



## Co warto pamiętać?

### Fazy złości, czyli emocjonalne reakcje i "małpi mózg":

1. **Zaprzeczenie:** Przecież wszystko robiłem dobrze! Jaaa? Niemożliwe!
2. **Gniew:** obwinienie/ atak: To Wasza wina!/ Nie macie racji!/ To niesprawiedliwe!
3. **Targowanie się/ próba sił/ wywieranie presji:** A nie dało by się zrobić wyjątku? Ja znam moje prawa! Należy mi się! Pójdę do szefa! Pozwę Was! Zerwę umowę! Naliczę kary!
4. **Depresja:** Moja sytuacja jest wyjątkowa... Jeżeli Pan mi nie pomoże, nie dam sobie rady... Jak Pan może być taki bezduszny!
5. **Akceptacja:** Rozumiem

**Pamiętaj:** w fazie 1 bądź pomocny, unikaj "zapalnych słów", w fazie 2 unikaj tłumaczenia, czy argumentowania, w fazie 3 i 4 stosuj asertywną odmowę, będąc cały czas pomocnym.

### 5 kluczowych zasad obsługi trudnego klienta:

1. Najpierw opanuj emocje klienta, potem argumenty.
2. Mów o tym, co możesz zrobić i jakie są możliwości.
3. Komunikuj jasno swoje intencje, bądź pomocny.
4. Okazuj empatię, patrz oczami klienta na sytuację.
5. W razie potrzeby stosuj uprzejmą stanowczość, stawiaj granice.

## Dobre praktyki ...

Ma Pan/Pani możliwość...  
Wystarczy, że ...  
W tej sytuacji ma Pan możliwość...  
Najszybciej zakończymy sprawę, jeśli ...  
To, co może Pan zrobić, to ...  
W ramach umowy może Pan/ma Pan prawo do ...  
Aby mógł Pan otrzymać, najszybciej będzie ...

## i czego unikać:

~~Niestety, nie mam możliwości ... To nie nasza wina  
Chcę pomóc, ale nie mogę  
Nie mam kompetencji w tym zakresie  
Nie mam na to wpływu  
Nic nie poradzę w tej sytuacji  
Niestety /Przykro mi, ale...  
Proszę się uspokoić / Proszę się nie denerwować...  
Rozumiem Pana rozczarowanie / proszę nas zrozumieć~~

## Kluczowe techniki rozmowy

### Język możliwości (cel/potrzeba klienta + sposób jak to osiągnąć)

Aby mógł Pan otrzymać ... / Aby miała Pani ...  
W tej sytuacji ma Pan możliwość... To, co może Pan zrobić, to ...  
Jedyną możliwością jest .../ Jedyna opcja, aby otrzymać ... to ...

### Asertywne intencje (uprzejma stanowczość)

Ważne dla mnie jest ... / Zależy mi na .../ Moją/naszą rolą jest ...  
Chcę dopilnować ... / Chcę zadbać ... ...i dlatego...

Moją rolą jest przekazanie na jakim etapie znajduje się ekipa i w tylko tym zakresie mogę udzielić wiążącej odpowiedzi.  
Chcę mieć pewność, że przekazywane przeze mnie informacje są dla Pana zrozumiałe, proszę mnie wysłuchać do końca.

### Empatia biznesowa (dotyczy oczekiwań, nie emocji)

Być może spodziewał się Pan, że tego typu sprawę można załatwić od ręki, w praktyce jest inaczej, już wyjaśniam...  
Pewnie się Pan spodziewał, że czas oczekiwania będzie krótszy, w praktyce zależy od ... / to bardziej złożone ...

### Odmowa w 4 krokach "jak przyjaciel"

1. **Intencja lub empatia ("ocieplacz")**  
Współpraca z Panem jest dla nas bardzo ważna i jeśli tylko mamy taką możliwość, odśnieżanie realizujemy jak najszybciej.
2. **Odmowa (nie, nie)** W tej konkretnej sytuacji nie wyznaczymy dodatkowej ekipy na 6.00
3. **Uzasadnienie** ponieważ wszystkie ekipy są już w innych obiektach.
4. **Możliwości** W tej sytuacji są dwa rozwiązania: ... albo....  
+ **Kontrola rozmowy:** Co będzie dla Pana lepszą opcją? Co Pan wybiera? Kiedy ...? Jak szybko? Czy ...?

### Asertywne A-B-C - To że A nie znaczy, że B, a jedynie C

To, że szczegółowo sprawdzamy warunki pogodowe A, nie oznacza, że robimy problemy B, a jedynie to, że przestrzegamy obowiązujący nas zakres umowy C.