



# Конфликтный Клиент

Как пробиться через эмоции?

# Что не так?

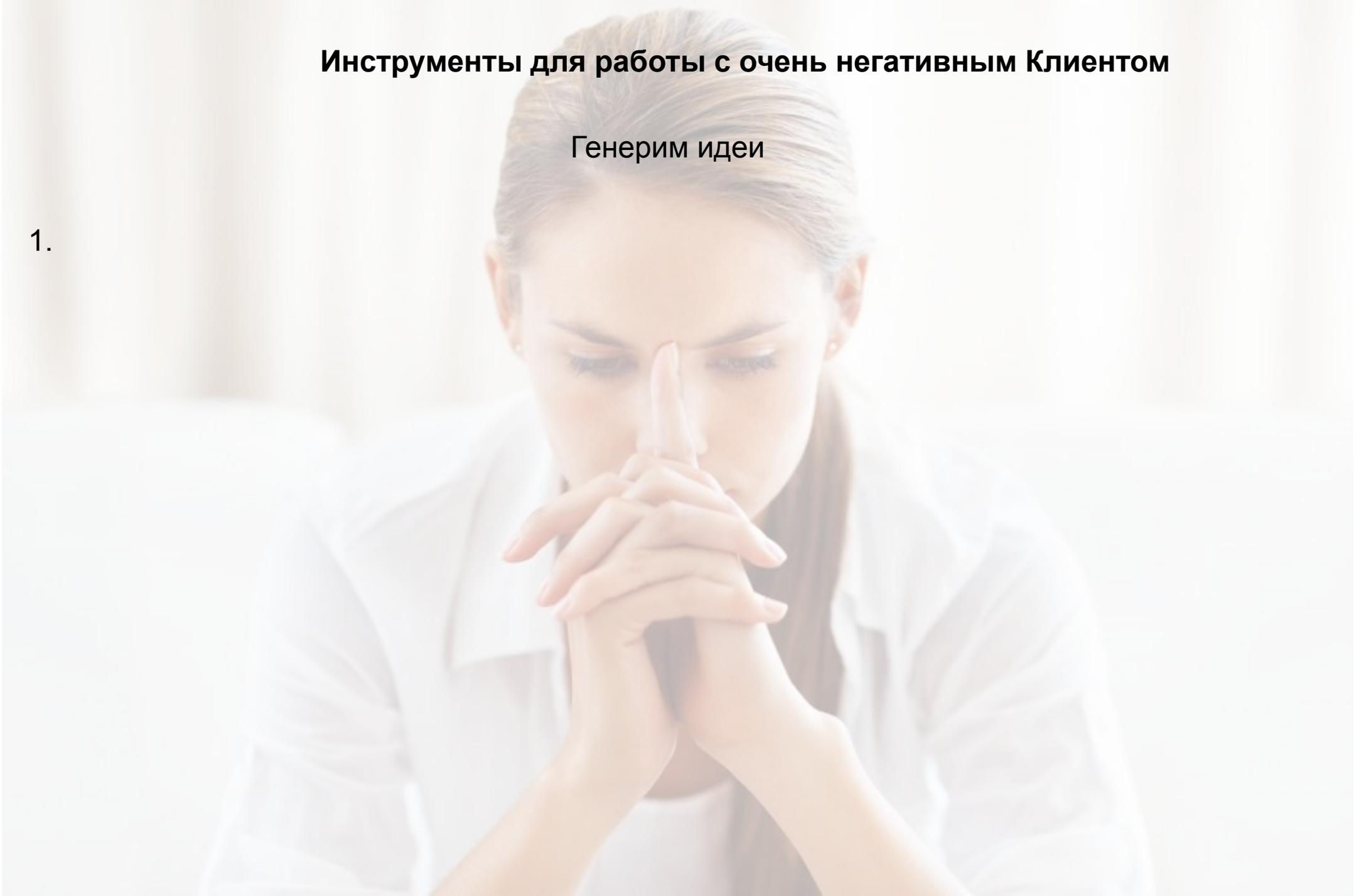
Три  
замечания  
Оператору



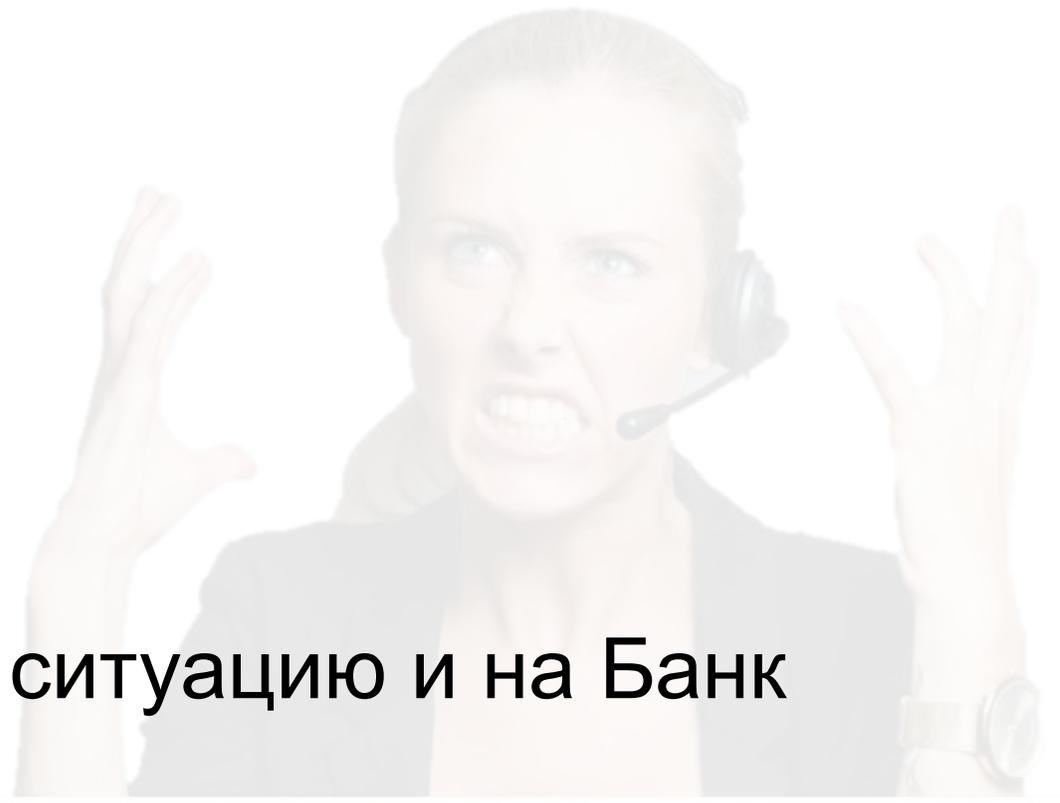
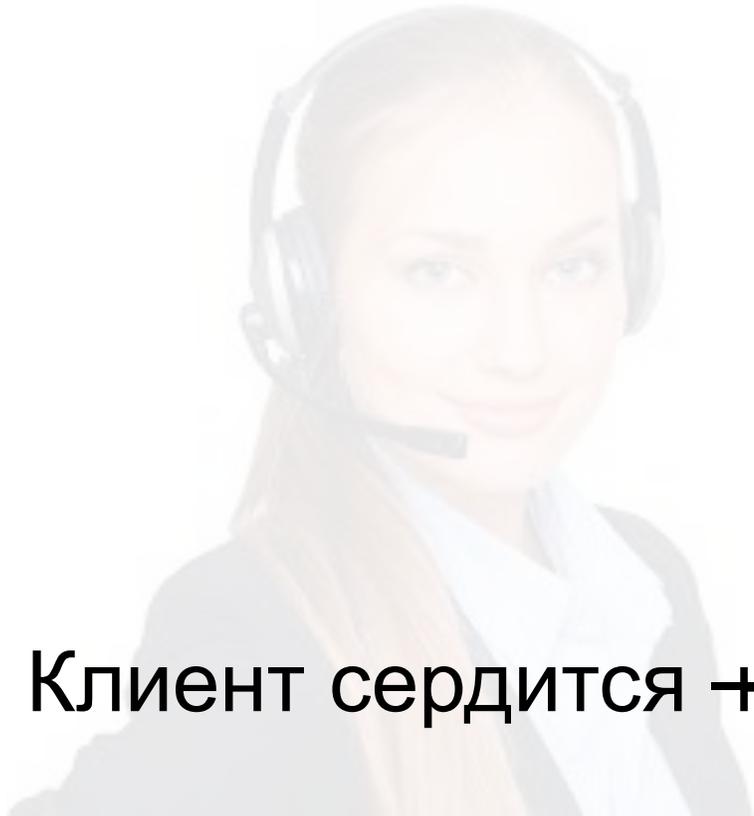
# Инструменты для работы с очень негативным Клиентом

Генерим идеи

1.



# Какой звонок был менее проблемным?



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



# Работа в кабинетах

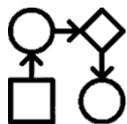


Придумать, что можно сказать в ответ Клиентке из звонка

**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~~ **ответуешь**, ~~ее~~ **жалеешь** его понял + дальнейший план действий



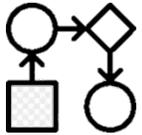
Время работы – 5 минут



# 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.

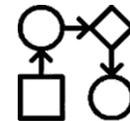
Верно?

**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
- ✓ **Задает 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

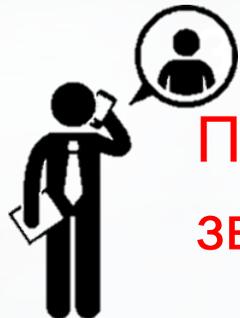
Тебе надо позвонить в Отделение?

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?