

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский национальный исследовательский технический университет»
Машиностроительный колледж

Оценочные материалы

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

23.02.07 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель: Малых О.С.
Дата подписания: 18.11.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
И. о. зам. декана по учебной
работе:
И.А. Чинская
Дата подписания: 20.11.2025

Год набора - 2026 г.
Иркутск, 2025 г.

| |
|------------------------|
| 3 семестр/ОК 01 |
|------------------------|

| |
|----------------------------|
| Множественный выбор |
|----------------------------|

| |
|--------------------------------|
| Что такое эскалация конфликта? |
|--------------------------------|

| |
|---|
| Усиление напряженности и обострение противостояния |
|---|

| |
|--------------------------|
| Урегулирование конфликта |
|--------------------------|

| |
|-------------------|
| Поиск компромисса |
|-------------------|

| |
|----------------------------|
| Множественный выбор |
|----------------------------|

| |
|---|
| Взаимодействие, основанное на общей цели, называется: |
|---|

| |
|-----------------------|
| Сотрудничество |
|-----------------------|

| |
|--------------|
| Соревнование |
|--------------|

| |
|----------|
| Конфликт |
|----------|

| |
|-------------|
| Манипуляция |
|-------------|

| |
|--------------------------|
| Пропущенное слово |
|--------------------------|

| |
|--|
| Невербальные сигналы, такие как [жесты] играют важную роль в процессе общения |
|--|

| |
|-----------------------------------|
| И могут изменить смысл сказанного |
|-----------------------------------|

| |
|---------------------|
| Соответствие |
|---------------------|

| |
|--|
| <u>Сопоставьте концепции психологии общения с их примерами</u> |
|--|

| |
|---------|
| Эмпатия |
|---------|

| |
|--|
| Говорить: "Я понимаю, что вы чувствуете." |
|--|

| |
|-------------------|
| Активное слушание |
|-------------------|

| |
|--|
| Перефразировать: "Вы имеете в виду, что..." |
|--|

| |
|-----------|
| Убеждение |
|-----------|

| |
|---|
| Использовать аргументы: "Это доказано исследованиями." |
|---|

| |
|---------------------------|
| <i>Проявлять агрессию</i> |
|---------------------------|

| |
|--------------------------|
| <i>Уходить от ответа</i> |
|--------------------------|

| |
|-----------------------|
| Короткий ответ |
|-----------------------|

| |
|---|
| Как невербальная коммуникация влияет на доверие в беседе? |
|---|

| |
|------------------------|
| создаёт доверие |
|------------------------|

| |
|------------------------|
| 3 семестр/ОК 03 |
|------------------------|

| |
|----------------------------|
| Множественный выбор |
|----------------------------|

| |
|--|
| Какая функция общения преобладает при заключении договора? |
|--|

| |
|---------------------|
| Регулятивная |
|---------------------|

| |
|----------------|
| Информативная |
| Познавательная |

| |
|---|
| Упорядочение |
| Упорядочите этапы применения активного слушания |
| Слушать без прерываний |
| Поддерживать зрительный контакт |
| Слушать без прерываний |
| Задать вопросы |

| |
|--|
| Пропущенное слово |
| [конфликт] это состояние, когда две стороны имеют несовместимые интересы и пытаются разрешить разногласия. |

| |
|---|
| Соответствие |
| Сопоставьте барьеры общения с их преодолением |
| Шум |
| Перейти в тихое место |
| Предубеждения |
| Задавать открытые вопросы для уточнения |
| Культурные различия |
| Использовать простой язык и наблюдать за невербальными сигналами |
| <i>Давать недостоверную информацию</i> |
| <i>Кричать</i> |

| |
|--|
| Короткий ответ |
| Что такое "парафраз" в активном слушании? |
| повторение сказанного собеседником своими словами для подтверждения понимания и избежания недоразумений |

| |
|------------------------|
| 3 семестр/ОК 04 |
|------------------------|

| |
|--|
| Множественный выбор |
| Какой из следующих элементов не относится к невербальному общению? |
| Письменный текст |
| Жесты |
| Интонация |
| Мимика |

| |
|---------------------|
| Упорядочение |
|---------------------|

| |
|---|
| Упорядочите шаги эффективного управления конфликтом |
| Выразить эмпатию и слушать |
| Оценить ситуацию |
| Предложить решение |
| Завершить положительно |

| |
|--|
| Пропущенное слово |
| Коммуникативные барьеры могут возникнуть из-за [различных] культурных контекстов между собеседниками |

| |
|--|
| Короткий ответ |
| Назовите три основных компонента невербального общения |
| мимика, жесты, позы |

| |
|------------------------|
| 3 семестр/ОК 05 |
|------------------------|

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какой принцип психологии общения позволяет человеку лучше понять эмоции собеседника во время разговора? |
| Эмпатия |
| Активное слушание |
| Невербальная коммуникация |

| |
|--|
| Упорядочение |
| Упорядочите компоненты эмоционального интеллекта |
| Распознавание эмоций |
| Эмпатия |
| Управление эмоциями |
| Адаптация поведения |

| |
|---|
| Пропущенное слово |
| Активное слушание включает в себя [активное участие] в разговоре и использование невербальных сигналов, таких как кивки и зрительный контакт |

| |
|--|
| Соответствие |
| <u>Сопоставьте элементы невербальной коммуникации с их ролью</u> |
| Жесты |
| Указывающие жесты подчёркивают идеи |
| Тон голоса |
| Спокойный тон успокаивает |

| |
|----------------------|
| Поза |
| Открытая поза |
| <i>Закрытая поза</i> |
| <i>Командный тон</i> |

| |
|---|
| Короткий ответ |
| Что такое Конфликт интересов в коммуникации? |
| ситуация когда два или более человек имеют разные цели или потребности, что может привести к напряженности в общении |

| |
|------------------------|
| 3 семестр/ОК 06 |
|------------------------|

| |
|--------------------------------------|
| Множественный выбор |
| Определите основную функцию эмпатии |
| Понимание эмоций других людей |
| Поддержание дистанции в общении |
| Принуждение к сотрудничеству |
| Оценка критики |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| В психологии общения, какой элемент невербальной коммуникации наиболее важен для передачи уверенности в беседе? |
| Зрительный контакт и прямая осанка |
| Крестообразная поза рук |
| Избегание пауз |
| Громкий тон голоса |

| |
|---|
| Пропущенное слово |
| В психологии общения [убеждение]— это техника, используемая для изменения мнения или поведения собеседника через аргументы. |

| |
|---|
| Соответствие |
| <u>Сопоставьте аспекты группового общения с их ролью в команде</u> |
| Роли в группе |
| Члены команды делят обязанности: один консультирует, другой ремонтирует. |
| Лидерство |
| Руководитель координирует обсуждение жалоб для улучшения процессов |
| Обратная связь |

| |
|---|
| После обслуживания команда обсуждает отзывы клиентов для корректировки |
| <i>Члены команды делают всё сообща</i> |
| <i>Руководитель не назначен</i> |

| |
|--|
| Короткий ответ |
| Что такое "эффект ореола" в психологии общения? |
| когнитивное искажение, при котором положительное впечатление от одного качества человека переносится на другие его характеристики, влияя на восприятие в общении. |

| |
|-------------------------|
| 3 семестр/ПК 3.1 |
|-------------------------|

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какой навык психологии общения наиболее важен для установления доверия с клиентом автосервиса при обсуждении стоимости ремонта? |
| Активное слушание |
| Игнорирование эмоций клиента |
| Прерывание клиента |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Что помогает избежать барьеров в общении с клиентом, который не разбирается в технике автомобиля? |
| Объяснение простым языком и визуализация |
| Использование сложной терминологии |
| Игнорирование вопросов клиента |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какой тип вопроса лучше использовать для уточнения потребностей клиента при приемке автомобиля на ремонт? |
| Открытый вопрос для детального ответа |
| Закрытый вопрос (да/нет) |
| Риторический вопрос |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Что свидетельствует о высокой эмоциональной компетентности специалиста автосервиса во взаимодействии с раздраженным клиентом? |
| Сохранение спокойствия и эмпатии |
| Ответ агрессией |
| Прерывание клиента |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Что является признаком эффективного невербального общения в процессе взаимодействия с потребителем, ожидающим ремонта автомобиля? |
| Улыбка и открытая поза |
| Быстрая речь без пауз |
| Игнорирование зрительного контакта |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какой подход к управлению конфликтом рекомендуется использовать, если клиент автосервиса недоволен сроками ремонта? |
| Эмпатичное признание проблемы и предложение решений |
| Повышение голоса |
| Смена темы разговора |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какой элемент психологии общения помогает построить долгосрочные отношения с постоянными клиентами автосервиса? |
| Персонализация общения и запоминание деталей |
| Игнорирование предыдущих взаимодействий |
| Быстрое завершение разговора |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Что является ошибкой в общении с клиентом, жалующимся на качество обслуживания? |
| Отрицание вины и обвинение клиента |
| Признание проблемы и извинение |
| Предложение компенсации |

| |
|--|
| Множественный выбор |
| Какой навык помогает специалисту автосервиса адаптировать стиль общения к разным типам клиентов (например, уверенным или неуверенным)? |
| Гибкость и наблюдательность |
| Использование одного стиля для всех |
| Прерывание разговора |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Что способствует снижению стресса клиента во время ожидания ремонта автомобиля? |

| |
|--|
| Информирование о прогрессе и сроках |
| Игнорирование клиента |
| Увеличение стоимости без объяснений |

| |
|--|
| Упорядочение |
| Упорядочите шаги эффективного разрешения конфликта с клиентом автосервиса, недовольным ремонтом: |
| Выслушать жалобу клиента без прерываний |
| Извиниться и признать проблему |
| Объяснить причину проблемы и предложить решение |
| Предложить компенсацию или альтернативу |

| |
|---|
| Упорядочение |
| Упорядочите этапы построения доверительных отношений с новым клиентом при приемке автомобиля: |
| Установить зрительный контакт и улыбнуться |
| Представить себя и автосервис |
| Задать вопросы о потребностях клиента |
| Подвести итоги и договориться о дальнейших шагах |

| |
|---|
| Упорядочение |
| Упорядочите шаги активного слушания при общении с клиентом, описывающим проблему с автомобилем: |
| Избегать прерываний и отвлечений |
| Поддерживать зрительный контакт и кивать |
| Перефразировать сказанное для подтверждения понимания |
| Задавать уточняющие вопросы |

| |
|--|
| Упорядочение |
| Упорядочите шаги управления ожиданиями клиента при объяснении стоимости и сроков ремонта автомобиля: |
| Начать разговор с позитивного тона и установления доверия |
| Объяснить причины стоимости и возможные альтернативы |
| Выслушать вопросы клиента и ответить на них |
| Предоставить письменное подтверждение (смету или договор) |

| |
|--|
| Упорядочение |
| Упорядочите этапы предоставления обратной связи клиенту после завершения ремонта автомобиля: |
| Поздравить клиента и выразить благодарность за доверие |

| |
|--|
| Объяснить выполненные работы и показать результаты |
| Убедиться, что клиент понял информацию (например, задать уточняющие вопросы) |
| Спросить о удовлетворенности и предложить рекомендации на будущее |

| |
|---|
| Пропущенное слово |
| [эмпатия]в общении с клиентом автосервиса включает признание проблемы, извинение и предложение решения для эффективного разрешения конфликта. |

| |
|--|
| Пропущенное слово |
| Навык [гибкость] помогает специалисту автосервиса адаптировать стиль общения к разным типам клиентов, таким как уверенные или неуверенные. |

| |
|---|
| Короткий ответ |
| Назовите одним словом процесс, при котором специалист автосервиса полностью сосредотачивается на словах клиента, чтобы лучше понять его проблему с автомобилем. |
| Слушание |

| |
|---|
| Короткий ответ |
| Какой термин описывает способность специалиста автосервиса понимать и разделять эмоции клиента, недовольного задержкой ремонта? |
| Эмпатия |

| |
|---|
| Короткий ответ |
| Назовите одним словом навык, помогающий специалисту автосервиса распознавать и контролировать собственные эмоции во время спора с клиентом о стоимости услуг. |
| Саморегуляция |

| |
|-------------------------|
| 3 семестр/ПК 3.2 |
|-------------------------|

| |
|--|
| Множественный выбор |
| Какой навык психологии общения наиболее важен для консультанта автосервиса при убеждении клиента записаться на ТО? |
| Убеждение через аргументы |
| Активное слушание. |

| |
|----------|
| Эмпатия. |
|----------|

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какие элементы невербальной коммуникации помогут консультанту создать доверие во время консультации по эксплуатации авто? |
| Улыбка и кивок |
| Открытая поза |
| Скременные руки |
| Повышенный тон голоса |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| В каком случае консультант автосервиса демонстрирует эмпатию при разговоре о ремонте? |
| Перефразирует слова клиента: "Я понимаю, что задержка раздражает" |
| Игнорирует жалобы клиента |
| Фокусируется только на фактах. |

| |
|--|
| Множественный выбор |
| Какие стратегии управления конфликтом эффективны в ситуации, когда клиент спорит о стоимости предварительной записи? |
| Признать эмоции клиента и предложить компромисс. |
| Повысить голос |
| Игнорировать возражения. |

| |
|---|
| Множественный выбор |
| Какой принцип этики общения нарушается, если консультант автосервиса дает ложную информацию о сроках ремонта? |
| Честность. |
| Уважение. |
| Конфиденциальность |

| |
|--|
| Упорядочение |
| Упорядочите этапы эффективного консультирования клиента по эксплуатации автомобиля, начиная с первого шага |
| Активно слушать жалобы клиента |
| Проанализировать эмоции клиента и показать эмпатию |
| Представить варианты решений (например, рекомендовать регулярное ТО). |
| Завершить разговор, подтвердив запись на сервис. |

| Упорядочение |
|---|
| Упорядочите последовательность шагов при убеждении клиента записаться на предварительное обслуживание, от начала к концу: |
| Установить контакт и задать уточняющие вопросы. |
| Описать преимущества сервиса (например, экономию времени). |
| Обработать возражения клиента |
| Подвести итог и предложить следующий шаг. |

| Упорядочение |
|--|
| Упорядочите этапы управления конфликтом во время консультирования по ремонту, если клиент недоволен ценой |
| Выслушать аргументы клиента без прерываний |
| Признать эмоции клиента и показать понимание |
| Предложить компромисс (например, скидку) |
| Завершить обсуждение, подтвердив соглашение. |

| Упорядочение |
|--|
| Упорядочите шаги невербальной коммуникации для создания доверия при консультировании по эксплуатации авто: |
| Использовать открытую позу и зрительный контакт |
| Избегать скрещивания рук и суетливых движений |
| Улыбнуться и кивнуть для подтверждения. |
| Поддерживать спокойный тон голоса |

| Упорядочение |
|--|
| Упорядочите этапы саморегуляции эмоций консультанта во время сложного разговора о записи на ремонт |
| Осознать собственные эмоции (например, раздражение). |
| Сделать паузу и глубоко дышать |
| Перефразировать слова клиента для подтверждения. |
| Продолжить разговор спокойно. |

| Пропущенное слово |
|--|
| В психологии общения [активное слушание]— это процесс полного сосредоточения на словах клиента во время консультации по ремонту автомобиля. |

| Пропущенное слово |
|---|
| При управлении конфликтом в автосервисе консультант должен сначала [признать] эмоции клиента, чтобы снизить напряжение. |

| Соответствие |
|---|
| <u>Сопоставьте типы клиентов автосервиса с рекомендуемыми стратегиями общения</u> |
| Агрессивный клиент |
| Сохранять спокойствие, предлагать факты и решения |
| Неуверенный клиент |
| Проявлять эмпатию, успокаивать и поддерживать |
| Спокойный и информированный клиент |
| Быть уверенным, предоставлять подробную информацию и отвечать на вопросы |
| <i>Прерывать клиента</i> |
| <i>Проявлять агрессию</i> |

| Соответствие |
|---|
| <u>Сопоставьте барьеры в общении с клиентами автосервиса с способами их преодоления</u> |
| Недопонимание технических терминов |
| Объяснять простым языком и визуализировать |
| Эмоциональное напряжение клиента |
| Использовать эмпатию и активное слушание |
| Отсутствие внимания к деталям |
| Задавать уточняющие вопросы и фиксировать информацию |
| <i>Не слушать клиента</i> |
| <i>Отвлекаться на посторонние дела</i> |

| Соответствие |
|--|
| <u>Сопоставьте термины из психологии общения с их описаниями в контексте консультирования клиентов автосервиса</u> |
| Эмпатия |
| Способность понимать чувства клиента, недовольного задержкой ремонта. |
| Активное слушание |
| Полное сосредоточение на словах клиента для точного понимания проблемы с авто. |
| Убеждение |
| Навык убеждать клиента в необходимости предварительной записи через аргументы. |
| <i>Использование мимики и жестов для передачи доверия при объяснении преимуществ ТО.</i> |
| <i>Стратегии по разрешению спора о стоимости услуг без эскалации.</i> |

| Соответствие |
|--------------|
|--------------|

| |
|--|
| Сопоставьте стадии консультирования с примерами из практики автосервиса |
| Установление контакта |
| Поприветствовать клиента и представить себя |
| Сбор информации |
| Задать вопросы о пробеге и симптомах проблемы |
| Предоставление советов |
| Посоветовать клиенту регулярную проверку масла для эксплуатации авто. |
| <i>Ответить на сомнения о цене ремонта и предложить альтернативы</i> |
| <i>Подтвердить запись и пожелать хорошего дня</i> |

| |
|---|
| Соответствие |
| Сопоставьте эмоции клиента с подходящими реакциями консультанта |
| Раздражение |
| Признать проблему и предложить решение |
| Неуверенность |
| Успокоить и предоставить дополнительную информацию. |
| Радость |
| Показать энтузиазм и поддержать положительные эмоции |
| <i>Дать время успокоиться и выразить эмпатию</i> |
| <i>Оставаться нейтральным и продолжить консультацию</i> |

| |
|--|
| Короткий ответ |
| Какой навык психологии общения помогает консультанту автосервиса понять эмоции клиента, недовольного задержкой предварительной записи? |
| Эмпатия |

| |
|---|
| Короткий ответ |
| Назовите основной элемент невербальной коммуникации, который консультант использует для создания доверия при консультировании по эксплуатации автомобиля. |
| Зрительный контакт |

| |
|--|
| Короткий ответ |
| Какой метод убеждения эффективен для консультанта, чтобы мотивировать клиента записаться на регулярное ТО? |
| Предоставление преимуществ |

| |
|-------------------------|
| 3 семестр/ПК 3.3 |
|-------------------------|

| Множественный выбор |
|---|
| Какой навык психологии общения наиболее важен для консультанта при приёме рекламации, чтобы снизить напряжение клиента? |
| Эмпатия и признание проблемы |
| Критика действий клиента |
| Игнорирование эмоций |

| Множественный выбор |
|--|
| В ситуации обработки жалобы на неисправный автомобиль, что должен сделать консультант первым, согласно принципам психологии общения? |
| Активно выслушать клиента и подтвердить понимание |
| Сразу предложить ремонт |
| Обвинить в проблеме производителя |

| Множественный выбор |
|--|
| Какой тип убеждения эффективен для консультанта, чтобы разрешить рекламацию и сохранить лояльность клиента?. |
| Обращение к фактам и преимуществам решения |
| Угроза отказом в обслуживании |
| Игнорирование жалобы |

| Множественный выбор |
|---|
| При обработке рекламации, невербальная коммуникация помогает консультанту |
| Создать атмосферу доверия и спокойствия |
| Увеличить конфликт |
| Избегать контакта с клиентом |

| Упорядочение |
|--|
| Упорядочите этапы психологически эффективного приёма рекламации от клиента |
| автосервиса по поводу некачественного ремонта |
| Активно выслушать жалобу без прерываний |
| Выразить эмпатию к проблеме клиента |
| Предложить решение и получить согласие |

| Упорядочение |
|--|
| Упорядочите последовательность действий консультанта при обработке эмоциональной рекламации: |
| Признать эмоции клиента |
| Собрать факты о проблеме |

| |
|------------------------------|
| Завершить разговор позитивно |
|------------------------------|

| |
|--|
| Упорядочение |
| Упорядочите шаги для управления конфликтом во время приёма жалобы на задержку обслуживания |
| Дать клиенту выговориться |
| Поддерживать спокойный тон голоса |
| Извиниться и предложить компенсацию |

| |
|--|
| Пропущенное слово |
| В психологии общения [активное слушание]— это ключевой элемент при приёме рекламации, позволяющий консультанту полностью сосредоточиться на жалобе клиента и показать понимание. |

| |
|---|
| Пропущенное слово |
| При обработке рекламации консультант должен использовать [рациональное убеждение] для убеждения клиента в необходимости ремонта, опираясь на логические аргументы и факты |

| |
|---|
| Соответствие |
| <u>Сопоставьте понятия психологии общения с их применением в обработке рекламаций</u> |
| Невертикальная коммуникация |
| Использовать зрительный контакт для успокоения клиента |
| Активное слушание |
| Полностью сосредоточиться на словах клиента |
| Эмпатия |
| Показать понимание чувств клиента |
| <i>Предоставление фактов</i> |
| <i>Социальное доказательство</i> |

| |
|--|
| Соответствие |
| <u>Сопоставьте элементы невербальной коммуникации с их ролью в приёме рекламаций</u> |
| Жесты |
| Поддержать слова, избегая агрессивных движений |
| Тон голоса |
| Выразить спокойствие и уверенность |
| Позы тела |
| Показать открытость и готовность помочь |
| <i>Проявление агрессии</i> |
| <i>Закрытая поза</i> |

| Соответствие |
|---|
| <u>Сопоставьте стратегии убеждения с ситуациями при обработке жалоб</u> |
| Предоставление фактов |
| Объяснить технические причины задержки с данными |
| Обращение к эмоциям |
| Выразить сожаление, чтобы снизить гнев клиента |
| Социальное доказательство |
| Убедить клиента в необходимости дополнительного ремонта, показав отзывы других |
| <i>Начать пререкаться</i> |
| <i>Прекратит разговор с клиентом</i> |

| Короткий ответ |
|--|
| Назовите основной навык психологии общения, который консультант автосервиса должен использовать первым при приёме рекламации от клиента, чтобы снизить его эмоциональное напряжение. |
| Активное слушание |

| Короткий ответ |
|--|
| Опишите, как невербальная коммуникация помогает консультанту в обработке жалобы на некачественный ремонт автомобиля. |
| Невербальная коммуникация (например, зрительный контакт и спокойный тон голоса) помогает создать атмосферу доверия и успокоить клиента. |

| Короткий ответ |
|---|
| Какой принцип психологии общения следует применять консультанту, чтобы разрешить конфликт во время рекламации и сохранить лояльность клиента? |
| Признание чувств клиента и предложение взаимоприемлемого решения (или управление эмоциями через эмпатию). |

3 семестр

| Эссе | | |
|---|--|--|
| Содержание задания | Критерии для оценивания | Коды компетенций |
| <p><u>Представьте, что вы — консультантавтосервиса, обслуживающий клиента во время ремонта автомобиля. Клиент нервничает из-за задержки и задаёт вопросы о процессе. Напишите эссе (не более 100 слов), в котором проанализируйте, как принципы психологии общения (например, эмпатия и невербальная коммуникация) помогут вам поддерживать спокойную атмосферу и эффективно взаимодействовать с клиентом, обеспечивая его удовлетворённость услугой.</u></p> | <p>Взаимодействие с клиентом во время ремонта требует эмпатии, чтобы признать его беспокойство и объяснить процесс ремонта простым языком. Невербальная коммуникация, такая как зрительный контакт и спокойный тон, помогает создать доверие. Активное слушание вопросов клиента предотвращает недопонимание и укрепляет связь. В результате клиент чувствует себя в центре внимания, что повышает лояльность. Такой подход снижает стресс и способствует успешному завершению услуги.</p> | <p>ОК 03, ПК 3.1, ОК 01, ОК 05, ОК 06, ОК 04, ПК 3.3, ПК 3.2</p> |
| <p><u>Представьте, что вы — консультант автосервиса, консультирующий клиента по эксплуатации автомобиля и предварительной записи на ремонт. Клиент сомневается в необходимости обслуживания и задаёт вопросы о стоимости. Напишите эссе (не более 100 слов), в котором</u></p> | <p>Консультирование начинается с активного слушания сомнений клиента, чтобы понять его опасения. Убеждение через факты о преимуществах обслуживания (например, предотвращении поломок) помогает развеять сомнения. Адаптация стиля общения, такого как дружелюбный тон, строит доверие. Предложение гибких вариантов записи</p> | <p>ОК 03, ПК 3.1, ОК 01, ОК 05, ОК 06, ОК 04, ПК 3.3, ПК 3.2</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p><u>проанализируйте, как навыки психологии общения (например, убеждение и активное слушание) помогут вам предоставить точную информацию, развеять сомнения и мотивировать клиента на запись, адаптируя стиль общения к его эмоциональному состоянию.</u></p> | <p>учитывает нужды клиента. Это повышает вероятность предварительной записи и укрепляет удовлетворённость.</p> | |
| <p><u>Представьте, что вы — консультант автосервиса, принимающий рекламацию от клиента, недовольного качеством ремонта и требующего компенсации. Клиент раздражён и обвиняет сервис. Напишите эссе (не более 100 слов), в котором проанализируйте, как принципы психологии общения (например, эмпатия, управление конфликтами и рациональное убеждение) помогут вам обработать жалобу, снизить напряжение и предложить решение, сохраняя лояльность клиента.</u></p> | <p>Обработка рекламации начинается с эмпатии, признавая гнев клиента и извиняясь за неудобства. Активное слушание позволяет собрать факты без прерываний. Управление конфликтами через спокойный тон предотвращает эскалацию. Рациональное убеждение с предложением компенсации (например, скидки) решает проблему. Это восстанавливает доверие и поощряет повторные визиты.</p> | <p>ОК 03, ПК 3.1, ОК 01, ОК 05, ОК 06, ОК 04, ПК 3.3, ПК 3.2</p> |