



**OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA – TRUDNE SYTUACJE.**

Notatki i Twoje ważne wnioski:

**Ważne wnioski – nad czym potrzebujesz popracować szczególnie? Co poprawić?**



**OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA – KOMUNIKATY.**

**Przekazywanie niepomysłnych wiadomości językiem możliwości.**

Zapalne słowa	Lepsza wersja

**Przekazywanie niepomysłnych wiadomości językiem możliwości.**

„Zła wiadomość” do przekazania	Przykładowe zdania z zastosowaniem języka możliwości

**Ważne notatki:**



**Wyrażanie intencji.**

Rodzaj intencji np. „moją rolą jest...”	Przykładowe zdania wyrażające Twoje intencje
	... i dlatego
	... i dlatego

**Okazywanie empatii.**

Oczekiwania klienta	Przykład komunikacji empatycznej „czytanie w myślach – niespełnione oczekiwania klienta” np. „Pewnie się Pan spodziewał, że ... a tymczasem ...)



**PRZEKAZYWANIE ZŁYCH WIADOMOŚCI - PLAN ROZMOWY.**

**Zapisz trudną sytuację z klientem, a następnie napisz co powiedział do Ciebie klient:**

**Następnie przygotuj odpowiedź, stosując techniki komunikacji z klientami:**

**1: Użyj języka możliwości, intencji lub empatii podczas przekazywania złej wiadomości:**

**2: Jeśli to nie pomoże, odmów „jak przyjaciel”:**

**3: Na koniec : użyj asertywnej reakcji w stylu „A-B-C”:**



**TRUDNE SYTUACJE – JAK REAGOWAĆ.**

Postępowanie w sytuacjach, na które nie mamy wpływu.

Opis trudnej sytuacji z klientem:

Efekt, jakiego oczekuje klient:	Przepisy, zasady, terminy:	Przeszkody - inne:

Czego nie możecie zrobić i czego nie możecie powiedzieć klientowi:

Wszystko, co możecie zrobić i co możecie powiedzieć klientowi („język możliwości”, intencje, empatia):



**PODSUMOWANIE SZKOLENIA.**

**Zapisz Twoje najważniejsze wnioski podsumowujące szkolenie.**

**Mój plan działania po szkoleniu:**