

JAK PROFESJONALNIE OBSŁUGIWAĆ KLIENTA – kluczowe zasady

1. Kiedy klient trafi do Firmy rozmawiaj z nim w sposób profesjonalny, działaj tak by jak najszybciej załatwić potrzeby klienta. Udzielaj mu merytorycznych odpowiedzi na każde jego zapytanie, pamiętając o tym że uczciwa informacja, może też zawierać niekorzystne dla ciebie rozwiązania. Okazuj klientowi szacunek w każdym działaniu i zachowaniu. Okazuj zainteresowanie sprawami klienta, bądź dla niego doradcą w biznesie i razem z nim szukaj dla niego najlepszych rozwiązań. Rozmawiaj z klientem językiem korzyści stosując model cecha – zaleta – korzyść. **Traktuj klienta tak jak chciałbyś by ciebie traktowano.**
2. W pracy z klientem ważna jest zasada dopasowania do typu klienta. Rozróżniamy 4 podstawowe typy klientów: Towarzyski sangwinik, Perfekcyjny melancholik, Spokojny flegmatyk, Władczy choleryk.
3. Podstawowe zasady pracy z:
 - a. **Towarzyskim sangwinikiem** – chwal, rozmawiaj jego językiem, sprawdzaj zainteresowanie,
 - b. **Spokojnym flegmatykiem** – daj poczucie bezpieczeństwa, nie naciskaj na szybką decyzję,
 - c. **Perfekcyjnym melancholikiem** – w rozmowie operuj faktami, liczbami, daj czas na ich sprawdzenie,
 - d. **Władczym cholerykiem** – pozostaw jemu ostateczną decyzję.

PRACA Z TRUDNYM KLIENTEM

1. Istotą zachowania w sytuacjach trudnych jest umiejętność zapanowania nad własnymi emocjami oraz stosowania **technik i zachowań asertywnych**.
2. Etapy pracy z **trudnym i agresywnym** klientem obejmują następujące elementy: asertywne stawianie granic, wyznaczenie granicy, zapowiedź sankcji i wykonanie sankcji.
3. Wyznaczenie granicy to: wyraźne określenie zachowania/działania klienta którego sobie nie życzymy w kontaktach z nim .

JAK RADZIĆ SOBIE Z KRYTYKĄ

1. **Przy krytyce uzasadnionej:** musisz wysłuchaj klienta, okaz mu swoje zrozumienie i szacunek, a po ustaleniu, co było słusznym powodem krytyki, ustal z Klientem sposób i tryb naprawienia błędu, zapytaj, jakiej satysfakcji oczekuje i podziękuj za wytknięcie błędu.
2. **Przy krytyce ogólnej uzasadnionej; jeżeli** nie wiesz, co zrobiłeś nieprofesjonalnie w ocenie klienta, to zdobądź informację, o co konkretnie chodzi klientowi, jakie błędy popełniłeś. Dopytuj o konkrety a potem popraw (usuń) swoje błędy i niedociągnięcia.
3. W sytuacji Klient „**czepia**” się **szczegółów**, nie podejmuj dyskusji z opiniami klienta. Stosuj **technikę zamglenia**, której istotą jest „być może”, chyba rzeczywistość”. Przyznaj się , że nie jesteś bez wad, nie zerwiesz w ten sposób komunikacji z klientem, a zmienisz jego agresywne nastawienie w dialog.
4. Jeżeli klient ma **nieuzasadnione(nierealne)** żądania odmawiając mu stosuj technikę „zdarłej płyty”, która ma następujące etapy: sparafrazowanie wypowiedzi klienta i nawiązanie do własnych uczuć, potem wyraźna odmowa powtarzana wielokrotnie, stanowczo i spokojnie, następnie rozpoznanie interesów klienta i podanie propozycji współpracy w nowym rozwiązaniu problemu (najlepszy jest pomysł klienta)

JAK RADZIĆ SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Jak poradzić sobie z klientem stosującym **zastraszanie** – zyskaj szacunek klienta stawiając mu czoła i nie pozwalając sobą pomiatać. Przyciągnij jego uwagę często i stanowczo powtarzając jego nazwisko, nie pozwól sobie przerywać. Ustal o co tak naprawdę klientowi chodzi, stanowczym i wyraźnym tonem streść co od niego usłyszałeś. Określ swoje potrzeby i wyjaśnij klientowi ich znaczenie, a potem złóż klientowi nową propozycję, określając obopólne korzyści. Na sam koniec podsumuj określając co zrobisz, do kiedy i w jaki sposób. Jeżeli trzeba sporządź z rozmowy dokument.