

# 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?

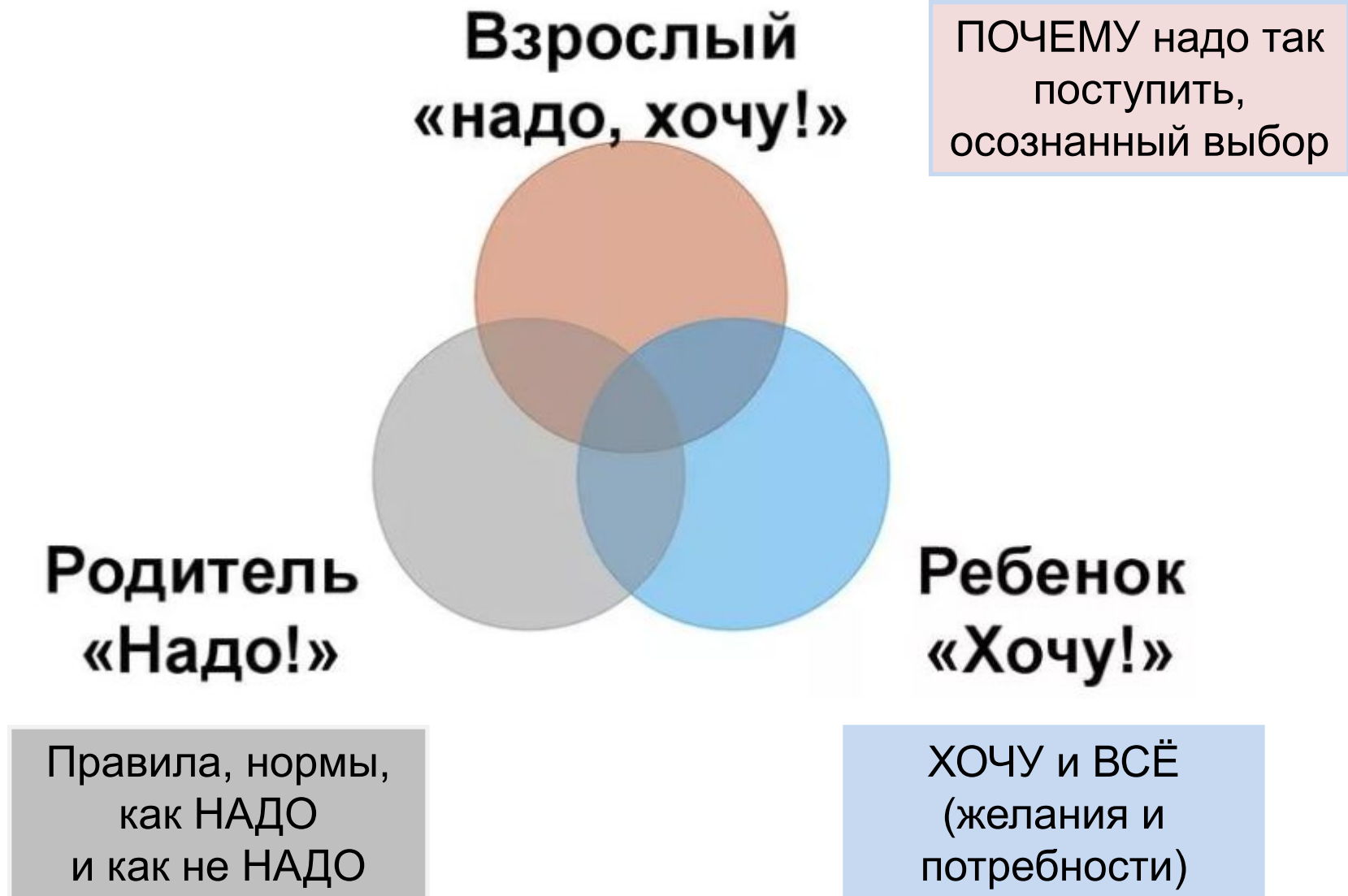
- Можно конфликт проигнорировать , т. е. никак не реагировать на эмоциональную вспышку покупателя \ клиента. Невозмутимое спокойствие иногда является хорошим средством успокоить посетителя, хотя чаще всего подобное поведение лишь подливает масла в огонь.
- Можно уступить , т. е. согласиться с требованиями 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 <b>нежелание принимать решения</b> <b>инфантильность</b> <b>капризность</b> <b>хулиганство</b>	забота внимание сочувствие готовность помочь контроль правила поведения социальные нормы защита <b>наставления</b> <b>поучения</b> <b>запреты</b> <b>ворчание</b>	уверенность ответственность адекватность осознанное поведение доверие приспособление анализ разум <b>сухая логика</b>

# 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

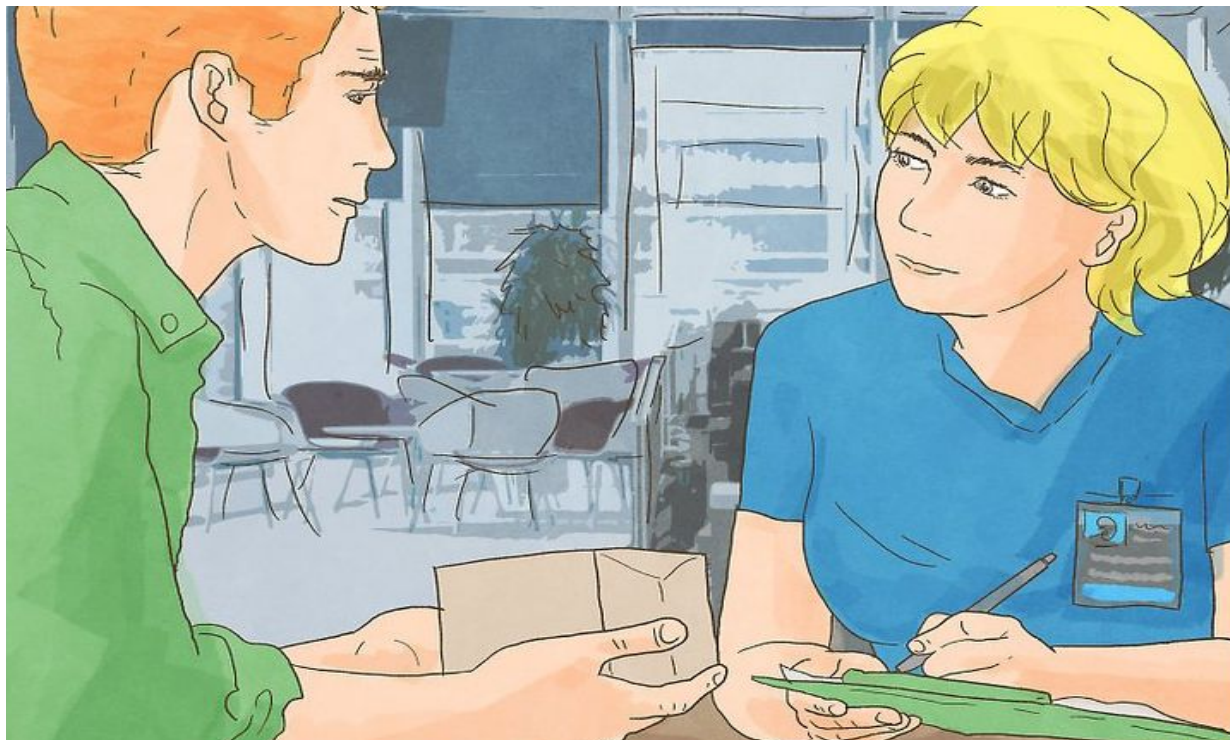
## Позиционирование:

- *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.