Этика сервисного обслуживания

План лекции

1. Этические принципы и нормы работников сервисных предприятий
2. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа
3. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов
4. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ РАБОТНИКОВ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Ключевые принципы и нравственные категории для сервисной деятельности

совокупность правил и форм делового общения, способствующая установлению между руководителем и подчиненными атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения

- честность и порядочность по отношению к окружающим;
- совестливость и открытость в отношениях с потребителями;
- уважение к их достоинству;
- осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с ними

Нормы служебной этики при взаимодействии с клиентом

- внимательность, вежливость;
- выдержка, терпение, умение владеть собой;
- хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешить их, соблюдая интересы обеих сторон.
- обходительность, любезность;
- радушие, доброжелательность;
- тактичность, сдержанность, заботу о потребителе;
- самокритичность по отношению к себе;
- готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько человек или разные операции, которые осуществляются в процессе обслуживания;
- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженной смены;
- умение избегать неудовольствий клиентов и конфликтов.

Недопустимые поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания

- грубость, бестактность, невнимательность, черствость;
- нечестность, лицемерие;
- воровство, жадность, эгоизм;
- болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем бы то ни было их недостатков и слабостей;
- неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

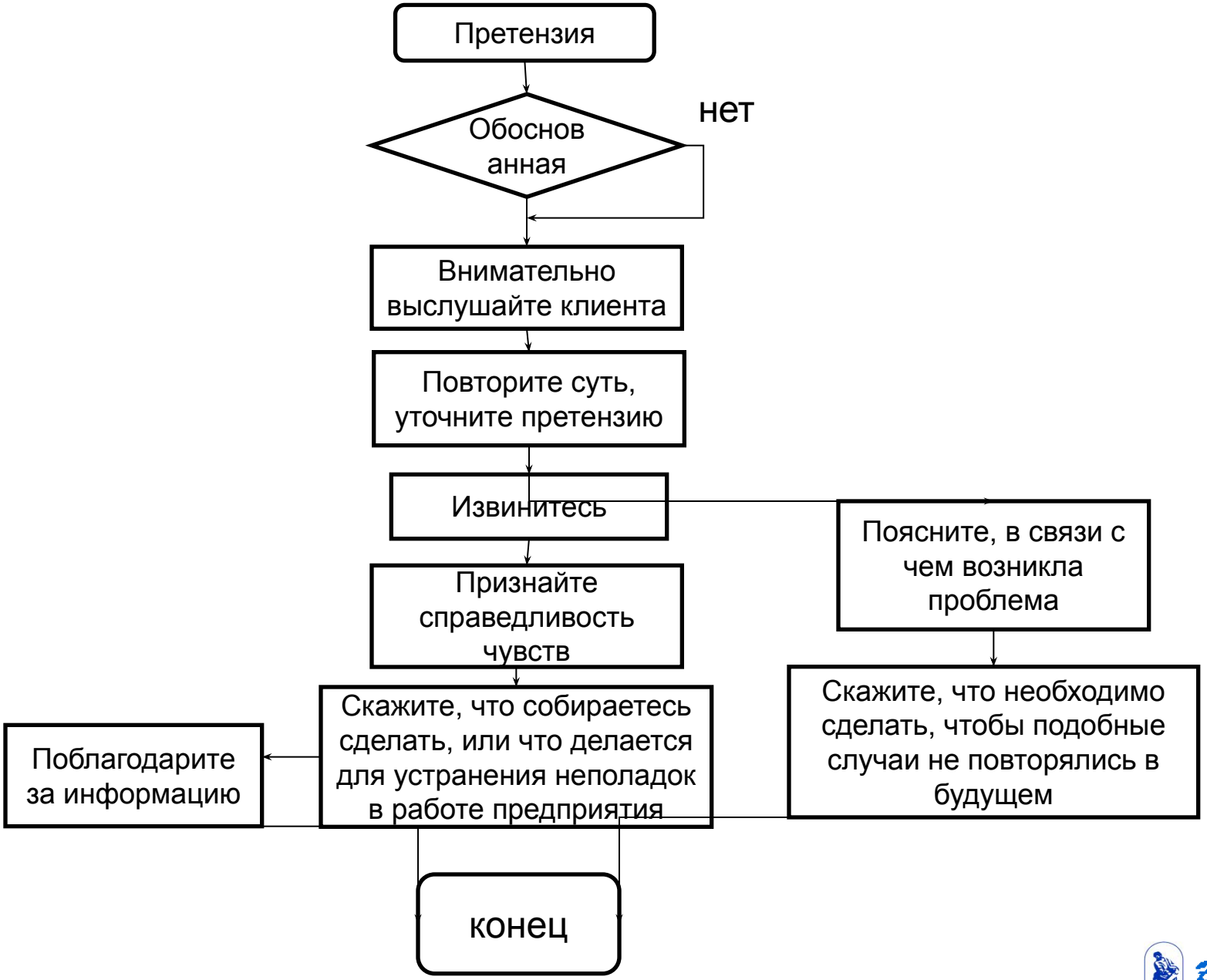
Удовлетворение потребностей

Тип клиента	Поведение клиента	Ожидания клиента	Тактика взаимодействия
Нерешительный	• Постоянно сомневается • Требует дополнительных аргументов и гарантий • Задает много вопросов и старается предусмотреть возможные риски • Спрашивает совета	• Нуждается в помощи принятия за него решения • Хочет, чтобы его успокоили, дали гарантии надежности	• Помогите сделать выбор • Будьте терпеливым • Задавайте открытые вопросы • Используйте аргументы и факты • Обсудите его сомнения
Разговорчивый	• Поощряет дружескую манеру разговора • Болтлив, недисциплинирован • Пытается поговорить на отвлеченные темы	• Выговориться, пообщаться • Привлечь к себе максимум внимания	• Выслушайте клиента • Задавайте закрытые вопросы • Точно уточняйте запрос • Дружелюбно возвращайте клиента к предмету разговора
Доминирующий	• Руководит действиями • Настойчиво требует внимания • Доминирует в контакте • Точно знает, что ему нужно	• Не любит, когда медлят • Хочет получить максимальный сервис и обслуживание • Хочет подчеркнуть собственную значимость как клиента Компании	• Продайте ему сервис • Демонстрируйте уверенность • Будьте максимально доброжелательны • Выслушайте клиента • Задавайте уточняющие вопросы • Используйте аргументы и факты
Дотошный	• Демонстрирует свои познания • Настаивает на своем мнении • Задает много вопросов и не всегда слушает ответы	• Показать свою осведомленность, эрудицию • Обратить на себя внимание • Пообщаться и провести время	• Сохраняйте спокойствие • Контролируйте разговор: задавайте конкретные закрытые вопросы • Отметьте то, как хорошо клиент разбирается в обсуждаемом вопросе • Дайте клиенту возможность самостоятельно сделать выбор

ВГУЭС

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЖАЛОБ И КОНФЛИКТОВ В ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Алгоритм работы с претензией клиента



Недопустимые приемы в работе с претензией

- Напрямую отрицать слова клиента: «Вы не правы! Это не так!»
- Подвергать сомнению обоснованность слов клиента: «С чего Вы взяли? Кто Вам это сказал?»
- Игнорировать недовольство клиента
- Не давать клиенту возможность высказать свое недовольство
- Ссылаться на правила, обстоятельства

Способы устранения конфликтов с клиентами

- Использование нейтрализующей фразы
- Спокойствие и самообладание
- Посредничество третьего лица
- Разъединение конфликтующих
- Способствование свободному развитию конфликта
- Оперативное пресечение конфликта

ТИПЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (КЛИЕНТОВ) И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С НИМИ

Типологии личностей

- классификация личностей по типу темперамента: холерик, меланхолик, флегматик, сангвиник;
- психогеометрическая характеристика личности, подразделяющая людей на «квадраты», «треугольники», «прямоугольники», «круги», «зигзаги»;
- ролевая теория Э. Берна;
- манипулятивная типология американского психолога Эверетта Шострома

Приобретенные знания

- Знание этических принципов и норм работников сервисных предприятий
- Знание основных тактических приемов на этапах обслуживания клиента
- Знание способов реагирования на жалобы и претензии клиентов
- Знание стратегии обслуживания различных типов клиентов