



Co warto pamiętać?

Standardy obsługi klienta: jesteśmy pomocni dla klientów niezależnie od ich zachowania, budując powtarzalne wrażenia niezależnie pracownika, grając jak spójna orkiestra.

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 konkurencji! Napiszę Wam opinię!
4. **Depresja:** Moja sytuacja jest wyjątkowa... Jeżeli Pani mi nie pomoże, nie dam sobie rady... Jak można być taką bezduszną!
5. **Akceptacja:** Rozumiem.

4 typy klientów:

Krytyczny "niebieski" (zgodnie z procedurą, wytyczne, przepisy).
Przyjacielski "zielony" (zadbam, mógłbyś, pomogę, co słysząc?).
Entuzjastyczny "żółty" (mam pomysł, opcje, możliwości, ciekawe).
Zadaniowy "czerwony" (na już, teraz, masz już? działajmy, najszybciej, szybko, najlepszy).

Dobre praktyki ...

Ma Pan/Pani możliwość...
Wystarczy, że ...
Od ręki/ Na już możemy...
W tej sytuacji ma Pani możliwość...
Najszybciej zakończymy sprawę, jeśli ...
To, co może Pani zrobić, to ...
W ramach serwisu może Pan/ma Pani prawo do ...
Aby mogła Pani 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)

(cel) Termin będzie dostępny, w przyszłym tygodniu + sposób:
(cel) Serwis zostanie wykonany, pod koniec tygodnia + sposób:
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 zadbaći dlatego...

Chcę mieć pewność, że przekazywane przeze mnie informacje są dla Pani zrozumiałe, dlatego 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 Pani spodziewała, 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, serwis realizujemy jak najszybciej.
2. **Odmowa (nie, nie)** W tej konkretnej sytuacji nie dokonamy wymiany części w dniu dzisiejszym,
3. **Uzasadnienie** ponieważ czekamy na jej dostawę do serwisu.
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 proponuję termin wizyty w serwisie za tydzień A, nie oznacza, że nie dbamy o Pana B, a jedynie to, że wskazana przez Pana godzina jest bardzo popularna, a klienci rezerwują ją nawet miesiąc wcześniej C.