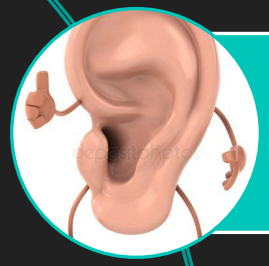
Как научиться молчать и слушать клиента



Недирективное слушание (особенно на начальных этапах интервью)

Не поддаваться побуждению вмешаться, когда ощущаете давление со стороны клиента (или собственное).

Поощрять самовыражение клиента, помочь ему самому проявлять инициативу и совершать открытия.