

Решение конфликтных ситуаций с клиентами

Решение конфликтных ситуаций

Конфликты с покупателями в сфере торговли и обслуживания неизбежны.

Объективные причины:

- ◆ низкое качество (просрочка, нарушена упаковка);
- ◆ загруженность персонала;
- ◆ незнание товара;
- ◆ плохие условия для демонстрации товара;
- ◆ отсутствие упаковочного материала;
- ◆ отсутствие ценника\ несоответствие;
- ◆ отсутствие акционного товара.

Субъективные причины:

- ◆ раздражительность и усталость;
- ◆ плохое самочувствие;
- ◆ пренебрежительное отношение к собеседнику;
- ◆ грубость и бестактность в общении;
- ◆ невнимательность друг к другу;
- ◆ личные проблемы любого характера.

Конфликт в общении сотрудника и клиента, как правило, возникает из-за малозаметного эпизода — небольшой ошибки или неточности в действиях торгового работника, например:

- ◆ сотрудник ничего не ответил на вопрос посетителя;
- ◆ посетителя \ клиента обидела (оскорбила) реплика сотрудника;
- ◆ посетителю не понравился тон сотрудника, его насмешливый взгляд, ироничная улыбка;
- ◆ посетителю показалось, что обслуживают его с подчеркнутой медлительностью;
- ◆ сотрудник посчитал, что требования клиента выходят за рамки правил торговли;
- ◆ продавцу показалась оскорбительной манера обращения к нему посетителя;
- ◆ продавец заподозрил посетителя в попытке похитить товар.

Решение конфликтных ситуаций с клиентами

Как же вести себя сотруднику в конфликтной ситуации?

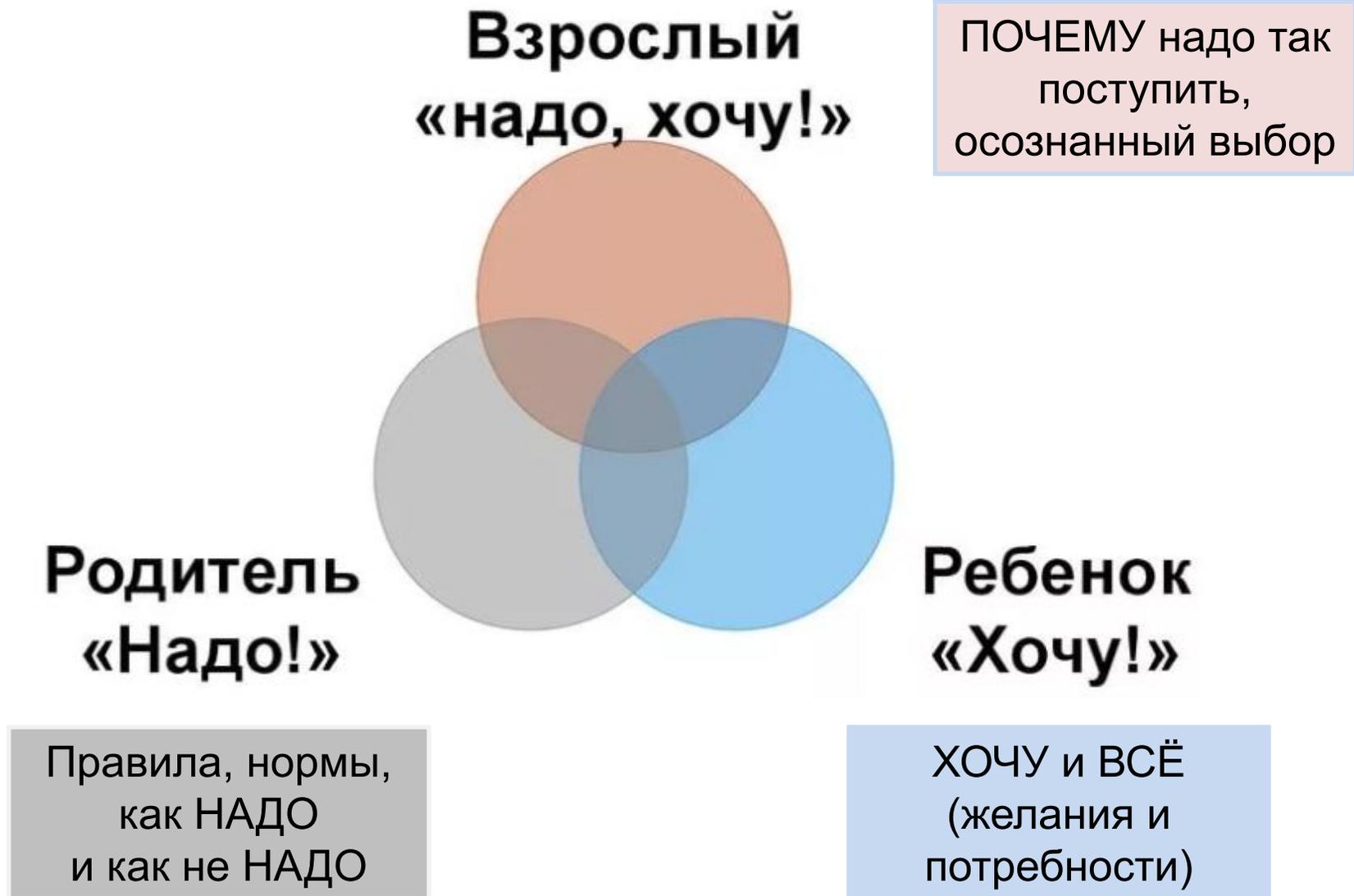
- Можно конфликт проигнорировать , т. е. никак не реагировать на эмоциональную вспышку покупателя \ клиента. Невозмутимое спокойствие иногда является хорошим средством успокоить посетителя, хотя чаще всего подобное поведение лишь подливает масла в огонь.
- Можно уступить , т. е. согласиться с требованиями и претензиями покупателя \ клиента. Сотрудник принимает огонь на себя, стараясь сгладить возникшие противоречия, приспособиться к «бунтарю».
- Можно активно противодействовать — «Вы лучше на себя посмотрите», «Жалуйся, сколько хочешь». Чаще всего не приводит к хорошим результатам, хотя есть особая категория людей, которых можно смирить лишь таким способом.

Решение конфликтных ситуаций с клиентами

Ассертивное поведение – способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои интересы, не попирая интересы других.



Решение конфликтных ситуаций с клиентами



Решение конфликтных ситуаций с клиентами

Ребенок	Родитель	Взрослый
доверчивость нежность, непосредственность, любопытство творческая увлеченность изобретательность нежелание принимать решения инфантильность капризность хулиганство	забота внимание сочувствие готовность помочь контроль правила поведения социальные нормы защита наставления поучения запреты ворчание	уверенность ответственность адекватность осознанное поведение доверие приспособление анализ разум сухая логика

Решение конфликтных ситуаций с клиентами



РОДИТЕЛЬ

Вот раньше
смартфонов не
было и ничего...



Да! Общались,
гуляли..., а сейчас
всё в соц. сетях...



РОДИТЕЛЬ



ВЗРОСЛЫЙ

Хотел бы с тобой
посоветоваться.
Как лучше.....



Давай! Чем смогу
помогу...



ВЗРОСЛЫЙ



РЕБЁНОК

Слушай! А давай
завтра на Кипр
махнём!



А давай! Правда
денег мало....Ладно
кредит возьмём!



РЕБЁНОК

Решение конфликтных ситуаций с клиентами



РОДИТЕЛЬ

Каждый должен думать своей головой, а не советы спрашивать!



РОДИТЕЛЬ



ВЗРОСЛЫЙ

Хотел бы с тобой посоветоваться. Как лучше.....



ВЗРОСЛЫЙ



РЕБЁНОК

Ага! А вдруг не получится? Я буду виноват?



РЕБЁНОК

Решение конфликтных ситуаций с клиентами

Практическое задание:

Придумать 3 «злых» фразы от клиента и ответить на них 3 состояниями (Родитель-Взрослый-Ребёнок)

Пример:

КЛИЕНТ: «Сколько колбаса эта стоит? Ценник маленький, ни черта не разберёшь!».

Сотрудник (Взрослый) – «Колбаса стоит 456 рублей за килограмм. Да! Ценник действительно надо крупнее сделать».

Сотрудник (Родитель) – «Что Вы сразу сердитесь? Не видите, позовите на помощь, Вам скажут. Или очки берите с собой в магазин».

Сотрудник (Ребёнок) – «Господи! Все видят, она не видит! Что за люди! Лишь бы настроение испортить».

Решение конфликтных ситуаций с клиентами

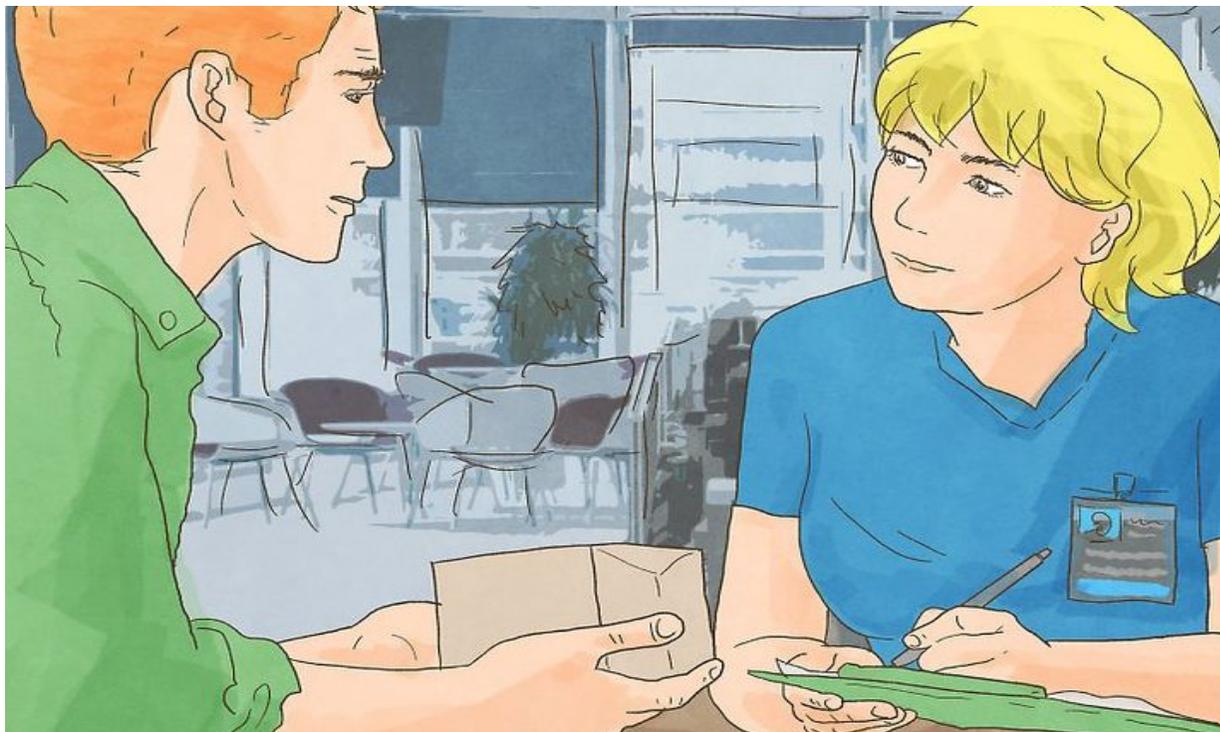
Позиционирование:

- *приветствие клиента;*
- *представление (должность, имя)*



Решение конфликтных ситуаций

Выяснение причин:



- *Вывести покупателя из «зоны конфликта»;*
- *Внимательно выслушать, не перебивая;*
- *Проявите эмпатию.*

Решение конфликтных ситуаций

Подведите подитог (резюме)



- *перефразировать сказанное покупателем;*
- *отбросить всё эмоциональное и оставить только сухие факты в перефразировке: «Правильно ли я Вас понял, что...»;*
- *принести извинения за причиненные неудобства.*

Решение конфликтных ситуаций

Поиск вариантов решения



- *выяснить, что хочет покупатель (обмен товара, возврат денег, обмена на аналогичный товар);*
- *в случае, если покупатель затрудняется выразить своё желание рассказать о возможных вариантах решения сложившейся ситуации, в перспективах нашей возможности. Т.е. «Мы можем:....»*

Решение конфликтных ситуаций

5. Этап решения:

- *сказать покупателю : «свои дальнейшие действия + время на выполнение»;*
- *закончить на позитивной ноте;*
- **выполнить.**

Решение конфликтных ситуаций

НАСТРОЙ

Решение конфликтных ситуаций

Неприемлемо

«Женщина/Мужчина/Девушка, послушайте...»

«Только не надо нервничать/Успокойтесь!»

«Давайте скорее перейдем к делу»

«Вы ничего не понимаете/не знаете наших правил»

«Мне жаль, что это вас так задевает, но деньги вернуть вам не сможем»

Дипломатично

Обращение по имени

«Возможно, я могу ошибаться, давайте спокойно разберемся»

«Предлагаю обсудить то, как я могу вам помочь»

«На эту ситуацию можно посмотреть с другой стороны»

«Мне жаль, что мы не вправе вернуть вам деньги. Можем ли мы сделать для вас что-нибудь другое?»

Решение конфликтных ситуаций (Профилактика)

- «Как бы.....»

Если покупатель задает вам вопрос, отвечайте прямо, не юлите, говорите быстро и уверенно. Использование междометия «как бы» ослабляет ответы и выдает вашу неуверенность в себе.

- «Скажем так....»

Некоторые слова двусмысленны. (Например, клиент спрашивает: «Как мне лучше поступить в этом случае?»). Если вопрос не связан с вашим продуктом, то ответ, начавшийся с формулировки «скажем так», может восприниматься как объективный. Однако если вопрос относится к вашему продукту, отвечайте активно, уверенно и не задумываясь.

- « Может быть»

Еще одна фраза, которая позволяет уйти от прямого ответа. Эта формулировка обесценит вас как профессионала. Постарайтесь предоставить как можно больше фактов и конкретики и пообещать дать точный ответ так быстро, как только это ВОЗМОЖНО.

Решение конфликтных ситуаций (Профилактика)

- «Я не знаю»

Когда клиент слышит такую фразу, он делает логичный вывод: вы не компетентны. Если вы не готовы прямо сейчас дать исчерпывающий ответ на вопрос потенциального клиента, лучше сказать так: «пожалуйста, подождите минуту, пока я уточню информацию» или «позвольте мне перезвонить вам через пять минут, чтобы дать детальный ответ».

- «Вы меня не поняли»

Такая фраза может обидеть клиента, потому что звучит довольно грубо. Клиент уверен, что он все прекрасно понимает, а если что-то пошло не так, то проблема в вас. Если же сказать «позвольте, я объясню еще раз» или «разрешите, я повторю». то собеседник не будет воспринимать вас в штыки.

- «Вы не правы или Вы ошибаетесь»

Тоже самое: даже если клиент не прав (чего быть не может, ведь он всегда прав), не стоит говорить ему об этом в такой формулировке. Конфликтная ситуация никому не нужна, поэтому сгладьте фразу. Например: «Согласен, такой вариант существует, однако в вашем случае...»

- «Вы должны, Вы обязаны, Вам нужно...»

Нет, клиент вам точно ничего не должен. Если необходимо направить его на выполнение определенных действий, лучше попросить: «Чтобы я быстрее решил ваш вопрос, пожалуйста...» или «Буду рад, если Вы...»

Решение конфликтных ситуаций (Профилактика)

- **«Я свяжусь с вами так скоро, как только смогу....»**

Назовите точный день и даже время, не оставляйте клиента наедине с его вопросами или проблемой, пусть знает, что вы помните о нем.

- **«Не могу ничего обещать»**

Звучит слишком негативно. Если вы не уверены, что получится удовлетворить просьбу клиента, то лучше сказать так: «Я сделаю все от меня зависящее, чтобы сделать это».

- **«Я Вас не понял...»**

Такое говорить просто стыдно. Постарайтесь держать лицо в любой ситуации, в этом вам помогут такие наводящие вопросы: «Правильно ли я понял, что вы имеете в виду...» или «То есть вы хотели бы...?»

- **«Договорчик, звоночек, минуточка»**

Уменьшительно-ласкательные слова лучше оставить для неформальных бесед с друзьями. Когда речь идет о больших суммах, то «договорчик» неприемлем. В эту же компанию можно отнести «заявочку», «трубочку», «кнопочку», «заметочку», «карандашик». Чем серьезнее сделка, тем серьезнее лексика.