

РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ С КЛИЕНТОМ



КАК БЫЛО РАНЬШЕ

Проблема

Игнорировать



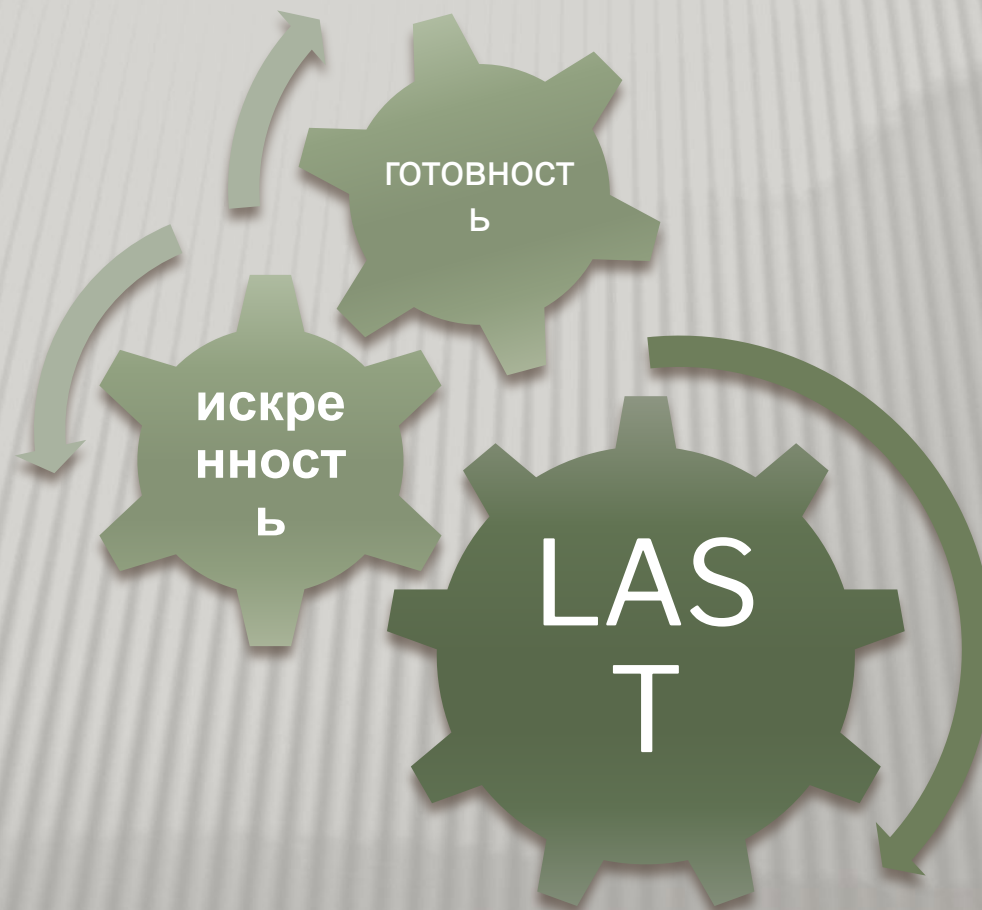
Скрыть



Отрицать
вину



КАК БУДЕТ ТЕПЕРЬ



1 ЭТАП

Быстрый feedback

Готовность немедленно приступить к решению конфликтной ситуации. Честность по отношению к клиенту.



ЭТАП 2

L

A

LAST

S

T

LISTEN

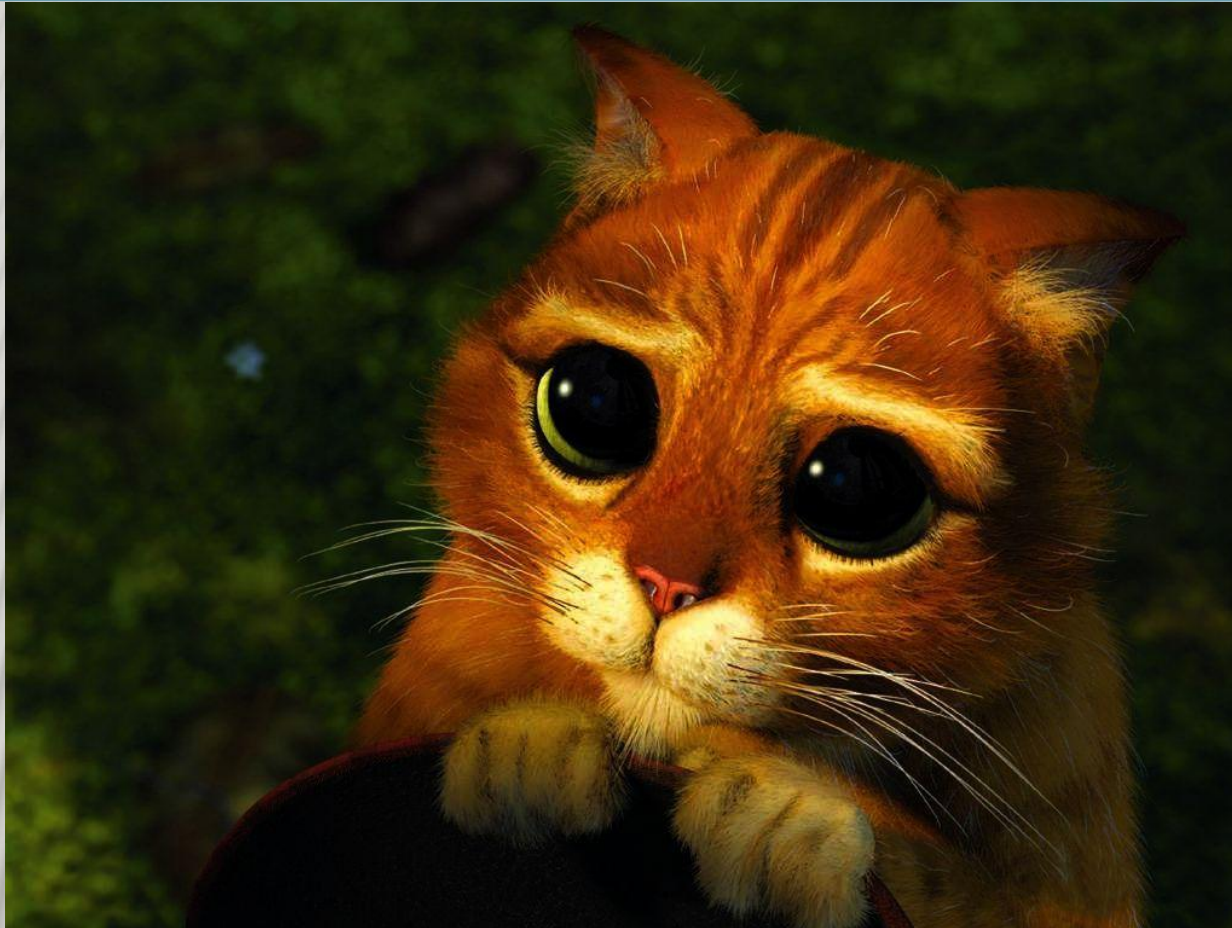


Выслушай

Я понимаю вашу проблему.

Я вас услышала.

APOLOGIZE



Извинись

Мне очень жаль. Этого не должно было произойти.

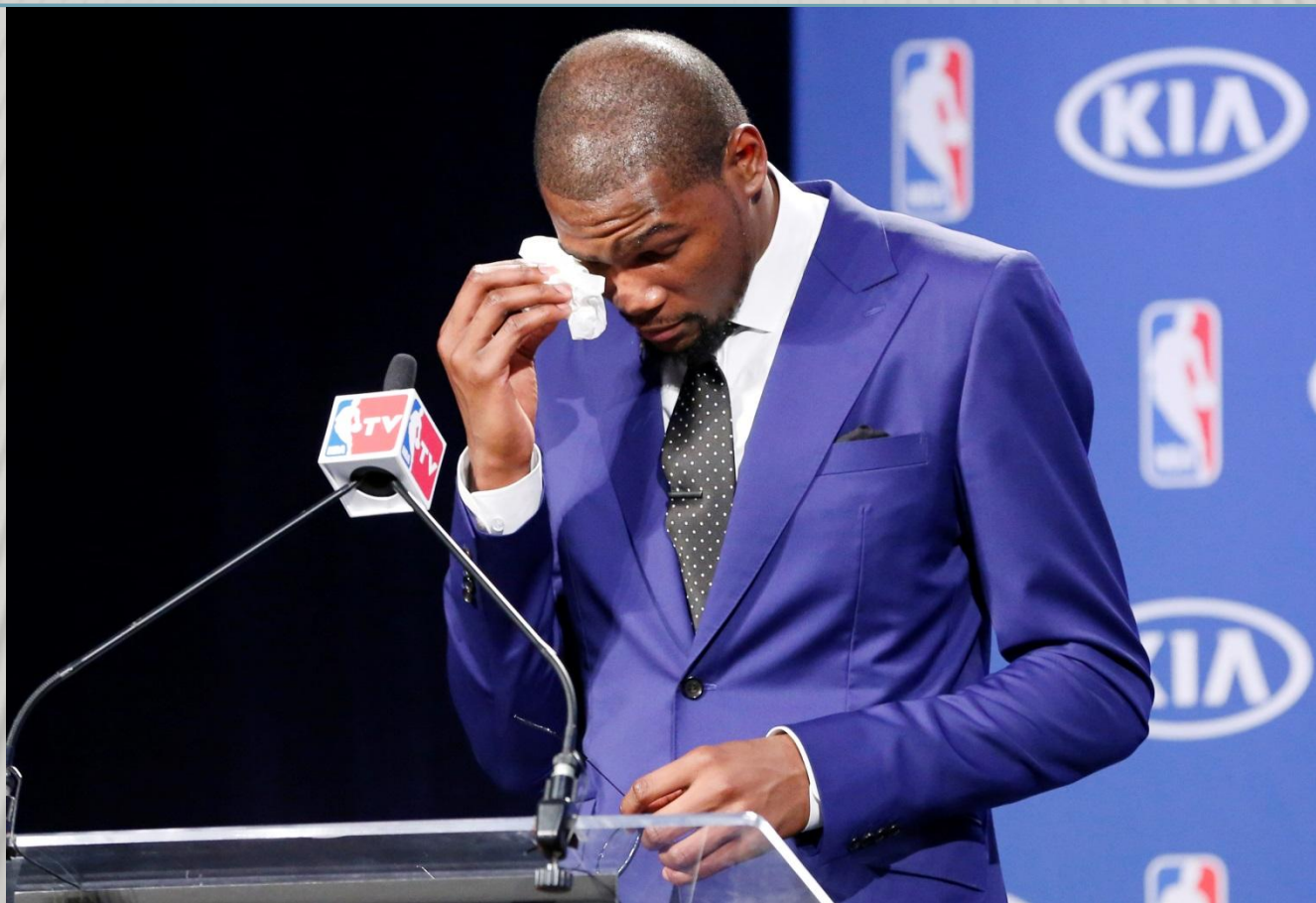
Приношу свои извинения.

SOLVE



Реши проблему. Предоставь возможные варианты решения.
Мы предлагаем выйти из ситуации таким образом ...

THANK



Поблагодари.

Спасибо за терпение, которое вы проявили к решению нашей проблемы.

Мы ценим ваше доверие.

Благодарим вас за внимательность к проекту.

Listen

Apologize

LAST

Solve

Thank

РЕЗУЛТАТ



НЕ ВОЮЙТЕ С КЛИЕНТАМИ. ВОЮЙТЕ С ПРОБЛЕМАМИ!

