

1 Anerkend ganske kort gæstens behov: Jeg kan godt forstå, det er vigtigt for dig ...

2 Tidligt og tydeligt NEJ. Giv, så tidligt som muligt, en tydelig kommunikation af afslaget eller afvisningen. Undlad at pakke det ind i smalltalk

3 Ærlige begrundelser for afslaget eller afvisningen

4 Vis vejen til at komme videre på andre måder, fx vha. alternative løsninger eller forslag til at opnå målet

Model 35.

Afvisningsmodellen "Det pæne nej".
Asnæs&Vangstrup

© Praxis – Nyt Teknisk Forlag 2020