



Конфликтный Клиент

Как пробиться через эмоции?

Что не так?

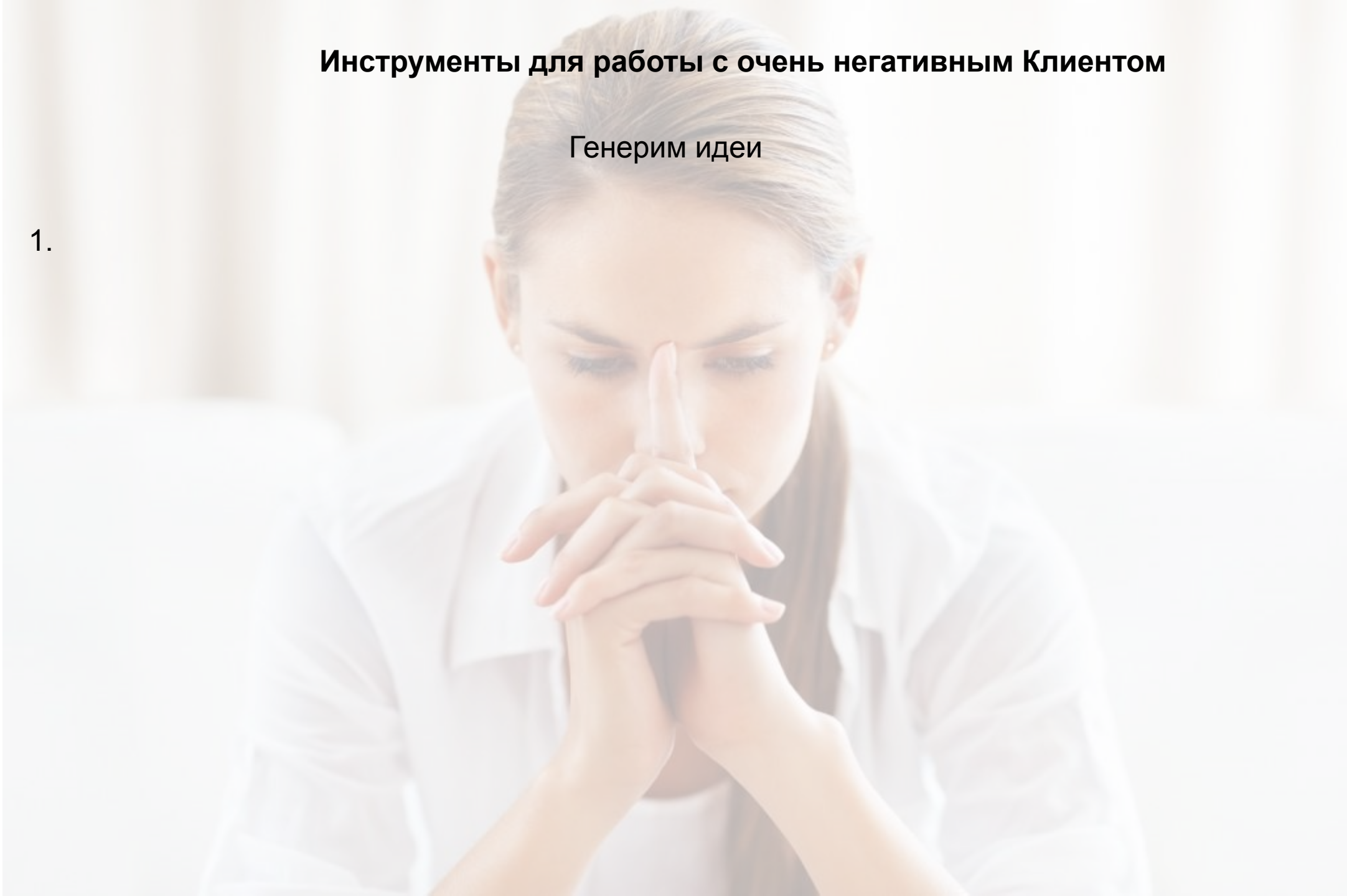
Три
замечания
Оператору



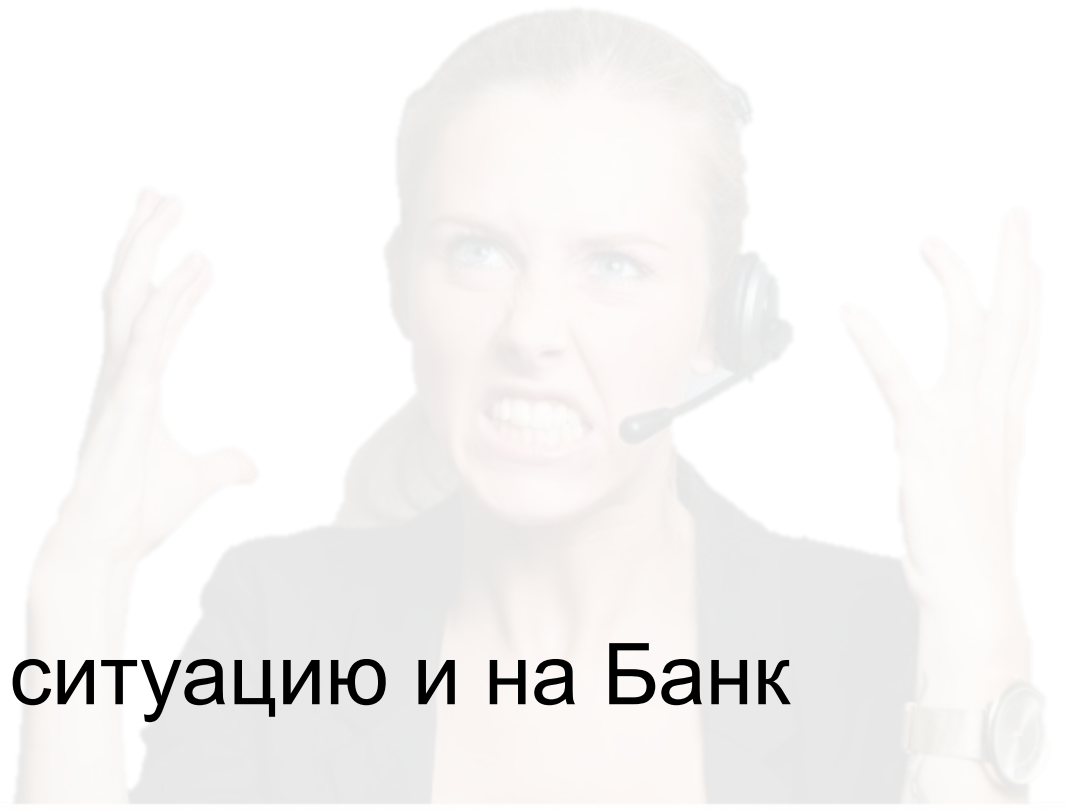
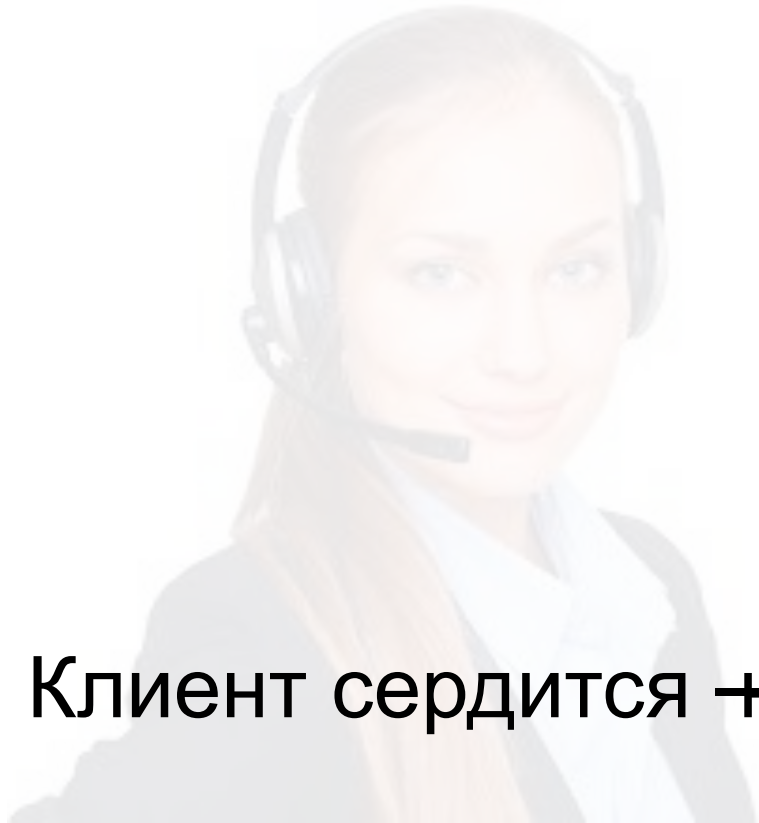
Инструменты для работы с очень негативным Клиентом

Генерим идеи

1.



Какой звонок был менее проблемным?



Клиент сердится ~~на тебя~~ на ситуацию и на Банк



Работа в кабинетах

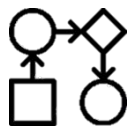


Придумать, что можно сказать в ответ Клиентке из звонка

Вопрос Клиента: «Я не хочу отменять заявку. Почему я должна ее отменять, если она мне нужна? Почему вы не можете сделать свою работу?»



Сколько человек = столько идей



Сообщить Клиенту, что ты ~~ее~~ отвечаешь,
~~ее~~ жалеешь
его понял + дальнейший план действий



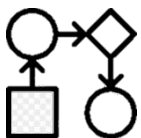
Время работы – 5
минут



Ответ

Вопрос Клиента: «Я не хочу отменять заявку. Почему вы должны ее отменять, если она мне нужна? Почему вы не можете сделать свою работу?»

Клиенту



Сообщить Клиенту, что ты ~~сочувствуешь, сожалеешь~~ его понял +
дальнейший план действий



Интонации деловые, заинтересованные, искренние



Перебивать нельзя поддерж



Перебить
= **увеличить**

напряжение

Повторить
спокойно
= **СНИЗИТЬ**

напряжени



Работа в кабинетах



Клиент:
читает вопрос
из Рабочей
тетради



- Оператор:**
- ✓ слушает, не перебивает
 - ✓ Использует активное слушание
 - ✓ **Спокойным голосом повторяет ситуацию**
 - ✓ Клиента
- Сообщает план действий



Участники меняются
ролями



Максимум
кейсов



Время работы – **10 минут**



Обсужден ие



Сколько
кейсов?



Оператор:
Что получилось?
Что не очень?



Клиент:
Как воспринимается,
когда вас слушают и
поддерживают?

Метод вопросов



Например. Клиент сообщает, что заходит в АМ, а ему не приходит пуш

Оператор: то есть вы зашли в Альфа-мобайл. Так?

Клиент: да

Оператор: ввели пароль как обычно.

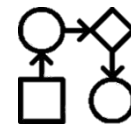
Верно?

Клиент: да

Оператор: далее нажали на «колокольчик». Да? И там уведомления?

Клиент: да

Оператор: в настройки вы не заходили. Верно?



Вы сделали то-то. Да?



Работа в

Что говорим: «Вы сделали то-то. Да?»
кабинетах

Как говорим: уверенно, заботливо,
заинтересованно



Клиент:
читает вопрос
из Рабочей
тетради



Оператор:

- ✓ слушает
- ✓ **Задаёт вопросы: вы сделали то-то. Да?**
- ✓ Сообщает план действий



Участники меняются
ролями



Максимум
кейсов



Время работы – **10**
минут



Обсужден

«Вы сделали то-то. Да?»



Сколько кейсов?



Оператор:
Что получилось?
Что не очень?



Клиент:
Как воспринимается,
когда вас слушают и
поддерживают?

**Решаем вопрос
клиента**

**Что вы думали, пока
ждали?**



Что сказать **расстроенному** клиенту, когда ставишь его на Hold?



~~Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню ваш вопрос~~

Что говорим: что конкретно делаем, сколько по времени

Как говорим: уверенно, заботливо, заинтересованно

Тебе надо позвонить в Отделение?

Тебе надо позвонить в Помощь-лайт?

Тебе надо найти информацию в Базе знаний?

Тебе надо спросить у коллеги?

Работа в кабинетах **Тройки**



Игра:
**Проигрываем
звонки**

Тренер распределяет в кабинеты по 3 человека.

В **кабинетах** договориться, кто сначала будет «**Клиентом**», кто – «**Оператором**», кто «**Наблюдателем**»

Клиент и Оператор моделируют звонок на любую тему в течение 5 минут

Наблюдатель:

- ✓ Засекает 5 минут (**таймер на телефоне**)
- ✓ Оценивает в Рабочей тетради работу Оператора
- ✓ Останавливает «звонок» через 5 мин
- ✓ Дает обратную связь «Оператору»



Общее время работы – **7**

МИНУТ

Вопросы для оценки работы «Оператора»

Оператор слушает Клиента, не перебивает

Поддерживает (ага, ага, да-да)

Повторяет вопрос Клиента спокойным тоном

Сообщает план действий

Использует прием вопросов «так-не так?» Интонации деловые, собранные, доброжелательные

Объясняет зачем ставит Клиента на Холд. Интонации деловые, собранные, доброжелательные

Говорит простыми словами, которые использовал клиент

Избегает конфликтогены (*вы должны, вы обязаны, я не знаю, нет информации*)

Не обижается, не присоединяется к негативным эмоциям Клиента

При необходимости берет вопрос на контроль



Работа в кабинетах. **Продолжение**

Меняемся ролями.



Оператор становится Наблюдателем

Наблюдатель становится Клиентом

Клиент становится Оператором

Клиент и **Оператор** моделируют звонок на любую тему в течение 5 минут

Наблюдатель:

- ✓ Засекает 5 минуты
- ✓ Оценивает в Рабочей тетради работу Оператора
- ✓ Останавливает «звонок» через 5 мин



Дает обратную связь
Общее время работы – 7
«Оператору»
минут

Обсуждение практики

Напишите в Рабочей тетради: что теперь будет делать по-другому?

Вспомните себя в роли «Оператора»:

- ✓ Поделитесь своими эмоциями
- ✓ Что получилось?
- ✓ Что не получилось?



Подведем итог

Какие приемы ГОТОВЫ ВЗЯТЬ на
линию?