- Neodporoval rozčilenému zákazníkovi. Jeho cílem bylo spíš ho uklidnit než odporováním „přilévat olej do ohně“. Dal najevo, že o výtkách stojí za to uvažovat a dal najevo ochotu přijmout radu.
- Snažil se chovat klidně a trpělivě čekal, až se zákazník „sebere“, trochu uvolní. V klidu se zeptal, co by mu mohl nabídnout k občerstvení. Posadil se k němu, ale dal si pozor na to, aby napětí zákazníka zase nestouplo díky nepříjemnému přiblížení.
- „Notoval“ si se zákazníkem. Vedli spolu na chvíli rodičovskou hru „To je hrozné, viďte?“ Oba na okamžik svorně kritizovali.
- Nezpanikařil při první námitce ohledně peněz a vyjádřil jisté pochopení pro takovou obavu.
- Nespěchal a nenaléhal. Pan Málek je nedůvěřivý i tak dost a jakýkoli tlak by jeho nedůvěru ještě zvýšil.
- Zajistil si přesný termín dalšího telefonátu a pravděpodobně i další schůzky. Získal souhlas zákazníka a to je nadějnější než neurčité „Já se vám ozvu.“