

# Работа с претензиями

Рекомендации для решения конфликтных ситуаций

# SUPPORT

Довольно часто мы сталкиваемся с ситуациями, когда к нам в СТО обращаются претензионные клиенты, часть из которых настроена очень агрессивно, вести диалог с такими клиентами иногда бывает очень сложно. Основной причиной этого является негативное эмоциональное состояние, вызванное той или иной проблемой. Таким клиентам требуется не только техническая/сервисная поддержка, но и эмоциональная.

Поддержка(**забота**) - ключевое слово любого Контакт центра/Горячей линии или отдела/подразделения компании, который обрабатывает обращения своих клиентов(звонки, почта, чаты и тд). Поддержку клиентов также во многом можно сравнить с обслуживанием в ресторане. Вспомните свой приятный и неприятный опыт общения с официантами, проведите аналогии между этими случаями и обслуживанием нашего СТО.

Чаще всего агрессивное эмоциональное состояние связано с ощущением бессилия в той или иной ситуации и желанием защититься от той или иной «нависшей» угрозы - моральной, физической, материальной. Когда человек чувствует угрозу своему благополучию, он выходит из себя, стараясь защититься от нее. Выход из этого состояния достигается зачастую только тем, что человек смог зарезать своей агрессией или конфликтностью других.

Люди не злятся без повода, для этого всегда есть причина. Эта причина - не вы лично и, возможно, даже не сама проблема, которая доставила клиенту неудобства. Скорее всего этот инцидент/проблема лишь стала последней каплей, которая запустила взрывной механизм.

Как бы там ни было, будьте сдержаны, профессиональны, искренни и всегда старайтесь сделать максимум, чтобы помочь человеку. Если вы сделаете все правильно, то даже самый недовольный клиент сменит гнев на милость, поблагодарит вас и повесит трубку удовлетворенным.

А если не поблагодарит, значит, он просто невоспитанный грубиян:)

Также важно помнить, что мы Квалифицированные Специалисты, а не операторы, которые выполняют только строго заданные процедуры/инструкции/регламенты.

Если оператор ассоциируется с каким то бездушным скриптом/процедурой или взрослой тетей, которая по телефону принимает заказы на такси, то Квалифицированный Специалист – это человек, прошедший профессиональное обучение/аттестацию, знания и опыт которого позволяют выполнить соответствующую работу.

# РЕКОМЕНДАЦИИ

## 1. Выслушать.

Здесь все просто, накопились эмоции и нужно их куда то выпустить или с кем то поделиться. Отлично будет, если клиент почувствует, что вы прислушиваетесь к нему, здесь отлично работает "ага", "угу", "так, а дальше?". После эмоционального монолога клиента можно взять немую паузу в несколько секунд, прежде чем начинать что то отвечать.

## 2. Резюмировать.

Медленно и уверенно, коротко и ясно резюмируйте проблему клиента, задайте уточняющий вопрос. Даже если вы супер "скиловый" и поняли проблему клиента с первых слов, резюмируйте. Это нужно, чтобы клиент почувствовал вашу заинтересованность.

## 3. Обращение по имени.

Психологический эффект. Мы привыкли, что нас зовут по имени только знакомые люди, поэтому к ним есть некое доверие.

## 4. Уверенность в голосе. Вы тот Специалист, который точно решит любой вопрос.

Важный пункт. Источайте уверенность - что бы вы ни делали, делайте это уверенно. Клиент все равно не понимает, что вы там делаете. Можно в ходе диалога делиться с клиентом информацией о своих действиях. Например, "Подключаюсь на сервер", "Проверяю в бэк-офисе", "Уточняю в базе знаний" и тд.

**Очень важно**, чтобы клиент почувствовал ваш профессионализм и заинтересованность. Именно вы тот сотрудник, который сейчас решит его проблему. Клиент вполне может закончить диалог удовлетворенным, даже если его проблема так и не решилась. Дайте ему свой добавочный, скажите чтобы сейчас нашел ручку и записал ваше имя, номер заявки(~~все равно потом потеряет~~) - **это еще один прием, чтобы клиент почувствовал вашу заинтересованность.**

Если клиент почувствует вашу **слабость** или **неуверенность**, то в лучше случае после диалога будет звонить еще, в худшем требовать старшего, задавать неудобные вопросы, либо еще более эмоциональны высказывать свое недовольство.

## 5. Клиент должен видеть в вас помощника, а не соперника.

Этого можно добиться путем озвучивания таких фраз, как *"Я понимаю Вас"*, *"Да, действительно неприятная ситуация, полностью с Вами согласен"* и т.д. Когда человек видит, что с ним никто не собирается соперничать и говорить все "поперек", он автоматически успокаивается и говорит о сути проблемы, а не кричит во власти эмоций и не переходит на личности.

## 6. Извинения.

**Однозначно - да**, если они уместны. При этом нужно дать понять клиенту, что виноваты не вы лично. Хорошая фраза для примера, *"Мне очень жаль, что наша Компания доставила Вам неудобства, примите, пожалуйста, извинения"*. **Медленно и уверенно.**

Идеально, если в этой фразе будет **пункт 3**.

## 7. Личный опыт.

Если клиент сильно переживает из-за проблемы, то можно поделиться собственным опытом в таких ситуациях.

Например, *"Не переживайте, я уже сталкивался с подобными ситуациями, все будет в порядке. Повода для беспокойства точно нет"*.

Тем не менее, простыми словами картину не исправишь и необходимо иметь собственно путь решения изначальной проблемы клиента, что в данных случаях является приоритетом. Когда клиент видит, что проблема действительно начинает решаться, в то время как с предыдущим специалистом решения не было видно даже в перспективе – это моментально настраивает на положительный лад. Возможно, проблема настолько сложная, что решения на данный момент просто нет, но у вас всегда должен быть план как ее решить (не сейчас, так позже, путем привлечения коллег, партнеров).

## 8. Возьмите паузу.

Выслушайте, соберите всю нужную информацию, скажите, что нужно уточнить некоторую информацию и вам потребуется минут 10. Этого будет вполне достаточно, чтобы клиент немного остыл. Обязательно потом перезвоните/дозвонитесь и уже спокойно завершите диалог.

## Вышесказанное по пунктам в коротких тезисах:

- Начните с себя. Уважение к клиенту/собеседнику стоит на первом месте.
- Помните, что вы – Специалист и вы можете решить любой вопрос клиента.
- Проблема клиента – это ваша проблема.
- Чувствовать настроение клиента и соответствовать ему - бесценно.
- Общение с расстроенным клиентом - это не стресс, а возможность получить хороший опыт разрешения конфликтов.
- Соответствие ожиданиям - ключ к сердцу клиента.

---

Техническая/сервисная поддержка является ключом для **лояльности** клиентов, которая в свою очередь влияет на итоговую прибыль. Это то место, где опыт и технологии службы поддержки могут быть использованы в масштабе всей компании для достижения конкурентных преимуществ.