



Co warto pamiętać?

Standardy obsługi klienta: jesteśmy pomocni dla klientów niezależnie od ich zachowania, budując powtarzalne wrażenia niezależnie 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 zadbaći 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.