

Эффективное взаимодействия с разными типами клиентов.

Агрессивный клиент

1. Внимательно слушайте и тогда вы поймете, что волнует клиента
2. Установите контакт, высказывая ему свое сочувствие и понимание.
3. Предложите план действий и затем осуществите его.
4. Сохраняйте хладнокровие и не поддавайтесь настроению клиента.
5. Будьте вежливы!!!

Пассивный клиент

С клиентами этого типа, как правило, легко договориться, обслуживать их довольно просто. Часто в отношении таких клиентов совершается одна и та же ошибка. Их поведение принимают как нечто само собой разумеющееся. Поскольку не в их привычке жаловаться, нам всегда кажется, что наше обслуживание их устраивает. Эти люди по-своему психическому складу никогда не будут чего-то требовать или сердиться. Если же они чем-то недовольны, они просто перестанут обращаться к нам.

1. Проявите максимум доброжелательности и участия.
2. Задавайте открытые вопросы. Попытайтесь разговорить клиента.

Разговорчивый клиент

Он постоянно отвлекается на описательные моменты или личные переживания, пытается и Вас повести за собой в разговоре. За потоком слов можно потерять логику рассуждения.

1. Будьте предельно внимательны, чтобы понять, о чем именно говорит абонент, структурируйте Ваш диалог.
2. Слушайте активно.
3. Задавайте правильно вопросы.
4. Не делайте длинных пауз между фразами, иначе ваш разговорчивый собеседник воспользуется этим и прервет вас.
5. Управляйте диалогом. Не поддерживайте беседу, не относящуюся к делу.

Требовательный клиент

Таких людей распознать очень просто. Они властны и требовательны, как правило, очень быстро переходят к сути вопроса. Разговаривая с людьми этого типа, старайтесь, чтобы ваш голос звучал увереннее и решительнее, тогда вам будет проще управлять беседой. Ведите себя спокойно и уверенно.

1. Внимательно слушайте, и Вы поймете, чего требует клиент.
2. Противопоставьте настойчивости клиента свою настойчивость, но будьте на шаг сзади.
3. Пользуйтесь закрытыми вопросами.
4. Будьте доброжелательны, но предельно точны и конкретны в своих высказываниях.
5. Будьте вежливы.



От Вас зависит удовлетворенность Клиента и его впечатление о Компании.