



IZA KREJCA-PAWSKI

TELEFONICZNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

ĆWICZENIA DO DRUKU NA SZKOLENIE ONLINE



TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA – TRUDNE SYTUACJE

Notatki i Twoje ważne wnioski:

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

**OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA – KOMUNIKATY**

Przekazywanie niepomyślnych wiadomości językiem możliwości.

Zapalne słowa	Lepsza wersja

Przekazywanie niepomyślnych 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 ...)



ASERTYWNA ODMOWA W OBSŁUDZE KLIENTA

Przepis na odmowę:

Kontrolowanie rozmowy.



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:

Język możliwości

Asertywne intencje

Empatia

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

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

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: