

“Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach z klientem”

Aneta Matyjaszek
coach

13.07.2023

TRUDNY KLIENT, CZYLI JAKI?

Scena z filmu „Co mi zrobisz, jak mnie złapiesz”



Dlaczego klienci są trudni?



zdj. pixabay.com

TRUDNY KLIENT

CZY

TRUDNA SYTUACJA?

PRZYKŁADY TRUDNYCH SYTUACJI Z KLIENTEM

CO BYŁO PROBLEMEM?

PO MOJEJ STRONIE	PO STRONIE KLIENTA

STRATEGIE ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW

a) Ja wygrywam – ty przegrywasz /przykład/

b) Ja przegrywam – ty wygrywasz /przykład/

c) Ja przegrywam – ty przegrywasz /przykład/

d) Ja wygrywam – ty wygrywasz /przykład/

e) Ja wygrywam – ty wygrywasz albo nie robimy interesów /przykład/

MOJA POSTAWA WOBEC INNYCH

(wg Analizy Transakcyjnej)

JA – TY

OK – ~~OK~~ (agresja)

~~OK~~ – OK (uległość)

asertywna postawa:

OK – OK

(ja wygrywam – ty wygrywasz)

Co jest potrzebne, aby poradzić sobie w trudnej sytuacji?

A) **Asertywność**

W zetknięciu z trudnym klientem dobrze jest zastosować 4 stopnie komunikacji:

INFORMACJA

- „Kiedy mówisz w ten sposób, czuję się...”

- „Proszę, abyś...”

WYZNACZANIE GRANICY

- „Nie życzę sobie...”, „Nie lubię”, „Nie chcę”

GROŻBA SANKCJI

WYKONANIE SANKCJI

B) **Świadomość siebie** – czy błąd był po mojej stronie, czy nie; taka świadomość uzdalnia nas do przeprosin, ewentualnie naprawienia błędów.

C) **Mowa ciała.**

D) **Umiejętność oddzielenia ziarna od plew:** co jest naprawdę problemem, a co „zasłoną dymną”, sprawami dodatkowymi, które nie wiążą się bezpośrednio ze sprawą.

Aby to zrobić potrzebne są dobre **umiej. komunikacyjne**,
tj.:

- Komunikaty „ja”
- Parafrazowanie
- Odzwierciedlanie
- Klaryfikowanie
- Informacja zwrotna
- Empatia! (bez tego nie będziemy wiarygodni)

Pożądane cechy osoby dobrze obsługującej klienta

- a) Wiedza, kompetencje i umiejętności techniczne.
- b) Odpowiednie nastawienie (ja ok – ty ok).
- c) Osobiste „wyposażenie”: empatia, działanie tu i teraz, odporność na stres i porażki, potrzeba służenia innym.

źródło: www.uwm.edu.pl

Najczęstsze trudne sytuacje w obsłudze klienta:

a) Klient zachowuje się wulgarnie.

Sposób – asertywne stawianie granic.

b) Klient żąda rzeczy niemożliwych.

Sposób – technika zdartej płyty.

c) Zasłużona krytyka ze strony klienta.

Sposób – załatwienie sprawy, rekompensata.

Najczęstsze trudne sytuacje w obsłudze klienta:

d) Używanie uogólnionej krytyki.

Sposób – sprowadzenie do konkretów, uściślanie

e) Klient czepia się szczegółów.

Sposób – nie wdawać się w dyskusje z opiniami; zgodzić się z czym się można zgodzić, „zamglenie” („być może”, „prawdopodobnie”).

Podsumowanie

Jakie wnioski z dzisiejszych zajęć?

Następne spotkanie

17.08.2023 r.

"Jak się bronić przed manipulacją?"

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ.