

# Жалоба



как подарок

Солодухина Анастасия

# ЖАЛОБА

ЭТО ЗАПРОС НА РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ГОСТЯ



Компания только выиграет, если бережно раскроет «упаковку» и посмотрит, что там внутри.

# Инструментарий

- Благодарите
- Объясните почему вы приветствуете жалобу
- Извинитесь за ошибку
- Обещайте незамедлительно принять меры для решения проблемы
- Выясните необходимую информацию
- Быстро исправьте ошибку
- Убедитесь, что гость доволен



# Профилактика

1. Бесплатно дать товар, купон со %
2. Вернуть деньги
3. Дать гарантию того, что компания приняла меры по изменению ситуации и случившееся больше не повторится.

Всё это необходимо, чтобы убедить гостя, что он **нужен** компании.

# Ошибки консультантов:

- ТОЛЬКО ИЗВИНЕНИЯ;
- ОТКАЗ;
- невыполняемые обещания;
- вообще никакого ответа;
- грубость;
- отсылки к другому сотруднику;
- отрицание личной ответственности;
- невербальный отказ;
- допрос клиента.



# Примеры

## Успокаивает

- Искренние извинения
- Это редчайший случай – такого нет
- Войти в их положение
- Я понимаю Вас, это выбило из колеи...

## Злит

- Мы ничего не можем для Вас сделать
- Вы сами виноваты
- Оскорблен словами, смущен публично
- Пока вы...

# Жалоба - это маркетинговое исследование

Каждый год растет стоимость привлечения человека, поэтому даже экономически выгодно строить долгосрочные отношения с гостями.

А каждые 2 года долгосрочный гость приводит в компанию 1 человека.



# Принцип обратимости



Если вы делаете что-то хорошее для человека, то он скорее всего захочет ответить вам тем же.



# Работа с гневными жалобами

- Вы со всеми своими клиентами общаетесь как с собаками!
- Скажите, когда вам стало казаться, что мы не заботимся о своих гостях?

# Жалобы работают (или нет)

на нашу компанию, потому что:

- люди скорее поверят дружеским рекомендациям, чем зазывным обещаниям рекламных агентов;
- эффективное разрешение жалобы может стать мощным источником положительных отзывов;
- чем сильнее клиент раздражен, тем охотнее он сообщает о своем негативном опыте окружающим.

# Не создавайте зависимых отношений

Исследования показывают, что в подобных ситуациях потребители предпочитают вовсе ничего не говорить, чем портить отношения с людьми, от которых они зависят.



# Выводы

- Не важно насколько не обоснована жалоба, просто примите ее как подарок
- Гость с жалобой хочет:
  - найти решение
  - снова обращаться в нашу компанию
  - отзываться о нас положительно
- Напоминайте себе про принцип обратимости, ведь люди ценят эффективное разрешение их проблем

ВСЁ МОЖНО УЛАДИТЬ

БЛАГОДАРИТЕ СВОИ СПОНСОРИ И ПАРТНЕРИ



**ПОДАДАРКИИИИИ!**