



# 100% xidmət və ya Peşakar Ön Ofis mütəxəssisi

© Sevinc Əliyeva  
Korporativ Ünsiyyət üzrə Təlimlər

[www.aliyeva.biz](http://www.aliyeva.biz)  
[sevinc@aliyeva.biz](mailto:sevinc@aliyeva.biz)  
+99450 234 00 18

# Mündəricat

**Blok 1. Xidmət nədir**

**Blok 2. Biz və bizim müştərilər**

**Blok 3. Üzbəüz xidmət**

**Blok 4. Çətin müştərilər**

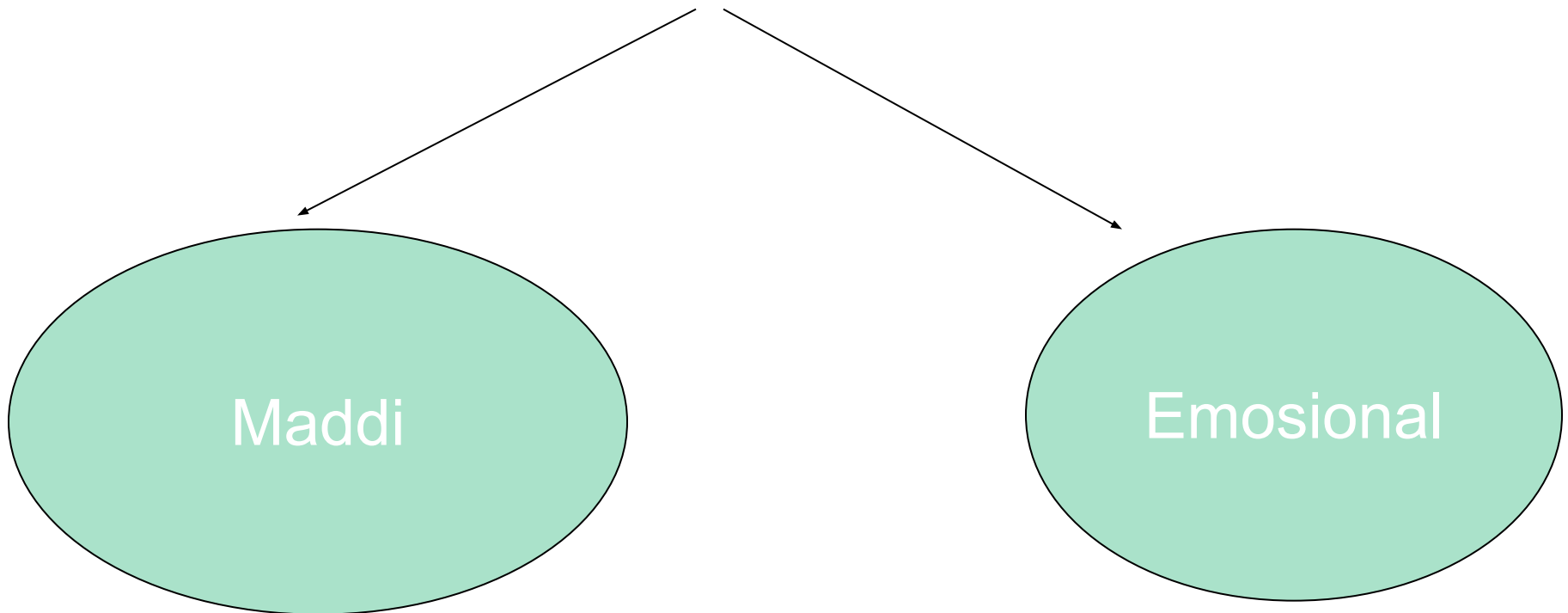
**Blok 5. Nəyi yadda saxlamaq lazımdır**

# Xidmət nədir?



## Xidmətin iki tərəfi

Xidmətin iki tərəfini qeyd etmək olar:



## Xidmətin iki tərəfi

# Maddi element

### Xidmət çeşidi:

Müştəriyə lazım olan bütün əlavə xidmətlərin olması  
Xidmətdə kiçik könül oxşayan xırdalıqlar

### Onların təqdim edilməsi:

Prosedur nə qədər asan və rahatdır,  
Harada və hansı şəraitdə gözləmək tələb olunur  
Sənədlərin rəsmiləşdirilməsinin asanlıığı və s.

Sürət, effektivlik, etibarlılıq,  
Keyfiyyətli xidmət standartlarına uyğunluq.

## Xidmətin iki tərəfi

# Maddi element

### **Problemin həlli mexanizmi:**

O nə qədər rahatdır, asandır və müştəri üçün uyğundur.

Mal uyğun gəlməyibsə, onu geri qaytarmaq olarmı.

Hansı sənədlərin olması mütləqdir.  
Pulu geri almaq və ya eyni qiymətə olan başqa malla dəyişmək və s. olarmı



## Xidmətin iki tərəfi

### Maddi element

#### Satışdan sonrakı xidmət:

Şirkətdə satışdan sonrakı xidmətə yer ayrılırmı,

Satış sistemində ödəniş alındıqdan sonra menecer və müştəri arasında ünsiyyət nəzərdə tutulubmu.

Əməkdaşlar nə qədər yaxşı və müştəri yönümlü çalışır.

Marketing xidməti bu istiqamətdə hansı tədbirlər görür



## Xidmətin iki tərəfi

### *Emosional element*

**Xoşüzlük, müştəriyə yardım etmək istəyi**

**Müştərini dinləmək və «oxumaq»  
bacarığı:**

Əməkdaş müştəriyə, onun qeyri-verbal siqnallarla demək istədiyinə qarşı nə qədər diqqətlidir, müştəriyə uyğunlaşmağa çalışırmı.

**Müştərinin ehtiyaclarına uyğunluq:**  
Əməkdaş «itələmək» və ya «yükləmək» deyil, həqiqətən də yardım etməyə çalışır





## Xidmətin iki tərəfi

### *Emosional element*

#### **Təqdim etmə bacarıqları:**

Satıcı müştərinin maraqları baxımından danışa bilirmi,  
Mal barədə məlumatın olması, məlumatı düzgün təqdim edə  
bilmək qabiliyyəti

#### **İddialarla, qəliz müştərilərlə iş bacarıqları:**

Söhbəti konstruktiv istiqamətdə aparmaq bacarığı, emosiyalarını  
cilovlamaq bacarığı, qarşılıqlı uyğun həllin tapılması, özünü  
idarə etmək bacarığı

#### **Satıcının ödənişdən sonra müştəri ilə maraqlanması:**

Əməkdaş ödəniş ediləndən sonra da mehriban və yardımsevər  
olurmu.

**Müştəridən əks əlaqəni ala bilmək.**

# Biz və bizim müştərilər

[www.aliyeva.biz](http://www.aliyeva.biz)



## •Biz çox fərqliyik.Şəxsiyyətin psixotipləri

İnsan psixotipi – onun xarakterinin elə xüsusiyyətlərinin toplusudur ki, onlar əsasında həmin şəxsin bir çox tipik və qeyri-tipik vəziyyətlərdə davranışını proqnoz etmək, onun bir çox şüurlu və şüursuz edilən hərəkətlərini izah etmək olar



• Biz çox fərqliyik. Şəxsiyyətin psixotipləri

**Bütün insanlara xasdır :**

İki proqram	<i>Ekstraversiya - E</i> <i>İntroversiya - İ</i>	Extraversion E Introversion I
Dörd funksiya	<i>Sensorika- S</i> <i>İntuisiya – İ</i> <i>Məntiq — M</i> <i>Etika – E</i>	Sensation S intuition N Thinking T Feeling F
İki sinif	<i>Rasionallıq — Ra</i> <i>İrrasionallıq -İr</i>	Judgement J Perception P

# •Biz çox fərqliyik.Şəxsiyyətin psixotipləri

## 16 psixotip və sosial maskalar

Psixotip	İxtisar	Ləqəb
1. Məntiqi-sensor ekstravert	MSE/ ESTJ	Ştirliş/Administrator
2. Məntiqi-sensor intravert	MSİ/ ISTJ	Qorki/İnspektor
3. Sensor-məntiqi ekstravert	SME/ESTP	Jukov/Marşall
4. Sensor-məntiqi intravert	SMİ/ISTP	Qaben/Usta
5. Etiko-sensor ekstravert	ESE/ ESFJ	Hüqo/Entuziast
6. Etiko-sensor intravert	ESİ/ ISFJ	Drayzer/Qoruyucu
7. Sensor-etik ekstravert	SEE /ESFP	Napoleon/Siyasətçi
8. Sensor-etik intravert	SEİ/ ISFP	Dyuma/Vasitəçi
9. Məntiqi-intuitiv ekstravert	MİE/ ENTJ.	London/Sahibkar
0. Məntiqi-intuitiv intravert	Mİİ/ INTJ	Robespyer/Analitik
1. İntuitiv-məntiqi ekstravert	İME/ ENTP	Don Kixot/Novator
2. İntuitiv-məntiqi intravert	İMİ/ INTP	Balzak/Tənqidçi
3. Etiko-intuitiv ekstravert	EİE/ ENFJ	Hamlet/Müəllim
4. Etiko-intuitiv intravert	Eİİ/ INFJ	Dostoyevskiy/Humanist
5. İntuitiv-etik ekstravert	İEE/ ENFP	Heksli/Təşəbbüskar
6. İntuitiv-etik intravert	İEİ/ INFP	Yesenin/Romantik

# 1. Melanxolik temperament (intuitiv-məntiqi alt-tip)



**Xarakter: Zəif qeyri-stabil əsəb sistemi tipi**

***Melanxolik* temperamentə malik insan ona aid hər bir şeydə pis tərəfi görür; əsasən pis əhval ruhiyyədə olur, sanki həyat onun üçün mənasını itirib.**

## 2. Fleqmatik temperament (sensor-məntiqi alt-tip)



**Xarakter: Zəif davamlı əsəb sistemi tipi**

**Fleqmatik** laqeyddir, demək olar ki, etinasızdır; affektlər ona yaddır; lakin bu o demək deyil ki, o ümumiyyətlə heç bir hiss keçirmir. Əsla! Bu tip insan nadir və yavaş yaranan emosiyalar yaşayır – emosional partlayışlar ona yaddır. Lakin, alışdıqdan sonra o uzun müddət sakitləşə bilmir.

### 3. Xolerik temperament (intuitiv-etik alt-tip)



**Xarakter: Güclü qeyri-davamlı əsəb sistemi tipi**

***Xolerik* temperamentə malik insanda emosiyalar asanlıqla yaranır, və bununla da o sanqviniki xatırladır; lakin sanqvinikdən fərqli olaraq xolerik emosiyaları daha intensiv və davamlı yaşayır. O idarə etməyi xoşlayır, tabe etməyi sevmir, qürurlu və xəsisdir, asanlıqla özündən çıxır, hiddətlənir, çox zaman hirsli olur.**



## 4. Sanqvinik temperament (sensor-etik alt-tip)



**Xarakter: Güclü davamlı əsəb sistemi tipi**

*Sanqvinik* temperamentə malik insan müsbət emosiyalara meyillidir; o qayğısızdır, həyatdan pis hadisələrdən daha çox yaxşılıarı gözləyir, ürəyi yumşaqdır, şəndir; tez alışır, tez də sakitləşir.

16 psixotip və sosial maskalar

Bütün alt-tiplər məlum olan 4 temperamentlə birbaşa əlaqədə və uyğunluqdadır, və beləliklə 4 kvadr yaradır.

Temperamentin və tip altın uyğunluğu  
Alt-tip 4-dən 1-i



Меланхолик

Дон Кихот  
▲ □

Робеспьер  
□ ▲

Бальзак  
△ ■

Джек  
■ △



Холерик

Гексли  
▲ □

Достоевский  
□ ▲

Есенин  
△ ■

Гамлет  
■ △



Флегматик

Жуков  
● □

Максим  
□ ●

Габен  
○ ■

Штирлиц  
■ ○



Сангвиник

Наполеон  
● □

Драйзер  
□ ●

Дюма  
○ ■

Гюго  
■ ○

Сенсорно-этический

Müştərinin tələbatları hansı ola bilər:

Standart	*				Qeyri-standart
Gözlənilə bilən				*	Gözlənilə bilməyən
Qrupla əsasında yarana bilər (səbəb zəncirləri)				*	Tək-tək yarana bilər
Şüurlu	*				Şüursuz
Müşahidə edilən				*	Müşahidə edilməyən
Qane edilə bilən	*				Qane edilə bilməyən

# Xidmətin alınması üçün hansı addımlar atılmalıdır!



# Addım 1

## Müştərini düzgün qarşılama

- Səliqəli xarici görkəm
- Geyim və saç düzümünün vəziyyətə uyğunluğu
- Şux qamət
- Jestlərin münasibliyi
- Xoş və mehriban mimika
- Açıq baxış



# Addım 1

## Müştərini düzgün qarşılama

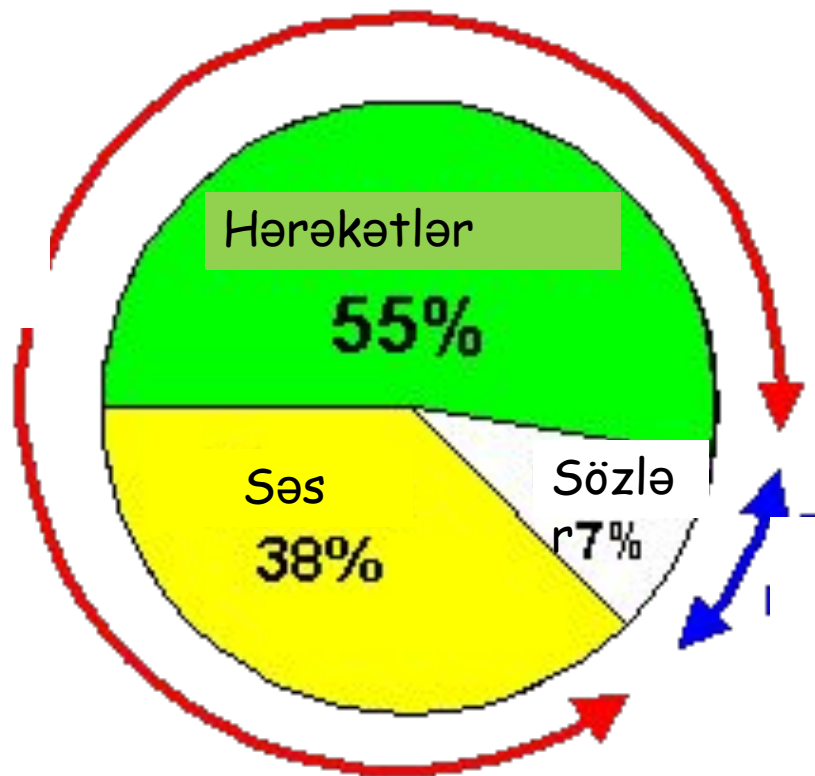
- Güvənli davranış
- Səs tempinin sakitliyi
- Xoş səs tembri
- Kifayət qədər uca danışiq
- Zəngin intonasiyalar
- Aydın və qısa təqdimat



# Unutmayın!

## İlk kontakt – nədir:

Qeyri verbal  
ünsiyyət



Qeyri verbal  
ünsiyyət

# Nəticə!

Müştəri daha çox

sizin **NƏ** dediyinizə,

deyil...

**NECƏ** dediyinizə fikir verir!



## MÜSBƏT ƏLAQƏNİN ƏSAS ELEMENTLƏRİ

### XARİCİ GÖRÜNÜŞ

- Geyim, ayaqqabı
- Saç düzümü
- Kosmetika, ətir, bəzək əşyaları

### QEYRİ-VERBAL DAVRANIŞ

- Qamət
- Jestlər
- Mimika
- Baxış

### DAVRANIŞ

- Əl sıxma
- Vizit kartı
- Və s.

### SƏSİN XÜSUSİYYƏTLƏRİ

- Temp
- Tembr və səsə yüksəkliyi
- Ucalıq
- İntonasiya

### NƏ DEMƏLİ?

- Salamlama
- Özünü təqdim etmə
- Müzakirə
- Səfərin məqsədinin müzakirəsi
- Kiçik söhbətlər



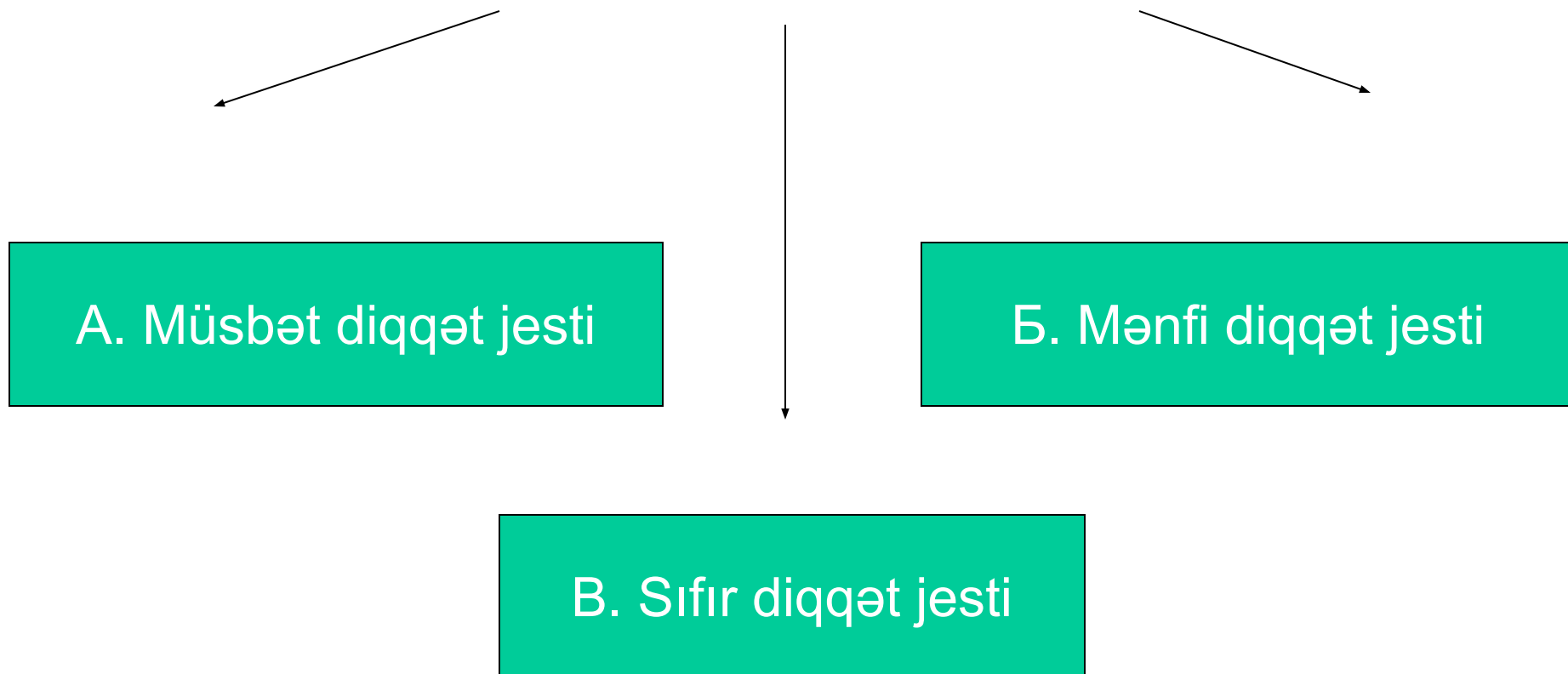
**KONTAKT**

# Diqqət jestləri

Diqqət jestləri –  
müşəriyə edilən və  
özü ilə müşərinin  
emosional  
reaksiyasını gətirən  
istənilən hərəkətdir.



## Bizim istənilən hərəkət nə yarada bilər :



## A. Müsbət diqqət jesti:

- Gülümsəmə
- Müştəriyə yardım etməyə hazırlığın nümayiş etdirilməsi
- Müştərinin xoş şəkildə qarşılanması
- Müştəriyə adı ilə müraciət edilməsi və s.



## B. Mənfi diqqət jesti:

- Kobudluq
- Sarkazm
- Kinayə
- Öz qəzəbinizin nümayiş etdirilməsi və s.



## C. Sıfır diqqət jesti

- laqeydlik



## B. Sıfır diqqət jesti

- *Fiziki laqeydlik-*
- ✓ *Müştərinin sualına fikir vermirsiniz*
- ✓ *Öz işlərinizlə məşğulsunuz*
- ✓ *Müştəri ilə danışarkən onun gözlərinə baxmırsınız*
- ✓ *Digər əməkdaşlarla kənar mövzularda danışırırsınız*





## B. Sıfır diqqət jesti

- *Psixoloji laqeydlik*
- ✓ «Siz çoxsunuz, mən təkəm. Hamınızın bütün arzularını nəzərə ala bilmərəm»
- ✓ «Hər şey verdiyim şablonda yazılıb»
- ✓ «Sualınıza cavab verə bilmərəm»
- ✓ «Buna kimin cavabdeh olduğunu bilmirəm» və s.



## B. Sıfır diqqət jesti

Məhz buna görə sıfır diqqət jestləri çox təhlükəlidir!



## ADDIM 2

**«Sizdə beləsi lakin parlamutr  
düymələrlə varmı?»**

**Müştərinin nə istədiyini necə bilməli?  
Tələbatları dəqiqləşdirək**

# Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

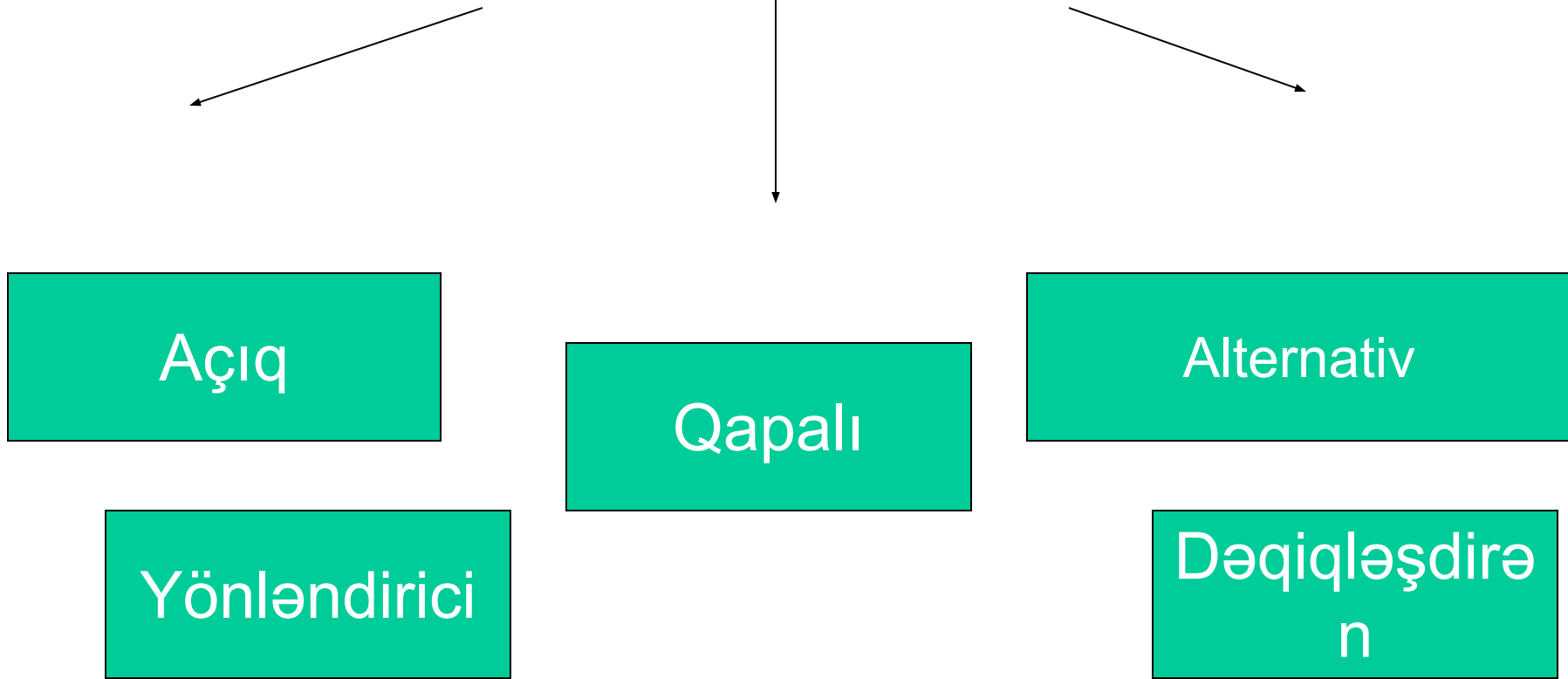
## Keçid ifadə

*Bizim xidmətlərin çeşidi genişdir. Hamısı haqqında danışmaq – çox vaxt aparar. Sizin vaxtınızı boşuna sərf etməmək üçün icazə verin sizə bir neçə dəqiqləşdirici suallar verim.*

*O zaman biz sizinlə asanlıqla müəyyən edə bilərik ki, bir-birimizə nə qədər faydalı ola bilərik.*



## Əsas sual növləri



**Müştərilərə xidmət göstərən hər bir əməkdaş bu sualları hansı ardıcılıqda istifadə etmək lazım olduğunu bilməlidir!**

Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

## Açıq Suallar

Aşağıdakılarla başlayır

**Kim? Harda ? Nə zaman?**

**Nə üçün? Niyə?**

**Nə ilə bağlı? ...**

və müştəri tərəfindən geniş  
cavab tələb edir



Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

## Alternativ Suallar

Bölücü bağlaıcıların  
yardımı ilə  
sadalanmalara imkan  
verir

«və ya »,  
«yahud».



Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

## Qapalı Suallar

razılıq bildirir:

**«Beləliklə, Siz  
müqaviləni sabah saat  
13:00-da  
imzalayacaqsınız?»**





Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

## Yönləndirici Suallar

Müəyyən növ təsdiqləmə və  
ondan əlavə «...elə  
deyilmi?»,  
«...razısınızmi?»,  
«...doğrudurmu?» və  
s.ifadələrin istifadəsini  
nəzərdə tutur



Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi.

## Dəqiqləşdirici Suallar

«Mən düzmü anlayıram  
ki...», «Yəni , ...»  
«Siz demək istəyirsiniz  
ki...» və s.



# Müştərinin ehtiyaclarının müəyyən edilməsi. Sualların ardıcılığını yadda saxlayın!

## AÇIQ

Məlumat toplayırıq

## DƏQIQLƏŞDİRİCİ

Düzgün anlaşıldığına əmin oluruq

## YÖNLƏNDİRİCİ

Söhbəti lazımi mövzuya gətiririk

## ALTERNATİV

Seçim təklif edirik

## QAPALI

Təsdiqləmə alırıq



## **Addım 3**

**«Mən sizi diqqətlə dinləyirəm!»  
Müştərini necə yalnız dinləmək  
deyil, həm də eşitmək olar.  
Dinləmənin qaydaları**

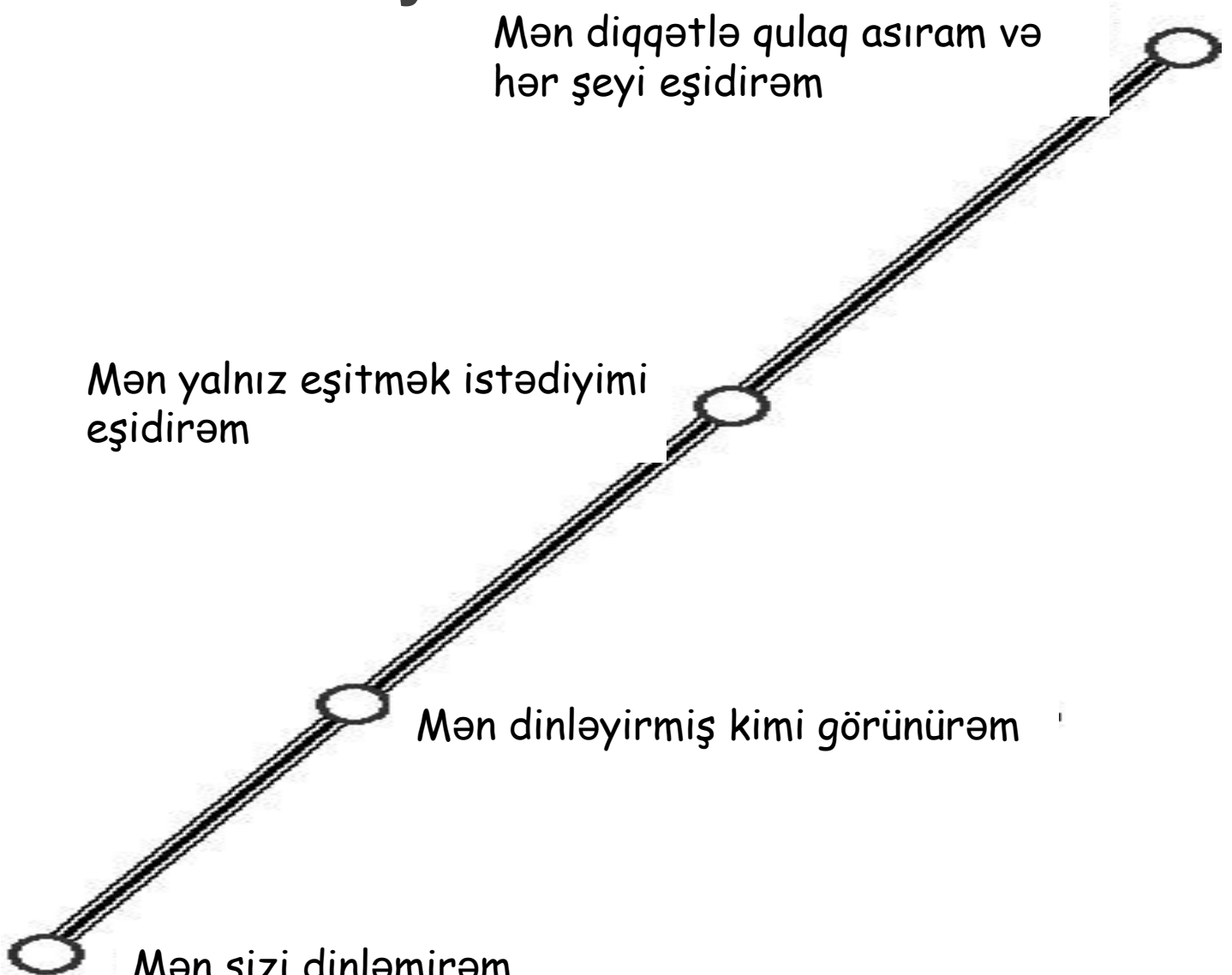
# Dinləmənin növləri və yolları

Mən diqqətlə qulaq asıram və  
hər şeyi eşidirəm

Mən yalnız eşitmək istədiyimi  
eşidirəm

Mən dinləyirmiş kimi görünürəm

Mən sizi dinləmirəm



## Dinləmənin üç növü:

- Aktiv dinləmə
- Passiv dinləmə
- Empatik dinləmə



## BƏDƏN DİLİ

### GÖZLƏR

Baxışla əlaqə

### MİMİKA

Təəccüblənmiş,  
mehriban üz ifadəsi

### BƏDƏNİN VƏZİYYƏTİ

Bədən korpusunun  
həmsöhbət tərəfə  
əyilməsi

### HƏRƏKƏT

Baş hərəkəti

## SƏS

o-o, aha, hm-hm, e-e

## SÖZLƏR VƏ İFADƏLƏR

**-Nə,  
-Harada,  
-Nə zaman**

Deyiləni daha  
yaxşı anlamağa  
yardım edən  
sullar

**-İstəmirəm!  
-İstəmirsiniz?  
-Mənə bu lazım  
deyil!  
-Lazım deyil?...**

Həmsöhbətin son  
sözləri və ya  
ifadələrinin təkrarı

**Yəni siz  
deyirsiniz  
ki...?**

Təkrarlama

**Mən sizi necə  
də başa  
düşürəm!**

Anlayış ifadə  
edilməsi

**Beləliklə...**

Deyilənlərin  
icmallaşdırıl  
ması

## **Addım 4**

**«Bu məhz sizə lazım olandır!»**

**Xidməti müştərinin şəxsi mənfəətinə  
çevirərək necə təqdim etmək olar?**



# *Sizin məhsul və xidmətlərin təqdimatı*

## *Alıcı motivləri*

## *Alıcıların əsas motivlərini xatırlayaq:*

- Öz statusu, digərlərindən pis olmamalıdır;
- Hədəfə çatmaq sevinci;
- Aldadılmamaq; bərabər mübadilə aparmaq;
- Komfort;
- Pul, vaxt və enerjiyə qənaət;
- Firəvanlıq;

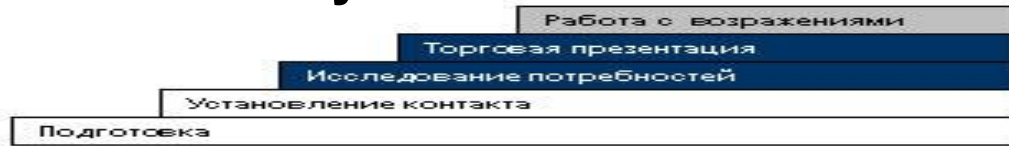
## *Alıcıların əsas motivlərini xatırlayaq:*

- Təhlükəsizlik;
- Öz şəxsiyyətinin unikallığının tanınması;
- Xoş münasibətlər, digərləri tərəfindən hörmət;
- Qənaətcillik;
- Yeni təəssüratlar.

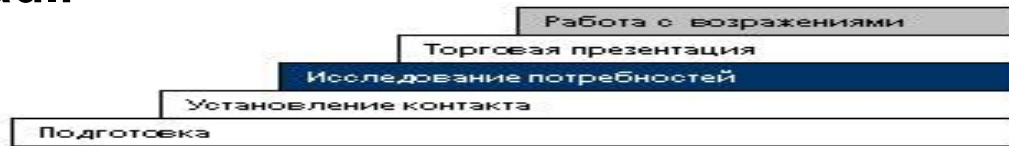
**Addım 5**  
**«İcazə verin etiraz edim!»**  
**Etirazı necə**  
**neytrallaşdırmalı və**  
**şübhələri**  
**kənarlaşdırmalı?**

## ƏN ÇOX SEVDİYİ ETIRAZLAR VƏ ONLARIN MƏNBƏLƏRİ

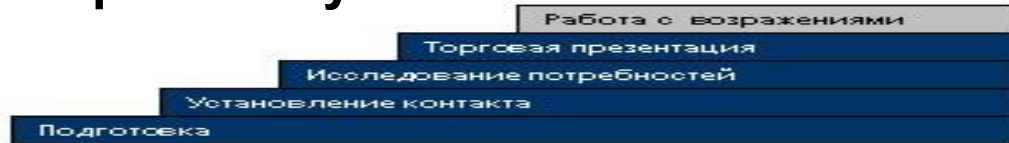
1) Bu mənə lazım deyil



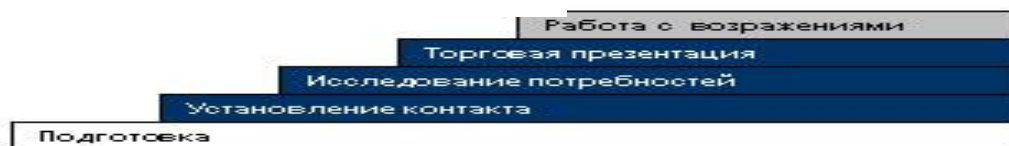
2) Bahadır



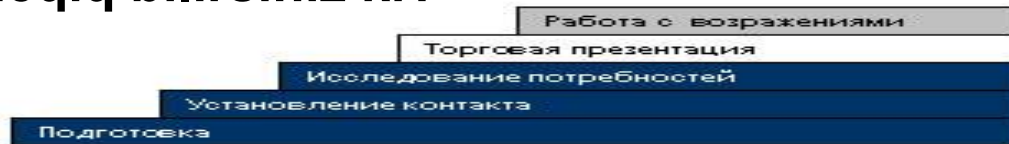
3) Bu şampovka deyil?



4) Bəs o biri tində ucuzdur

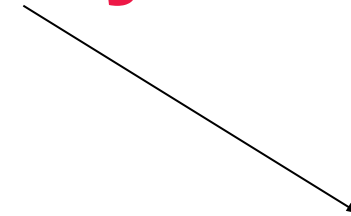
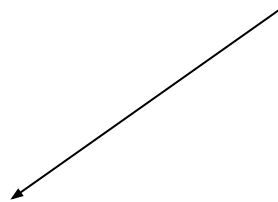


5) Siz dəqiq bilirsiniz ki?



ETIRAZLAR

## Bizim reaksiya



NECƏ?

EMOSİYALAR  
(neytral-sakit)

NƏ?

MƏNTİQ  
(cavablar əvvəlcədən  
hazırlanır)

# İcazə verin etiraz edim

**V.**  
**MƏN DÜZMÜ ANLADIM** ki...  
• Etirazimizi suala çevirərək əlavə məlumat əldə edirik

**IV.**  
**GƏLİN İCMALLAŞDIRAQ**  
• Bütün etirazları dinlədikdən sonra əsas olanı müəyyən edirik

**III.**  
**BAŞQA NƏ İSƏ?**  
• Müştərinin qərar qəbul etməsinə daha nəyin mane olduğunu müəyyən edirik

**II.**  
**SİZ ÇOX DİQQƏTLİ VƏ AĞILLISINIZ**  
• Yeri gəldikdə və münasib olduqda müştərinin etiraz etməsinə iltifat edirik

**I.**  
**SİZİ GÖZƏL ANLAYIRAM**  
• Bizim rayimizdən fərqli rayın olması hüququnu qəbul edirik

## Müştəri etirazları ilə işləmənin dörd əsas qaydası

**Qayda 1.** Heç zaman müştəri ilə mübahisə etməyin.  
Ona uyğunlaşın və onu istiqamətləndirin.

**Qayda 2.** Heç zaman müştəriyə hücum etməyin.  
İstənilən insanın öz rəyi olmağa haqqı vardır.

**Qayda 3.** Çalışın elə edəsiniz ki, insan özü variantlar təklif etsin  
və öz etirazlarına etiraz etsin.

**Qayda 4.** Müştəri ilə istənilən ünsiyyət zamanı çalışın ki, müştəri  
Sizdən gedərkən əhval ruhiyyəsi Sizin yanınıza gələrkən olan  
əhvalından daha yüksək olsun



## Addım 6

«Sevir, sevmir?»

Müştərinin sövdələşməyə hazır olduğunu  
necə müəyyən etməli?  
Əks əlaqənin qurulması  
və ya deyilməyənləri görmək bacarığı.

- **Həmsöhbətinizin danışığının müşahidə edilməsi.**
- **Həmsöhbətiniz sizinlə göz əlaqəsi saxlayırmı.**
- **Həmsöhbətiniz söhbət zamanı qeydlər aparırmı.**
- **Həmsöhbətinizə sualların istifadə edilməsi.**
- **Qeyri-verbal hərəkətlərin müşahidə edilməsi.**

## **Addım 7**

**«Müştəri hazırdir, şef!»**

**Söhbəti necə effektiv şəkildə bitirməli və  
tam olaraq müştərini qazanmalı**

# Söhbətin yekunlaşdırılması

1. Müraciət etdiyi üçün müştəriyə təşəkkür edin.
2. Müştərinin işini yüksək qiymətləndirdiyinizi bildirin.
3. Sizin vədlərinizin yerinə yetiriləcəyinə müştərini inandırın.
4. Elə danışın ki, söhbətin sonunda müştəridə xoş hisslər qalsın



## **NƏZAKƏTLİ YEKUNLAŞDIRICI İFADƏLƏR:**

*«Gəldiyiniz üçün təşəkkür edirəm. Ümid edirəm ki, gələcəkdə də işləriniz belə uğurla gedəcək».*

*«Sifarişiniz üçün təşəkkür edirəm».*

*«İstənilən vaxt zəng edin və gəlin».*

*«Mən şadam ki, biz sizə yardım edə bildik».*

*«Sağ olun. Bizi seçdiyiniz üçün təşəkkürlər».*

*«Sizinlə danışmaq çox xoş idi».*

*«Əgər əlavə suallarınız yaranarsa, xahiş edirəm zəng edəsiniz».*

# Qəliz müştərilər kimdir, onlar necə yaranır?

1. Onu biz qəliz edirik
2. Üzləşdiyi situasiya
3. Psixiki problemləli

# 1. Hücum

# 2. Qaçış

# Hücum nümunəsi

1. Müştərinin xarici görünüşünə görə onun qiymətləndirilməsi
2. Müştərinin istəyini-problemini dinləmədən üstünə gəlməsi
3. Mənfi və sıfır diqqət nişanları



# Qaçış nümunəsi

Müştərinin problemindən  
can qurtarmaq istəyi

# BÜTÜN BUNLAR ÖZÜNÜ BELƏ BİRUZƏ VERİR

1. Yanlış diqqət jestləri
2. Müştəriyə yardım etmək istəyinin  
Olmaması
3. Qeyri-verbal davranış

# İddiaların növləri və onlara necə reaksiya verməli?

Bütün iddia və şikayətlər adətən 2 növdə olur:

— *rasional* — nəsə yanlış edilib, yəni biz özümüz günahkarıq

-*qeyri-rasional*— hər şey düzgün edilsə də nəsə müştərini qane etməyib, yəni müştəri səhvdir (lakin biz bunu onun üzünə birbaşa vurmuruq)

Əgər sizə «günahlandırma daşı» atırlarsa, «daşı» geri atmaq istəyini boğmaq çətinidir

•**ПЭФРИК** texnologiyası belə instinktiv istəkləri kənarlaşdırır.

**П** – Понимание (Anlayış - Günahlandırmanın məğzini anlamaq).

**Э** – Эхо (Əks səda, Öz anlayışını ifadə etmək).

**Ф** – Факты и мнения (Faktlar və rəylər - Mülahizə və emosiyaları faktlardan ayırmaq).

**Р** – Рефрейминг (Refreyminq - vəziyyətin anlamını dəyişmək).

**И** – Извинения (Üzrxahlıq - Üzr istəmək).

**К** – Конструктивное предложение (Konstruktiv Təklif - Məsələnin həllini təklif etmək və ya onu birgə tapmağı təklif etmək).

Hər iki növ iddialar alınan zaman, həmçinin məcburi imtina edilən zaman müştərinin emosional reaksiyasını azaltmaq üçün onun hisslərini səsləndirmək lazımdır.

Bu üsul **Hisslərin səsləndirilməsi texnikası** adlanır.

Məsələn, aşağıdakı ifadələrdən istifadə etmək olar:

**Biz anlayırıq ki, siz məyus olmusunuz...**

**Sizin yerinizdə mən də eyni cür hiss keçirərdim ... və s.**

Ən əsası odur ki,  
normal müştərinin **qəliz** müştəriyə,  
**qəliz** müştərinin isə  
**aqressiv** müştəriyə çevrilməsinə  
Yol verməyəsiniz!

**Təkid və aqressiyaya necə  
müqavimət göstərməli: qəliz  
müştərilərlə iş zamanı  
psixoloji təlimatlar, söz zərbələrinin  
amortizasiyası və özünü  
tənzimləmə**



# özünüidarəetmənin 2 növü :

**1.Psixoloji**

**2.Fiziki**

# 1. Psixoloji özünüidarə

## *A. Vizualizasiya*

*(təsəvvür)*-obrazları xəyalında təsəvvür etmək, xəyal etmək, hadisələri görmək.

*B. Özünü inandırma*- bu proses sözün gücü ilə şüuraltına bilərəkdən və ya qeyri-şüurlu şəkildə təsir etməkdir

# A.Vizualizasiya

Obrazların istifadəsi ilə əlaqəli üsullar

**Tamaşaçı**

**Günbəz**

**Stress-tutucu**

**Gülməli**

## Sözün təsiri ilə bağlı üsullar:

- Üsul 1. Özünə əmr vermə.
- Üsul 2. Özünü təsdiqləmə, özünü həvəsləndirmə.
- Üsul 3. «Öz üstünlüklərini tanıma»

## 2.Fiziki özünü tənzimləmə

A.Nəfəs alma

B.Fiziki hərəkətlər

**Əgər biz müştəriyə yardım  
edə bilmiriksə:  
Düzgün imtina etmək bacarığı**

# Psixoloji düzgün taktika - TASM.

## T - Möhkəmlik

(İmtina möhkəm, lakin nəzakətli şəkildə edilməlidir).

## A - Arqumentasiya

(İmtinanın səbəblərini qısa şəkildə ifadə etmək lazımdır).

## S - sığallama

(Əgər müştəriyə imtina etməklə onu nədənsə məhrum etmişinizsə müəyyən «sığallamalarla» onu kompensasiya edin).

## M – Məsləhət

(Məsləhət formasında onun probleminin həllini təklif edin. Siz onun yerində nə edərdiniz. Müştərini problemi ilə tək saxlamayın).

# Müştəri ilə iş üzrə 10 məsləhət

1. Peşəkarcasına danışın

2. Müştəri ilə onun dilində danışın

3. Müştərinin ən yaxşı motivlərinə istinad edin

4. Müştərilərinizlə səmimi şəkildə maraqlanın

5. Səhv etmişinizsə, bunu qəbul edin



# Müştəri ilə iş üzrə 10 məsləhət

6. Söhbəti fikir ayrılığı olan mövzudan başlamayın

7. Hər zaman müştərini axıracan dinləyin

8. Uğur və güvən saçın

9. Əlavə xidmətlər təklif edin

10. Müştərinin əhəmiyyətini bacarıqlı şəkildə vurğulayın

## Con Şoulun keyfiyyətli xidmətlə bağlı 9 qaydası

**Con Şoul** — xidmət mədəniyyəti sahəsində amerikalı mütəxəssis, bir sıra kitab və tədris proqramlarının müəllifi, motivasiya spikeri, uğurlu biznesmendir. 40 ildən çoxdur ki, dünyanın bir çox aparıcı şirkətlərinə xidmət strategiyası sahəsində məsləhətlər verir. 1979-cu ildə personalın müştəri xidmətləri üzrə təlimləndirilməsi ilə bağlı dünyada ilk proqramı işləyib hazırladı. Service Quality Institute təşkilatının təsisçisi və prezidentidir. Bu şirkətin proqramı üzrə dünyanın 40 ölkəsində 2 milyondan çox insan tədris keçmişdir.



## Con Şoulun keyfiyyətli xidmətlə bağlı 9 qaydası

- Özünüzlə fəxr edin. Özünüzə və əməyinizə qarşı etinasız yanaşaraq, siz həm özünüzü, həm də biznesinizi məhv edirsiniz.
- Nəzakətli olun. Müştərini salamlamaq, ona «təşəkkür edirəm» və «zəhmət olmasa» demək çox asandır.
- Müsbət ünsiyyətdən istifadə edin. Gülümsəyin. Müştərilərə adı ilə müraciət edin. Xeyrxah olun.
- Razılaşmaların şərtlərinə riayət edin. Vədlərinizi və öhdəliklərinizi yerinə yetirin



## Con Şoulun keyfiyyətli xidmətlə bağlı 9 qaydası

- Müştəriləri dinləyin. Hər bir müştəri istəyir ki, onu dinləsinlər və onun problemini həll etməyə yardım etsinlər. İnsanlara qarşı maraq göstərin.
- Şirkət və onun məhsullarını yaxşı öyrənin. Yalnız işə gəlmək kifayət deyil. Şirkətin tarixi, məqsədləri və məhsul çeşidini yaxşı bilmək lazımdır.
- Stressə davamlı olun. Mənfi amillər hər yerdə var. Hər bir vəziyyət unikaldır, bir həll yolu universal ola bilməz.
- Təşəbbüs göstərin





**Diqqətinizə**

**gərə**

**təşəkkürlər! 😊**

© Sevinc Əliyeva  
Korporativ Ünsiyyət üzrə Təlimlər

[www.aliyeva.biz](http://www.aliyeva.biz)  
[sevinc@aliyeva.biz](mailto:sevinc@aliyeva.biz)  
+99450 234 00 18