

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 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.

Standardy obsługi klienta z efektem: jesteśmy pomocni dla klientów niezależnie od ich zachowania, budując powtarzalne wrażenia poprzez każdą prowadzoną rozmowę.

5 kluczowych zasad obsługi 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 ...
Od ręki/ Na już możemy...
W tej sytuacji ma Pani możliwość...
Najszybciej zakończymy sprawę, jeśli ...
To, co może Pani zrobić, to ...
W ramach serwisu/umowy 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) Rozważmy wdrożenie takiej funkcji, gdy + 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, naprawy 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 nie wdrożymy tej funkcjonalności „od ręki” A,

nie oznacza, że nie liczymy się z Pana zdaniem B,

a jedynie to, że taka zmiana wymaga kilku miesięcy pracy i wiąże się z wieloma zmianami C