

- Spolupracovnice mají systém vzájemné výpomoci s telefonáty v případě nepřítomnosti jedné z nich.
- Na pracovišti pochopili, že telefonáty je třeba vyřizovat a to samozřejmě v klidu. Nemusíte-li spěchat, nepotíte se v kabátě, nezneklidňují-li vás lidé kolem, pak budete jistě soustředěnější a váš tón hlasu příjemnější.
- Paní Jana správně nezvedla sluchátko, dokud nemohla klidně hovořit. Rozhodně by bylo nevhodné nejprve sluchátko zvednout a ještě se na něčem domlouvat...
- Paní Jana ví, že lidé rádi slyší svoje jméno a snažila se ho použít alespoň dvakrát.
- Byla také trpělivá a vyslechla alespoň základní informaci. Dokázala také věcně zareagovat a nabídnout další postup.
- Odpověděla na otázku ohledně titulů vedoucího aniž by reagovala na devalvující tón pana Volejníka. Vlastně se dá říci, že selektivně ignorovala nevěcné připomínky, což souvisí s předpoklady asertivního jednání.
- Pan Volejník i paní Jana využili zcela vědomě tzv. zpětnou vazbu a vyplatilo se jim to. Pan Volejník se ujistil o tom, kdo bude volat a paní Jana si ověřila, jestli si správně poznamenala číslo.