

ПРАВИЛА РАБОТЫ С НЕУДОВЛЕТВОРЕННЫМ И КЛИЕНТАМИ

1. ВЫСЛУШАЙТЕ КЛИЕНТА ДО КОНЦА.

Клиент может высказывать свое неудовлетворение даже тем, что вы сделали совершенно идеально, и оказывать на вас давление, считая при этом, что вы являетесь источником проблем в его заказе.

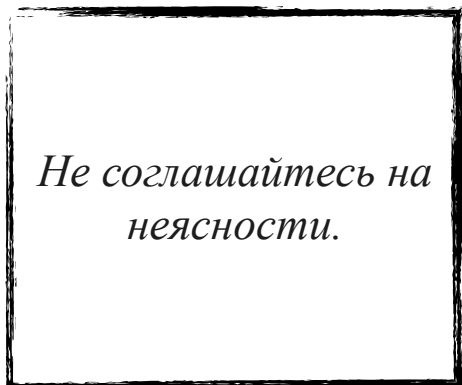
Часто, возникающая в подобной ситуации, реакция – это осуществить защиту своих интересов, оправдать себя. Поступив таким образом, мы, скорее всего, только усугубим конфликт.

Наша первостепенная задача - выслушать клиента, причем, независимо от длины его речи, и сдержаться от эмоциональных всплесков. Воспользуйтесь нижеперчисленными правилами, и это поможет вам «быть на высоте» в большинстве конфликтных ситуаций:

- поддерживайте с клиентом визуальный контакт
- не улыбайтесь, (а то получите по...)
- не перебивайте его

Ни в коем случае не говорите ему:

- Успокойтесь, пожалуйста
- Держите, пожалуйста, себя в руках



Никогда не спрашивайте негодующего клиента:

- Так в чем Ваша проблема?
- Ну, что у Вас стряслось?

В этой ситуации мы не должны фокусироваться на том, какой ущерб причинен клиенту, или на том, что вам будет необходимо возмещать. Самое главное, на чём здесь следует заострить

внимание, и что, действительно, важно сейчас для клиента - чтобы мы его **ВЫСЛУШАЛИ** и разобрались в ситуации!

Наша задача - удовлетворить потребность клиента в этом. Даже самые сдержанные люди способны выходить из себя. И, конечно же, не стоит портить с ними отношения лишь из-за кратковременного периода недопонимания.

Не принимайте оскорбления и высказывания в свой личный адрес и в адрес предприятия, во время конфликта люди могут быть несдержаны и, соответственно, допускать серьезные ошибки, о которых и сами в дальнейшем могут сожалеть.

Как уже было сказано ранее, мы не принимаем на себя всецело вину за возникшую проблему, но, тем не менее, прежде всего, мы должны стремиться вывести любую ситуацию к столу переговоров, а не к «драке на ринге». В подобных случаях, в первую очередь, нужно «охладить накал» обстановки или, хотя бы, уменьшить его.

2. ДЕРЖИТЕ СЕБЯ В РУКАХ.

- не сжимайте кулаки
- не играйте желваками
- не повышайте голос

3. ИЗВИНИТЕСЬ!

Если Вы предполагаете что вина лежит, в большей степени, на вашей компании, то сразу же извинитесь!

- Я приношу Вам свои извинения.
- Извините нас, пожалуйста.
- От лица нашей фирмы приношу Вам извинения.

*Не бойтесь
повторяться.*

Извиниться - это вовсе не значит, что вся вина за возникшую проблему лежит только на нас. Но, косвенно, мы несем солидарную ответственность. Если мы хотим сохранить баланс отношений с данным клиентом (да и с последующими тоже), нам не нужно доказывать ему, что «он САМ виноват!!!». Тогда мы попросту можем забыть про данного клиента. В период прохождения через

проблемы человеку не нужно доказывать, что он сам виноват. В этот сложный период человеку нужна помощь в преодолении создавшейся ситуации. Если мы будем в этом заинтересованы, то мы будем созидать принцип продолжения взаимоотношений, а не их разрыва.

Если, действительно, виноват клиент, например, сам что-то сделал не так, или напутал и создал проблему, будет уместно использовать следующие фразы:

- Я сожалею о произошедшем (случившемся).
- Понимаю Вас, это действительно неприятная ситуация.
- Оказавшись в данной ситуации, Вы имеете полное право так себя чувствовать.
- Я понимаю Ваши чувства, на Вашем месте и я бы так же себя чувствовал.

Если клиент сам виноват в возникшей ситуации, не защищайтесь и не говорите ему:

- А что вы от меня хотите?
- Надо было раньше думать.
- А я-то здесь причем?

4. УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ ПОНЯЛИ СУТЬ ПРОБЛЕМЫ.

Для того, чтобы вы правильно понимали, на что же вам, в действительности, реагировать, задайте клиенту один из следующих вопросов:

- *Позвольте мне уточнить?, Наш сотрудник позвонил вам и..?*
(перескажите то, что из уст клиента прозвучало как причина конфликтной ситуации)
- *Правильно ли я понял суть возникшей проблемы (создавшейся ситуации)?*

(перескажите то, что из уст клиента прозвучало, как причина конфликтной ситуации)

Если мы хотим решить проблему, нам надо максимально точно определить её. Важно определить, как она началась, и как развивалась.

Во время опроса не задавайте «многозначительных» вопросов. Будьте крайне аккуратны. Записывайте. Попросите клиента изложить: «Как он думает, почему так произошло?». При этом, по мере движения вашего диалога, «температура конфликта» должна снижаться.

- Не пытайтесь указывать клиенту на то, что всё достаточно просто.
- Не ссылайтесь на то, что он, возможно, технически недостаточно грамотен.

5. ПРЕДЛОЖИТЕ КЛИЕНТУ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ!

Заметки

Предложите свой вариант, либо спросите клиента:

- Каким Вам видится выход из данной ситуации?
- Какое решение позволило бы нам исчерпать возникший конфликт?

На данном этапе, если Вы не видите возможности решить конфликт так, как просит клиент (и даже, если такая возможность есть), попросите у него дать вам некоторое время для обсуждения данного вопроса с руководством или коллегами. Это, также, даст Вам некоторый лаг времени. Особенно, если решение, которое предлагается клиентом, объективно невозможно реализовать. Тогда, за некоторый период «ожидания», у клиента, опять же, снизится «накал», и, соответственно, снизится и мотивация требовать «высокую» цену компенсации.

Обязательно обозначьте время, когда вы вернетесь к диалогу, и, ни в коем случае, не заставляйте Вас ждать. Это позволит наладить дополнительный контакт «доверия» с клиентом.

Что вы вынесли для себя при прочтении данной темы?

Что вы измените в своей работе, исходя из той информации, которую вы получили при прочтении данной темы?
