

Домашнее задание

Прислать свой самый сложный звонок с клиентом, с которым получилось (или не получилось) справиться

Что ищем	Что было	Примеры, как сделать лучше
Приемы активного слушания	Например: <ul style="list-style-type: none">• Поддержка : говорила угу, когда слушала вопрос клиента• Уточнение: уточняла в какой программе вопрос	<ul style="list-style-type: none">• Парафраз: можно было сказать «Правильно, ли я поняла, что Вам не нравится «краснота» в оборотке?»• Резюмирование: «Итак, вам нужно, чтобы не было задолженность отражалась на счете 62.02, а не на 62.01»
Применяемые вопросы	<ul style="list-style-type: none">• О настоящем состоянии: спросила «Что сейчас не так в ОСВ?»	<ul style="list-style-type: none">• В конце можно было уточнить «Это то, что вы хотели увидеть?»
Скрытые потребности	<ul style="list-style-type: none">• Клиент дополнительно хотел решить другую задачу: не показывать налоговой наличие авансов, чтобы не выставлять счета-фактуры на аванс	<ul style="list-style-type: none">• В этом случае, можно было явно озвучить это клиенту, дать законодательную базу и при необходимости отправить на внедренцев
Понимание	<ul style="list-style-type: none">• Клиент не понимает, что от него хотят – пришлось много раз повторять одно и то же	<ul style="list-style-type: none">• Можно было клиенту объяснить другими словами, например: налоговая сейчас проверяет банк и по всем платежкам с содержанием операции «Аванс» и может выслать требование почему не выставлен с/ф на аванс. Вы готовы отстаивать свою точку зрения перед контролирующими органами?

Что ищем	Как ищем
Приемы активного слушания	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка (угу, последнее слово с вопросом) • Уточнение (что имелось ввиду?) • Парафраз (другими словами, правильно ли я вас понял) • Резюмирование (итак, вам нужно...)
Применяемые вопросы	<ul style="list-style-type: none"> • О настоящем состоянии (что сейчас не так) • О желаемых изменениях (как должно быть) • О побудительных мотивах (для чего это нужно) • Об истории вопроса (когда это произошло или после чего) • О перспективе позитивной/негативной (что будет в будущем, если сделать/не сделать) • О желаемом результате (результат достигнут?) • О готовности действовать (поехали?) • Завершающие вопросы (осталось что-то еще?)
Скрытые потребности	<ul style="list-style-type: none"> • Клиент хочет решить другую задачу • Клиент хочет использовать тот ПП, который у него есть • Психологическая поддержка • Передача ответственности
Понимание	<ul style="list-style-type: none"> • Клиент не понимает, что от него хотят - тупой клиент? • Клиент просит вас сделать что-то за него - ленивый клиент? • У всех работает, а у одного клиента — нет - клиент-попадалово? • Клиент не дает нужную информацию - строптивый клиент?