyjne
- oceniać wiarygodność klienta
- odbierać połączenia przychodzące
- odpowiadać na pytania pacjentów
- odpowiadać na zapytania klientów
- omawiać propozycje badawcze
- omawiać warianty leczenia dentystycznego z pacjentem
- opieka nad dziećmi
- opisać wyposażenie pokoju gościnnego
- opracowywać koncepcje w zakresie oszczędności energii
- podejmować działania w zakresie public relations w związku z działalnością organizacji charytatywnej
- pomagać gościom dotrzeć w odpowiednie miejsce
- pomagać pacjentom korzystającym z opieki zdrowotnej osiągnąć samodzielność przy wykonywaniu codziennych czynności
- pomagać pacjentom w rehabilitacji
- pomagać w podawaniu leków osobom w podeszłym wieku
- pomagać w wykonywaniu ćwiczeń fizycznych
- pouczać pacjentów w kwestii korzystania z urządzeń wspomagających
- powiadamiać o zgłoszeniach pasażerów
- pośredniczyć w kontaktach między kierownictwem teatru a zespołem projektowym

- pośredniczyć w kontaktach w ramach zapewniania jakości
- pośredniczyć w kontaktach z agencjami reklamowymi
- pośredniczyć w kontaktach z celebrytami
- pośredniczyć w kontaktach z ekspertami w dziedzinie geologii
- pośredniczyć w kontaktach z ekspertami w dziedzinie górnictwa
- pośredniczyć w kontaktach z inżynierami
- pośredniczyć w kontaktach z inżynierami odpowiedzialnymi za testowanie odwiertów
- pośredniczyć w kontaktach z kadrą zarządzającą
- pośredniczyć w kontaktach z organami bezpieczeństwa
- pośredniczyć w kontaktach z organami na szczeblu lokalnym
- pośredniczyć w kontaktach z partnerami z sektora kultury
- pośredniczyć w kontaktach z politykami
- pośredniczyć w kontaktach z pracownikami odpowiedzialnymi za transport towarów
- pośredniczyć w kontaktach z pracownikami pomocniczymi sektora oświaty
- pośredniczyć w kontaktach z pracownikami sektora oświaty
- pośredniczyć w kontaktach z przedstawicielami związków zawodowych
- pośredniczyć w kontaktach z udziałowcami
- pośredniczyć w kontaktach z urzędnikami państwowymi
- pośredniczyć w kontaktach z wyspecjalizowanymi wykonawcami zajmującymi się operacjami odwiertowymi
- pośredniczyć w kontaktach z właścicielami nieruchomości
- pośredniczyć w kontaktach ze specjalistami w danej dziedzinie
- pośredniczyć w kontaktach ze specjalistami w danej dziedzinie przemysłu
- pośredniczyć w kontaktach ze współpracownikami
- pracować w wielokulturowym środowisku opieki zdrowotnej
- pracować z osobami korzystającymi z opieki zdrowotnej, które przyjmują leki
- pracować z osobami o różnych charakterach
- pracować z solistami
- promować zrównoważoną energię
- prowadzić korespondencję z osobami ubiegającymi się o zezwolenie
- prowadzić spotkania informacyjne poświęcone żywieniu
- przedstawiać artystę potencjalnym pracodawcom

- przekazywać informacje na temat produktów finansowych
- przekazywać informacje na temat sprzętu górniczego
- przekazywać informacje na temat wpływu górnictwa na środowisko
- przekazywać informacje odwiedzającym park
- przekazywać informacje w trakcie wydarzenia sportowego
- przekazywać informacje związane z minerałami
- przekazywać klientom informacje techniczne
- przekazywać osobom zainteresowanym harmonogramy
- przekazywać profesjonalne komunikaty weterynaryjne opinii publicznej
- przekazywać specjalistyczne informacje weterynaryjne
- przeprowadzać oceny stanu zdrowia
- przeprowadzać pieszych na drugą stronę ulicy
- przeprowadzać rozmowy z osobami ubiegającymi się o kredyt
- przeprowadzać sesje terapeutyczne
- przygotowywać młodzież do dorosłego życia
- przygotowywać odbitki korektowe druku wstępnego
- przyjmować klientów weterynaryjnych umówionych na wizyty wraz z ich zwierzętami
- przyjmować zamówienia na potrawy i napoje od klientów
- radzić sobie z osobami sprawiającymi trudności
- realizować politykę public relations
- rejestrować gości
- rozpowszechniać wiadomości
- rozwijać relacje terapeutyczne
- spotykać się z klientami w celu omówienia kwestii usług prawnych
- sprzedawać produkty telekomunikacyjne
- sprzedawać zegary i zegarki
- stosować leczenie systemowe
- słuchać aktywnie zawodników
- towarzyszyć innym osobom
- tworzyć koła ds. jakości
- uczestniczyć w procesie twórczym w charakterze artysty wykonawcy
- udzielać informacji dotyczących finansowania publicznego

- udzielać informacji dotyczących zaopatrzenia w wodę
- udzielać informacji na temat leków
- udzielać informacji na temat turbin wiatrowych
- udzielać informacji przed rozpoczęciem leczenia
- udzielać klientom informacji dotyczących opłat z tytułu zużycia energii
- udzielać telefonicznych porad społecznych
- udzielać wsparcia odwiedzającym las
- udzielać wsparcia osobom korzystającym z basenu
- udzielać wsparcia pasażerom
- udzielać wsparcia w zakresie samzarządzania
- udzielać wywiadów
- ustalać efektywne metody współpracy z innymi zawodnikami
- utrzymywać komunikację w ramach operacji
- utrzymywać kontakty z mediami
- utrzymywać relacje z klientami
- utrzymywać relacje z przedstawicielami środowisk lokalnych
- używać kodów podczas komunikacji z kierowcami taksówek
- wchodzić w interakcje z innymi aktorami
- wchodzić w interakcję z osobami korzystającymi z opieki zdrowotnej
- wchodzić w interakcję z radą dyrektorów
- witać gości
- witać gości restauracji
- witać grupy wycieczkowe
- witać widzów
- wspierać migrantów w procesie integracji ze społeczeństwem kraju przyjmującego
- wspierać osoby korzystające z usług społecznych o specyficznych potrzebach komunikacyjnych
- wspierać osoby korzystające z usług społecznych w zakresie zarządzania umiejętnościami
- współpracować przy omawianiu planów leczenia w dziedzinie psychoterapii
- współpracować w ramach sieci społecznej zrzeszającej osoby korzystające z opieki zdrowotnej

- współpracować z bibliotekarzami muzycznymi
- współpracować z choreografami
- współpracować z ekspertami technicznymi w dziedzinie dzieł artystycznych
- współpracować z innymi specjalistami
- współpracować z organami w kontekście usług pogrzebowych
- współpracować z personelem technicznym przy produkcjach artystycznych
- współpracować z producentami roślin
- współpracować z projektantami
- współpracować z przedsiębiorcami pogrzebowymi
- współpracować z twórcami rekwizytów
- współpracować z weterynarzami
- wydawać polecenia ustne
- wyjaśniać techniczne kwestie finansowe klientom
- wykazywać się kompetencjami społecznymi
- wypracowywać profesjonalną postawę w pracy socjalnej
- władać dialektem
- zachęcać osoby korzystające z opieki zdrowotnej do samodzielnego monitorowania swojego stanu
- zachęcać społeczeństwo do prowadzenia dialogu
- zajmować się kwestiami związanymi ze zmianą najemców
- zajmować się pacjentami o specjalnych potrzebach
- zajmować się przekazywaniem informacji w sektorze przetwórstwa spożywczego
- zajmować się reklamacjami od klientów
- zajmować się skutkami nadużyć
- zapewniać dobre relacje z zespołem artystycznym
- zapewniać ukierunkowanie na klienta
- zapewniać współpracę między wydziałami
- zapewniać zadowolenie klientów
- zarządzać opracowywaniem materiałów promocyjnych
- zarządzać procesami przepływu pracy
- zarządzać relacjami psychoterapeutycznymi
- zasięgać opinii specjalistów w danej branży przemysłowej

- zgłaszać wskazania mierników zużycia mediów
- ładować pliki elektroniczne
- świadczyć na rzecz klientów usługi następcze

Wspierać współpracowników

- instruować pracowników w zakresie ochrony radiologicznej
- motywować pracowników
- nadzorować pracę studentów studiów doktoranckich
- naradzać się z innymi pracownikami biblioteki
- organizować kwestie związane z zapewnieniem prawidłowego świadczenia usług w domu opieki
- pełnić funkcję eksperta ds. tańca
- pełnić funkcję mentora dla poszczególnych pracowników
- pomagać przy pobieraniu próbek krwi
- pośredniczyć w kontaktach z pracownikami sektora oświaty
- prowadzić innych pracowników medycznych
- szkolić osoby w zakresie specjalistycznej opieki pielęgniarskiej
- szkolić pracowników w zakresie gospodarowania odpadami
- uczestniczyć w szkoleniach dla pracowników służby zdrowia
- udzielać wsparcia kierownikom
- udzielać wsparcia nauczycielom
- udzielać wsparcia pielęgniarkom i pielęgniarzom
- udzielać wsparcia w ramach programów na rzecz zdrowia pracowników
- udzielać wsparcia w zakresie zarządzania kształceniem
- udzielać wsparcia w zarządzaniu funduszem
- wspierać pracowników zatrudnionych w sektorze rybołówstwa w podnoszeniu kwalifikacji
- wspierać proces kształcenia innych trenerów
- wspierać projektanta w pracach nad projektem
- wspierać wolontariuszy
- wspierać wykładowcę w jego pracy
- współpracować w celu rozwiązania problemów komunikacyjnych
- współpracować z innymi pracownikami
- zajmować się kwestiami technicznymi związanymi z produkcją
- zapewniać wsparcie przy weterynaryjnych procedurach obrazowania diagnostycznego

- zapewniać wsparcie w dziedzinie ICT
- zarządzać agendą pracowników
- zarządzać procesami przepływu pracy
- zarządzać zaopatrzeniem studia

Wypracowywać kompromis

- negocjować ceny
- negocjować cenę za przewóz towarów
- negocjować poprawę warunków z dostawcami
- negocjować prawa do eksploatacji utworu
- negocjować prawa do publikacji
- negocjować prawa użytkowania
- negocjować sprzedaż towarów
- negocjować stawki turystyczne
- negocjować ugody
- negocjować umowy pożyczki
- negocjować umowy z dostawcami usług
- negocjować w kwestiach związanych z produkcjami artystycznymi
- negocjować w postępowaniach sądowych
- negocjować wartość aktywów
- negocjować warunki dostaw
- negocjować warunki umów o zatrudnienie
- negocjować warunki umów sprzedaży
- negocjować warunki umów z bibliotekami
- negocjować warunki umów z podmiotami świadczącymi usługi podczas wydarzeń
- negocjować warunki z dostawcami
- negocjować warunki zakupu
- negocjować wysokość ceny antyków
- negocjować wysokość honorarium prawnika
- negocjować z artystami
- negocjować z dostawcami materiałów wizualnych
- negocjować z osobami trzecimi w kwestiach związanych ze zdrowiem i bezpieczeństwem
- negocjować z właścicielami nieruchomości
- negocjować z zainteresowanymi stronami
- negocjować zakup usług i produktów turystycznych

- pośredniczyć w kontaktach ze współpracownikami
- prowadzić negocjacje polityczne
- prowadzić negocjacje w kwestii dostępu do gruntów
- prowadzić negocjacje w kwestii nabycia praw do gruntów
- prowadzić negocjacje w sprawie usług logistycznych
- prowadzić negocjacje z agencjami pośrednictwa pracy
- prowadzić negocjacje z kluczowymi zainteresowanymi stronami w detalicznym sektorze motoryzacyjnym
- sporządzać umowy o poprawę efektywności energetycznej
- sporządzać umowę dotyczącą wystawiania przedmiotów na aukcji
- zajmować się zarządzaniem umowami najmu
- zapewniać zgodność ze specyfikacją zamówienia

Zwracać się do słuchaczy

- nauczać podstaw retoryki
- nawiązywać kontakt z publicznością
- nawiązywać więź emocjonalną z publicznością
- opowiadać publicznie o wykonywanym przez siebie zawodzie
- prezentować wystawę
- promować produkty w reklamach
- prowadzić wykłady
- prowadzić występy o charakterze humorystycznym
- przedstawiać plan publikacji
- przedstawiać scenorys
- przemawiać publicznie
- udzielać informacji pasażerom
- wyjaśniać zasady gry w bingo
- występować na żywo
- występować przed młodą publicznością
- występować przed publicznością
- zdawać relację na żywo w internecie
- zdawać relację w trakcie transmisji na żywo