

Özür Dilemek ve Açıklama Yapmak Nasıl?

Çalışma Kağıdı

Etkili bir özür 'I'm sorry' veya 'I apologize' gibi ifadeleri kullanır, etkiyi kabul eder, mazeret olmadan açıklar ve değişime taahhüt eder.

Sorular

1. Bir özür için hangi açılış en iyi?
A) Tepkiniz abartılı
B) Hatamdan dolayı özür dilerim
C) O kadar kötü değil
D) Bunu bilmelisiniz
2. Hangi ifade bir özrü zayıflatır?
A) Tam sorumluluğu kabul ediyorum
B) Üzgünüm ve anlıyorum
C) Üzgünüm, ama siz de...
D) Daha iyi yapacağım
3. Bir özürde neyi kaçınmalısınız?
A) Spesifik ayrıntılar
B) Sorumluluğu kabul etme
C) Çözüm sunma
D) Özrüyü olumsuzlayan mazeretler
4. Bir özrüyü nasıl bitirmelisiniz?
A) Tekrar 'üzgünüm' deyin
B) Başarısızlıklarını anlatın
C) Net bir değişim taahhüdü verin
D) Hemen affetmelerini isteyin
5. Bir son tarihini kaçırdığınız için özür e-postası yazın.
6. Bir arkadaşının doğum gününü unuttuktan sonra özür oluşturun.
7. Kötü hizmet için bir müşteriye özür dileyin.
8. Tanımla: Gerçek bir özür neleri içerir?
9. Tanımla: Bir özürde 'ama' iyi bir kelime midir?
10. Tanımla: Neden ile mazeret arasındaki fark nedir?

Cevap Anahtarı

1. B) Hatamdan dolayı özür dilerim — 'Özür dilerim' ile başlamak sorumluluk alır ve samimi bir ton ayarlar.
2. C) Üzgünüm, ama siz de... — 'Ama' suçu kaydırır. Özü tamamen kabul edin, sonra ayrı olarak açıklayın.
3. D) Özüyü olumsuzlayan mazeretler — Sorumluluğunuz yadsıyan veya küçültseyen mazeretler özrünün samimiyetini zayıflatır.
4. C) Net bir değişim taahhüdü verin — Net bir taahhüt ile bitirin: 'Yapacağım...' veya 'Bir sonraki sefere yapacağım...' gerçek niyeti göstermek için.
5. Cuma günü proje son tarihini kaçırdığım için özür dilerim. Bu gecikmenin ekibin programını etkilediğini ve rahatsızlığa neden olduğunu anlıyorum. Neden, beklenmedik bir aile acil durumunun hemen ilgiyi gerektirmesi olsa da, bunu daha erken bildirmeliyim. İleriye doğru, ilerlemeyi önceden bildireceğim ve son tarihleri karşılamak için daha iyi planlama yapacağım.
6. Dün doğum günümü unuttum ve çok üzgünüm. Kendimi berbat hissediyorum. Doğum günlerinin ne kadar önemli olduğunu ve benim düşümsüzlüğümün duygularını incittiğini anlıyorum. İş stresine kapılmışım, ama bu sana özel bu günü kaçırmayı haklı göstermez. Önemli tarihleri takvime yazacağım ve ileride sana daha iyi destek vereceğim. Bu hafta sonu kutlayabilir miyiz?
7. Mağazamızda yaşadığınız kötü hizmet için içtenlikle özür dilerim. Ö frustrasyon hissiyatınızı ve bizimden daha iyi bir davranış beklemişiniz. Personel o gün aşırı meşguldü, ama bu sizin aldığınız kötü davranışı haklı göstermez. Şahsen ekibimize ek eğitim verdiğim için sorumluluk alıyorum. İşinizi değer veriyoruz ve bir dahaki sefere sizi daha iyi hizmet etmeyi umuyoruz.
8. Kabul, özür, etki tanıma, açıklama (mazeret değil) ve değişime taahhüt.
9. Hayır—'ama' genellikle özü olumsuzlar. Mazeret olmadan açıklamak için 've' veya 'ancak' kullan.
10. Bir neden açıklar; bir mazeret sorumluluktan kaçır. Özürlerde mazeret değil, neden sun.

Bounlu

Tüm kartlar, adım adım çözümler ve AI hoca desteği Notek uygulamasında.
Sınav tarihlerini Promy otomatik hatırlatıcıya çevirir.