

情景剧：教练技术

一个客户投诉对其主管陈明的不满，还气冲冲的说要把他开除。这就这件事情跟教练进行了谈话：

教练：现在的心情怎样？

客户：当然很生气，恨不得把他大骂一顿。

教练：在这件事上面，你想要的结果是什么？（理清目标）

客户：我想快些解决问题。

教练：解决问题一定要愤怒吗？（反映真相）

客户：不一定。

教练：我理解你现在这种心情，那你现在这个情绪下做决定，能解决问题吗？（反映真相）

客户：可能会很冲动，不够冷静去处理。

教练：那你想抱着怎样的心情去解决问题？（迁善心态）

客户：也许我该理智地去看看这件事情。

教练：是什么导致你想把主管辞退？（反映真相）

客户：他在工作上不负责任，先不说他最近经常迟到，就近几次订货失误，弄到客人落单也涌如期交货；不但做不到生意，同时也影响公司形象。

教练：大概什么原因导致他会这样？（反映真相）

客户：我当然没时间去问他啦，这么多东西要处理，最初大家说好了，我负责对外他负责对内，谁知他现在自己负责的也做不好。

教练：他知不知道这个情况以及后果？（反映真相）

客户：他应该是知道的，不过他的为人像一条牛一样，只会盲做，不会看大局。

教练：那么他是知道这个影响还是不知道？

客户：他知道他做错了事，但我想我没有跟他说清楚影响的东西；很多时候我也没有耐性跟他谈，他老像听不明白我的意思。经常迟到我就心里窝火，每次骂过他都不改，我真的没耐性跟不上进的人沟通。

教练：听出来你似乎对他有一些不满。既然你这样不满意他，那么当初为什么你会聘用他的？（反映真相）

客户：当然这家伙也有优秀的一面，他为人可靠，很拼，对人也挺好的，处理钱财方面可以信任，令我很放心，与客人的相处也是不错的。

教练：听你这样一说，他也有好的方面，那这几次是什么原因导致订单失误呢？（反映真相）

客户：详细情况我也不太清楚，我老是在外面跑，不过好象有一次供应商的供货延误；还有两次是数量及折扣上的问题，耽误了交货期。

教练：这件事是不是全部是他的责任？（反映真相）

客户：也不全是，不过交货失误真的是让我火起来了。

教练：好啦，如果现在你把他开除了，会有什么问题？（反映真相）

客户：一下子把他开除了，他的工作便要由我兼任，并且他跟供应商的关系也很好可能我要花一些时间去搞好关系，减少了我在外接单的时间

教练：这是你想要的结果吗？（反映真相）

客户：不是啊，留他下来也是好的，起码我不用从头开始再去训练一个新人。

教练：那你把他留下，他没有改变，下一次再有这个事物情况出现又怎么办呢？并且你又没耐心跟他谈话，那怎么办？

客户：我会耐心去跟他谈的，包括跟他谈他经常迟到的原因，其实我也没怎么关心过他，就是把所有店内的工作全部交给他，也不知道他做得开不开心。（迁善心态）

教练：所以，你觉得你跟员工之间哪些地方还可以做得更好？（反映真相）

客户：就是相互了解和沟通，——我没什么时间在店里面，不知道他们的情况怎么样，他们也不了解我的心情，我的烦恼。

教练：距离上一次你跟他们沟通有多久？（反映真相）

客户：差不多两个月了，其实也应该跟他们聚一聚，吃一顿饭，大家多沟通了解。

教练：好了，你现在看到公司的情况啦，下一步应该怎样做？（制定计划）

客户：明天下午跟主管沟通，然后在周末大家吃一顿晚饭。

教练：你想沟通的话，有什么结果？（制定计划）

客户：对他的工作情况了解多一点，知道公司面对的问题是什么，可能他会有一些意见给我，也可以跟他共同去解决问题，让以后的货期不会延

教练：好的，你现在心情怎么样？

客户：好多了，问题应该可以解决啦。