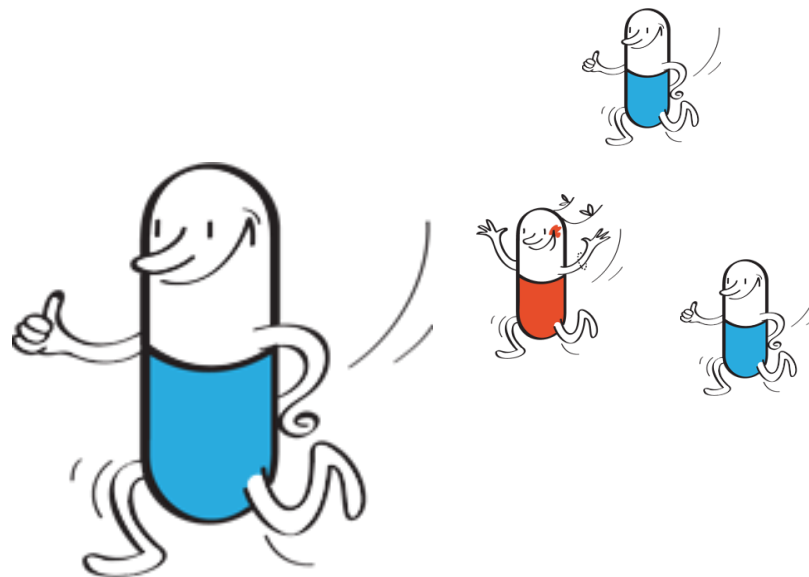


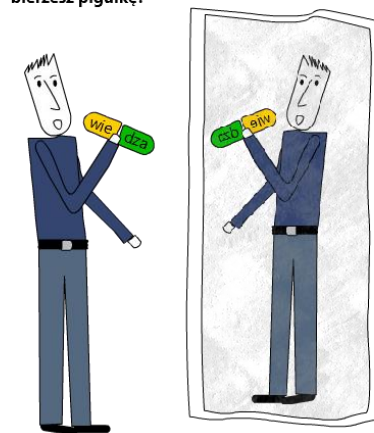
Nieustannie rozwijamy się,
by móc rozwijać innych...

Pigułka wiedzy, wiedza w pigułce...



Jak rozmawiać o błędach?

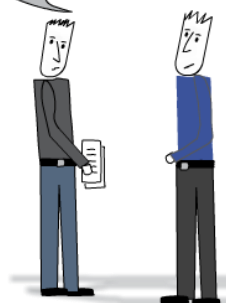
Kto kontroluje w jaki sposób
bierzesz pigułkę?





Jak reagować na błąd pracownika?

Zawaliłem sprawę...



1. Odczekaj zanim coś powiesz

Emocje nie są w takiej sytuacji najlepszym doradcą
Policz przynajmniej do 10

2. Skoncentruj się na celu

Celem jest rozwiązanie problemu. To priorytet!

Co jest potrzebne?
Kogo zaangażować?
Kto ma informacje?
Kogo poinformować?
Jakie kroki trzeba przedsięwziąć?

3. Usiądź razem z pracownikiem i szukajcie rozwiązania

4. Wesprzyj pracownika w naprawianiu. Ale - w miarę możliwości - nie naprawiaj za niego



5. Gdy pracownik naprawił błąd, docień jego wysiłek. Docień odwagę, gdy sam przyszedł i uczciwie z Tobą rozmawiał

Dobrze, że tak szybko zareagowałeś
Wziąłeś na siebie odpowiedzialność

6. Po naprawieniu, porozmawiajcie o przyczynach błędu. Nie obwiniaj! Szukajcie przyczyn wyłącznie po to, by w przyszłości uniknąć problemu.

Następnym razem, gdy...

A TY gdy popełnisz błąd...



1. **Przyznaj się**

2. **Przeproś**

3. **Nie tłumacz się za bardzo. To nikogo nie obchodzi.**

4. **Weź odpowiedzialność. Nie obwiniaj nikogo. Bądź bohaterem.**

5. **Napraw sytuację. Jeśli potrzeba, poproś o pomoc. Ale nie wystuguj się innymi. Nadal bądź bohaterem**

6. **Wyciągnij wnioski na przyszłość. Jeśli jesteś wielkim bohaterem, możesz porozmawiać o tym z innymi pracownikami, by oni też nie popełnili w przyszłości podobnego błędu**



*tak, wiem.

Wniosek: sprawdzaj prezentację PRZED jej wystąpieniem,



dobry trener

Chcesz powiedzieć, że pigutka Ci się podobała?

Masz pytanie?

Napisz:
kontakt@dobrytrener.pl

A może chcesz powiedzieć, że pigutka Ci się bardzo podobała?



Pigulek ciąg dalszy nastąpi....

