

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;
- ВОВСЕ 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

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ВАШЕЕ ВНИМАНИЕ

