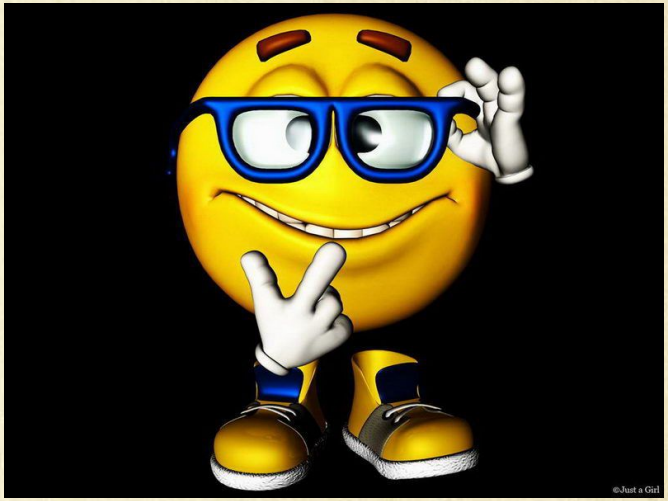
ШКОЛА ПРОДАЖ
ОЛЬГИ ЯГУДИНОЙ
www. olgayagudina.com

РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ КЛИЕНТОВ

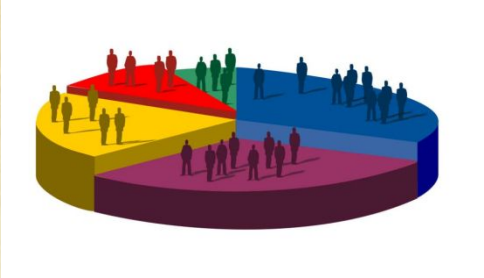


Помни: Если к тебе обращаются с претензией, значит, именно у тебя просят помощи.

ЗАДАЧИ ТРЕНИНГА:

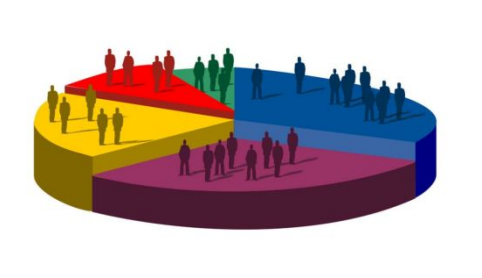
- Статистика
- Определения претензий
- Причины появления претензий
- Ошибки сотрудников
- Рекомендации по работе с претензиями
- Выводы
- Понимание – отношения - советы
- Стандарты работы с претензиями

СТАТИСТИКА



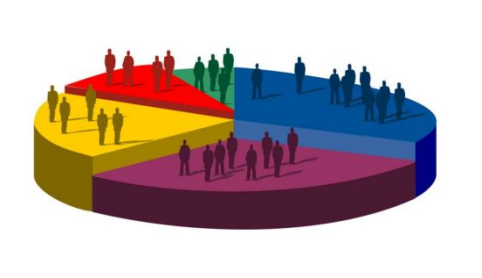
- **91%** недовольных клиентов никогда не обратятся снова к компании-обидчику.
- Каждый из них поделится рассказом о своих бедах минимум **с девятью** другими людьми.
- Недовольный клиент - это потеря репутации и доверия в глазах существующих и потенциальных клиентов.

СТАТИСТИКА



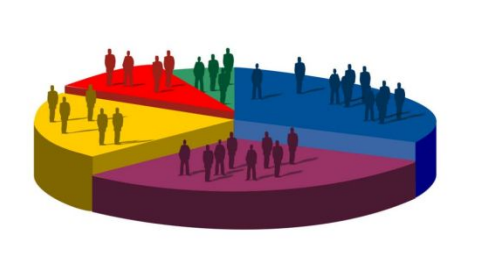
- **54-70%** клиентов, обращающихся с претензиями, снова воспользуются услугами компании, если их жалобы были успешно удовлетворены.
- Если же клиенты видят, что проблемы разрешаются быстро, эта цифра возрастает до **95%.**
- *Компания оценивается не потому, что не допускает ошибок, а потому как она их исправляет.*

СТАТИСТИКА



- Большинство клиентов уходят безмолвно, «по-английски».
- Только **десятая часть** клиентов жалуется, ругается, давая возможность компании исправить ситуацию.
- Клиенты, проблемы которых остались нерешенными, идут прямо к конкурентам.

СТАТИСТИКА



- Как правило, клиентов предъявляющих претензии, называют сложными, конфликтными, скандальными и т.д.
- Большинство же клиентов желает только справедливости и не более. Они просто хотят получить то, «за что заплатили», в самое кратчайшее время.
- Забота, уважение и решение проблемы клиента это все что нужно, чтобы изменить отношение клиента к компании.

ВЫВОД:

- Работа с претензиями клиентов – бесценный источник информации по усовершенствованию работы компании, приобретению новых клиентов.

ЧТО ТАКОЕ ПРЕТЕНЗИЯ?

ЧТО ТАКОЕ ПРЕТЕНЗИЯ?

- Жалоба клиента;
- Недовольство клиента;
- Ругань и крик клиента;
- Рекламация;
- Манипуляция клиента;
- Характер клиента;
- Недоверие клиента и т.д.

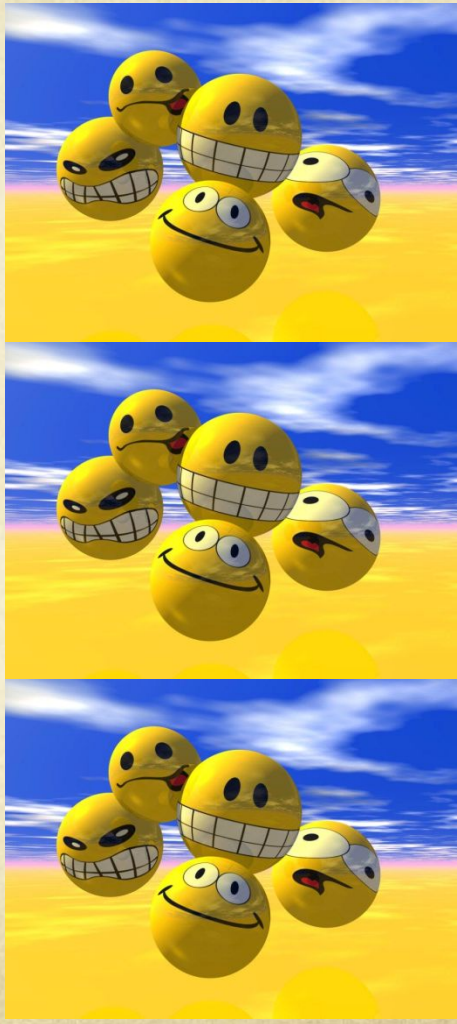
ЧТО ТАКОЕ ПРЕТЕНЗИЯ?

- ***Претензия – это всегда «заряженная» отрицательными эмоциями ситуация.***
- ***Претензия – это ОБМАНУТЫЕ ОЖИДАНИЯ клиента.***
- При этом клиент не обязательно ругается, угрожает и кричит, он может говорить тихо и спокойно.
- Недовольство каждый клиент выражает по-разному.

ПОЧЕМУ ПОЯВЛЯЮТСЯ ПРЕТЕНЗИИ?

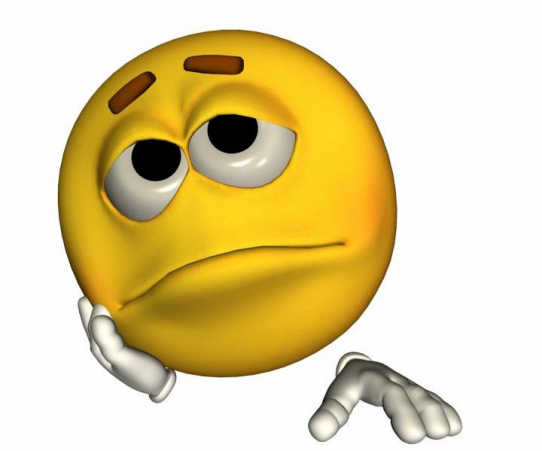
ПРИЧИНЫ ПОЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ:

- Плохое качество продукта и/или услуги;
- Непонимание клиента;
- Плохая консультация при продаже;
- Нарушение договоренностей;
- Слабый уровень обслуживания;
- Грубость и некомпетентность сотрудников компании



ПРИЧИНЫ ПОЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ:

- ***Претензия представляет собой неудовлетворенность сотрудничеством, результат обманутых ожиданий.***

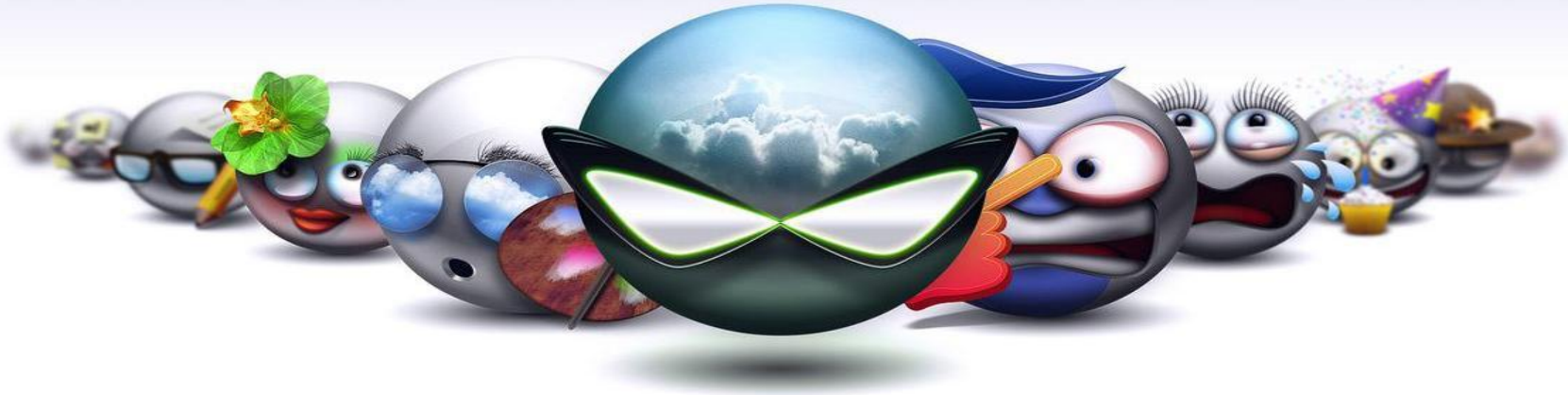


ПЛАН РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ:

- ВСЕ сотрудники, взаимодействующие с клиентами ДОЛЖНЫ ЗНАТЬ технологию работы с претензией и УМЕТЬ ее использовать.

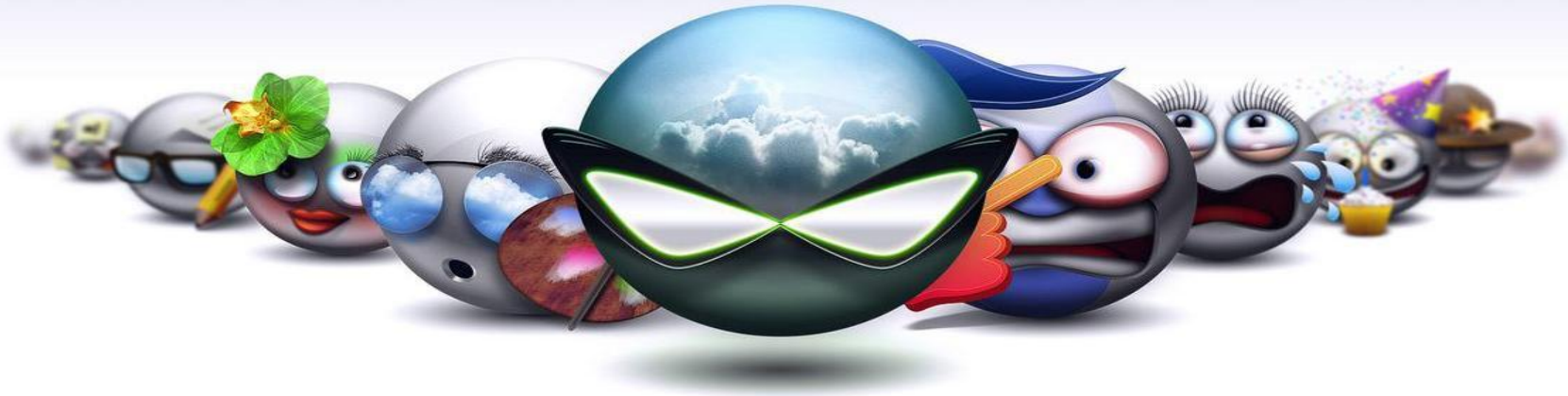
ОШИБКИ СОТРУДНИКОВ:

- Гасят конфликт исключительно за счет компании;
- Делятся с клиентами своими проблемами;



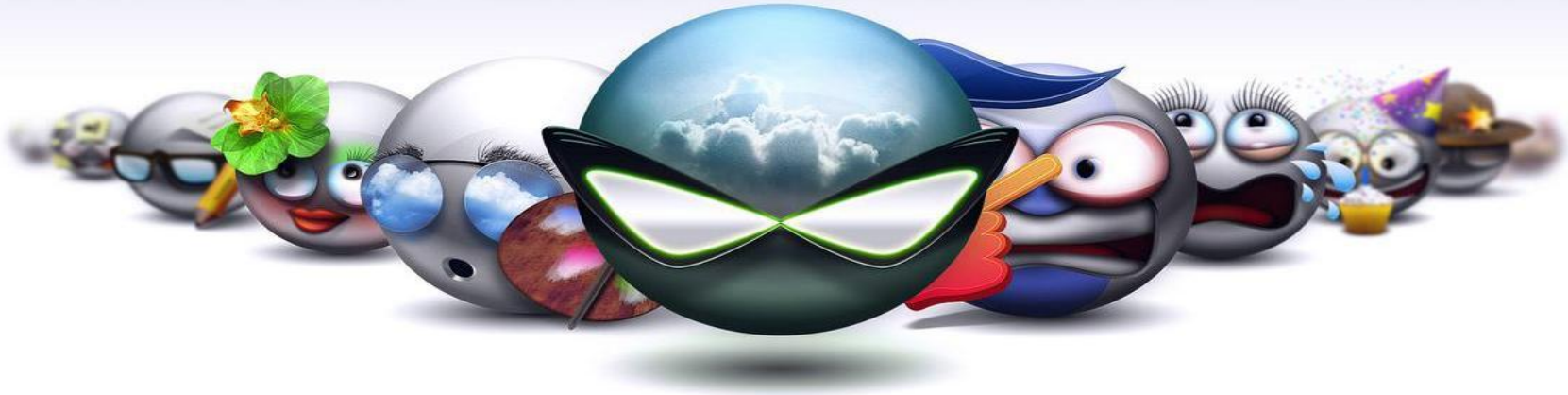
ОШИБКИ СОТРУДНИКОВ:

- Оправдываются, не задают вопросов;
- Прячут проблему от коллег и руководства;



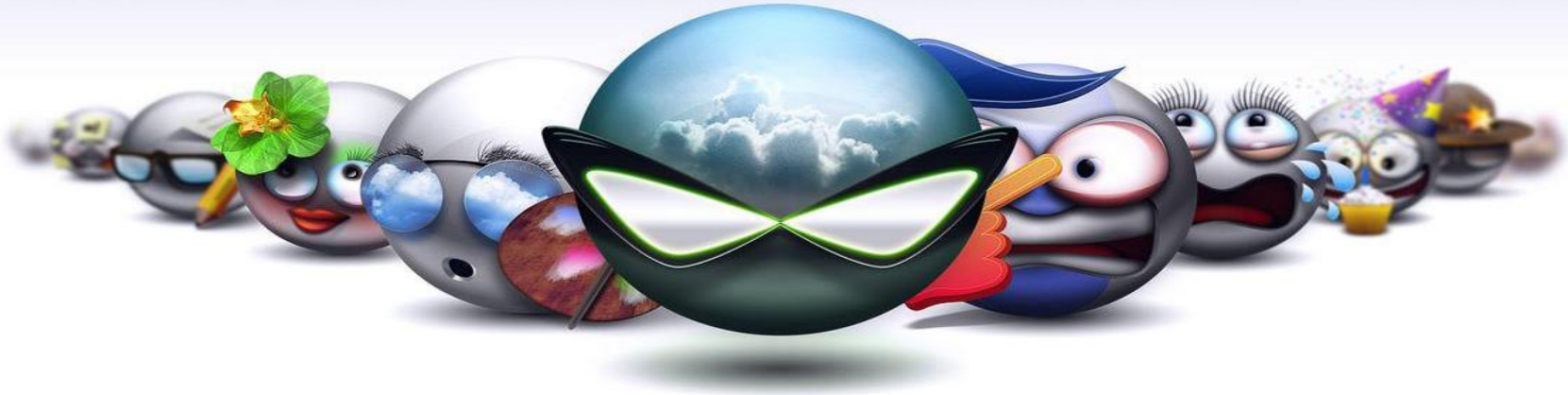
ОШИБКИ СОТРУДНИКОВ:

- Не устанавливают контакта с клиентом.
- Стараются решать все вопросы сами, превышая свои полномочия.



ОШИБКИ СОТРУДНИКОВ:

- ЧТО ДЕЛАЕМ?



МЕНЕДЖЕРЫ ЗНАЮТ:

- Для того, чтобы вывести клиента на конструктивное обсуждение проблемы, нужно снять эмоциональное состояние.
- ***КАК?***

НУЖНО ПОМНИТЬ:

- **Главное, в технологии работы с претензиями:**
- клиент ждет от компании в сложной, конфликтной ситуации – **это решение проблемы, так чтобы она больше не возникала или хотя бы был известен механизм ее решения**

Общие рекомендации при работе с претензией

- Не реагируйте на враждебность враждебностью.
- Дайте другой стороне высказаться, выразить эмоции.
- Говорите только с позиций логики.
- Будьте конкретны, не говорите “в общем”.
- Не осуждайте никого.

Технология работы с претензией

- Внимательно выслушайте клиента.
- Повторите суть высказанной претензии (жалобы) и убедитесь, что вы поняли ее правильно.
- Извинитесь
- Признайте справедливость чувств, которые испытывает клиент

Технология работы с претензией

- Расскажите, что вы собираетесь предпринять, чтобы исправить ситуацию
- Поблагодарите клиента за то, что он обратил ваше внимание на эту проблему.

Технология работы с претензией

- Обсудите с клиентом, что необходимо сделать, чтобы подобная ситуация не повторялась вновь или (если это невозможно) как вам совместно действовать в будущем для более быстрого и слаженного решения подобных проблем.

Эффективная система по работе с претензиями :

- **«Открытый, живой» прием и отработка претензий клиентов**
- **Фиксация всех жалоб клиентов в обязательном порядке по установленной в компании форме**

Эффективная система по работе с претензиями :

- **Информирование клиента о решении его вопроса или о ходе работы над его исполнением**
- **Ежемесячный анализ жалоб клиентов**
- **Разработка вариантов решений на стандартные часто повторяющиеся жалобы клиентов**

ВЫВОДЫ:

Эффективная система по работе с клиентами позволяет:

- узнавать и корректировать проблемы, которые вызвали недовольство клиентов;
- отслеживать ситуацию по решению проблемы клиента и держать его в курсе дела;

ВЫВОДЫ:

Эффективная система по работе с клиентами позволяет:

- сохранять отношения с клиентами;
- повышать качество обслуживания клиентов за счет устранения проблем, выявленных с помощью системы по работе с претензиями;

ВЫВОДЫ:

Эффективная система по работе с клиентами позволяет:

- совершенствовать, развивать компанию в целом.
- Сохранения клиентов, являются просто обязательным инструментом развития успешного бизнеса.

ПОНИМАНИЕ

- Если ты хочешь добиться согласия, покажи прежде выгоду для клиента, а не для себя. «Для того, чтобы (выгода клиента), мне нужно (предложение)»
- Замени словосочетание «Я хочу» на словосочетание «Мне нужно».

ПОНИМАНИЕ

- Замени словосочетание «Я могу» на словосочетание «Я сделаю».
- Продажи – это коммуникации. Научись общаться с людьми и ты будешь одним из лучших продавцов.

ОТНОШЕНИЯ

- Устанавливай партнерские отношения с клиентом. Не допускай снобизма и будь внимательным к любому клиенту. Также не позволяй себе льстить клиенту и сохраняй чувство собственного достоинства.

ОТНОШЕНИЯ

- Профессионал в продажах имеет два пути:
- Первый путь – честность. При встречи с клиентом решай проблему клиента, а не свою.
- Второй путь- этика. Задавай себе вопрос: «Если бы я был на месте клиента, принял бы я тот совет, который даю клиенту?». Ответ должен быть: «Да!

ПРОПИСНЫЕ ИСТИНЫ:

- Человек и компания оцениваются не потому, что не допускают ошибок, а потому как они их исправляют.
- Только 2% довольных клиентов оставляют свои отзывы по собственной инициативе.

ПРОПИСНЫЕ ИСТИНЫ:

- Успех приводит к высокомерию, высокомерие ведет к провалу.
- Если ты победил в споре, ты потерял отношения.
- Доверие к человеку основывается не на том, что он говорит, а на том, как он говорит.

СОВЕТЫ

- Чтобы правильно построить диалог и быть понятым, после ответа на вопрос клиента не делай длительных пауз (более 3 секунд), задавайте уточняющий вопрос.

РОЛЕВАЯ ИГРА

- Встать по парам
- Поговорить на предложенную тему

- **ВОПРОСЫ!**

- ***ПОЗДРАВЛЯЕМ!***