Esercizio 04 — Ascolto attivo e riformulazione

Rituale / tema: Interessati e ascolta

Obiettivo: Allenare un comportamento professionale concreto e osservabile.

Situazione: Un cliente racconta un disagio senza formularne chiaramente la richiesta.

Attività: Ascolta per 60 secondi senza interrompere, riassumi ciò che hai capito e chiedi conferma.

Autovalutazione: Conta interruzioni e verifica la comprensione.

Durata suggerita: 10–20 minuti