

- Možná neposkytl zákazníkovi dostatečnou informaci o dopravní situaci.
- Zpochybnil zákaznickovy pocity – nedostatek empatie: Ale snad to není tak zlé... Jeho partner to může slyšet jako: Co tak vyvádíte? Vždyť je to snadné. Chyba je ve vás...
- Podobným problémem byla jeho reakce na projev nejistoty, nedůvěry. Zákazník ji projevil několikrát. Když začal požadovat informaci o pravděpodobnosti získání dotace, měl už mít ing. Bašta jasno v tom, že získat zákaznickovu důvěru nebude snadné. Měl projevít více pochopení pro zákaznickovy úzkosti a námitky naznačené či ještě nevyslovené a rozhodně je neodmítat.
- Místo pochopení bombardoval zákazníka výrazy, které nikdo neslyší rád: nemůžete, musíme, musíte... To vyvolává odpor, obranu. Někteří lidé reagují také únikem.
- Ing. Bašta nereagoval dobře na typ zákazníka. Kdyby byl opatrnější a uvědomil si rozpoložení pana Málka , jeho nedůvěřivost, útočnost, podezíravost, nejistotu (včetně onoho odsednutí), pak by možná jednání neskončilo tak rychle.
- Kdo ví, jestli neskončilo také definitivně. Formulace „Já se vám ozvu.“ bývá často jen zastíracím manévrem těch, kteří se neodvážejí rovnou říci, že už nemají zájem.
- Ing. Bašta byl netrpělivý. Možná se snažil to skrýt, ale úplně se mu to nepodařilo: Už vás vyhlížím, hlavně, že už jste tady, ať se můžeme dát do práce, honem nám přineste, už se pojďme podívat. Necítil se pan Málek trochu pod tlakem? Nevnímal ta „už“ a „honem“ trochu výčitku? Přitom chtěl být sám litován!