

مغلقة برد بسيط "نعم" أو "ال" أو بإجابة واقعية مثل "ويندوز 10". يجب أن تتوفر للعميل القدرة على الإجابة عن سؤال ذات نهاية يجب أن تكون أسئلة المتابعة هادفة وذات إجابات محددة اعتمادا على المعلومات التي قد جمعتها بالفعل. حيث إنه من المفترض أن فلن يؤدي هذا إلإ إلى استثارة غضب العميل وإظهار عدم إنصاته له. تجنب طرح وبعد النصائح إلى شرح العميل للمشكلة بالكامل، هذا الأمر يساعد على إقناع العميل أنك قد سمعت الموقف التوتر. فهذا سلوك فظ وغير اللق ويؤدي إلى خلق