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: •Поддержка : говорила угу, когда слушала вопрос клиента •Уточнение: уточняла в какой программе вопрос	•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»
Применяе мые вопросы	•О настоящем состоянии: спросила «Что сейчас не так в ОСВ?»	•В конце можно было уточнить «Это то, что вы хотели увидеть?»
Скрытые потребнос ти	 Клиент дополнительно хотел решить другую задачу: не показывать налоговой наличие авансов, чтобы не выставлять счета-фактуры на аванс 	•В этом случае, можно было явно озвучить это клиенту, дать законодательную базу и при необходимости отправить на внедренцев
Понимани е	•Клиент не понимает, что от него хотят – пришлось много раз повторять одно и то же	 Можно было клиенту объяснить другими словами, например: налоговая сейчас проверять 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	 Поддержка (угу, последнее слово с вопросом) Уточнение (что имелось ввиду?) Парафраз (другими словами, правильно ли я вас понял) Резюмирование (итак, вам нужно)
Применяемые вопросы	 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	 Клиент хочет решить другую задачу Клиент хочет использовать тот ПП, который у него есть Психологическая поддержка Передача ответственности
Понимание	 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?