



## Co warto pamiętać?

**Standardy obsługi klienta:** jesteśmy pomocni dla klientów niezależnie od ich zachowania, budując powtarzalne wrażenia niezależnie od pracownika. Kluczem jest powtarzalność wrażeń.

### 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! Pozwę Was! Nie zapłacę!
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, sprawdzony).  
Entuzjastyczny "żółty" (mam pomysł, opcje, możliwości, ciekawe).  
Zadaniowy "czerwony" (na już, teraz, masz już? CITO! 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 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) Rozliczenie będzie, jak tylko ... + sposób.  
(cel) Umowa/ korekta będzie ... Rozliczymy zużycie... + 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 ...

### Asertywna "uprzejma stanowczość"

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

Ważne dla mnie jest, aby zebrać potrzebne do rozwiązania tej sytuacji informacje i dlatego zadaję te wszystkie pytania.

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

Być może spodziewał się Pan, że tego typu sprawę można załatwić od ręki, w praktyce jest inaczej, już wyjaśniam...  
Zdajemy sobie sprawę, że odmowa uznania reklamacji może w pierwszej chwili być zaskoczeniem, dlatego ...

### Odmowa w 4 krokach "jak przyjaciel"

1. **Uprzejma stanowczość lub empatia ("ocieplacz")**  
Szczegółowo przeanalizowaliśmy odczyty oraz szacunki, rozpatrując Pani reklamację, aby mieć pewność, że wzięliśmy wszystko pod uwagę, a decyzja jest zgodna z faktami.
2. **Odmowa (nie, nie)** W tej konkretnej sytuacji nie dokonamy korekty faktury,
3. **Uzasadnienie** ponieważ jest ona zgodna z odczytem licznika.
4. **Możliwości** W tej sytuacji są dwa rozwiązania: ... albo....  
+ **Kontrola rozmowy:** Co będzie dla Pana lepszą opcją? lub Podsumowując ...

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

To, że nie podejmiemy działania „od ręki” A, nie oznacza, że nie chcemy Pani pomóc B, a jedynie to, że to zlecenie wymaga zawarcia nowej umowy C.