**3 EXEMPLE ȘI SOLUȚII PENTRU SCENARIUL CARE IMPLICĂ SERVICII PENTRU CLIENȚII DIFICILI**

Vă prezentăm mai jos cele mai frecvente situații care pot avea loc, ca și modul de a le rezolva. Sunteți pregătit pentru a deveni extraordinar la asigurarea serviciilor pentru clienți?

**SCENARIUL SERVICII PENTRU CLIENȚI 1: CLIENTUL FURIOS**

Un client furios este destul de frecvent întâlnit de aproape toți patronii de companii. Din moment ce afacerile mici nu au, de obicei, reprezentanți care să asigure doar servicii pentru clienți, persoana care trebuie să cunoască aceste abilități de [gestionarea clienților](https://broadly.com/review-management/)  trebuie să participe, de asemenea, la scenarii de joc de rol pe care le vor prezenta ulterior.

Deci, aveți un client nervos, poate comunicați cu acesta la telefon sau prin intermediul [chat-ului live de pe website-ul dvs.](https://broadly.com/web-chat/) În orice caz, cel mai bun lucru pe care trebuie să-l rețineți atunci când trebuie să gestionați un client furios care vi se adresează într-un mod negativ este un simplu acronim: HEARD (ASCULTAT). Tehnica HEARD funcționează astfel:

**H: Hear (Auziți) –** Informați-vă clientul că este ascultat. Fiți răbdător și nu îl repeziți.

**E: Empathize (Empatizați) –** Deținerea empatiei în cadrul activităților de afaceri va aduce beneficii în toate relațiile. Practicați înțelegerea și compasiunea la momentul ascultării plângerilor clientului dvs.

**A: Apologize (Scuzați) –** Chiar dacă nu a fost vina dvs., după ce ați empatizat cu clientul, trebuie să puteți să vă cere scuze în mod sincer. Nimănui nu-i place să experimenteze o situație neplăcută. Trebuie să înțelegeți acest lucru. Este similar [răspunsului la o recenzie negativă din viața reală](https://broadly.com/blog/how-to-respond-to-negative-reviews/) . (Sfat profesionist: Există [instrumente de gestionarea reputației](https://broadly.com/reputation-management/) care să vă ajute să gestionați clienții furioși online.)

**R: Resolve (Rezolvați) –** Ajungeți la un fel de acord cu clientul. Întrebați cum îl puteți ajuta. Găsiți un mijloc de a face totul bine, indiferent dacă prin acordarea unei reduceri pentru cumpărăturile viitoare sau prin transmiterea unui produs gratuit.

**D: Diagnose (Diagnosticați).** După ce problema a fost rezolvată și ambele părți au ajuns la un acord, ajungeți la miezul problemei. Cine sau ce a cauzat *cu adevărat* problema? În acest mod, dvs. și clientul dvs. beneficiați de informați noi care pot împiedica de la producerea acestei probleme din nou.

Asigurarea faptului că toți cei care gestionează clienții zilnic urmează această listă de verificare poate îmbunătăți foarte mult reputația companiei dvs. Ultimul lucru pe care l-ați dori este un client furios care să vorbească urât pe Twitter despre experiența oribilă pe care a avut-o cu afacerea dvs. Rezolvați problema anterior de a se produce.

### SCENARIUL SERVICII PENTRU CLIENȚI ****2: INCAPACITATEA DE A RĂSPUNDE UNEI ÎNTREBĂRI A CLIENTULUI****

Nu este un sentiment bun și se întâmplă adeseori angajaților noi. Dacă se întâmplă acest lucru, chiar dacă nu știți răspunsul, trebuie să încercați să-l identificați. Puteți utiliza, de obicei, [abilitățile de rezolvarea problemelor](https://broadly.com/blog/customer-service-skills-employee-needs/) pentru a răspunde întrebării. Dacă nu cunoașteți răspunsul, cu adevărat, informați clientul că este prima dată când se întâmplă acest lucru, iar apoi procedați la solicitarea timpului necesar pentru identificarea unui răspuns. De multe ori, o soluție automată adecvată este de a raporta întrebarea unui nivel de management superior sau doar să întrebați ce ați putea face. Reamintiți angajaților noi de aceste tactici pe durata sesiunilor introductive și, să sperăm, nu vă veți confrunta prea des cu această problemă.

### SCENARIUL SERVICII PENTRU CLIENȚI ****3: MODUL CRIZĂ****

O criză poate atinge o companie la orice moment. Adeseori, nu percepeți momentul când se apropie crizele. De aceea, acestea pot aduce multe prejudicii. Totuși, dacă dvs. și personalul dvs. sunteți pregătiți pentru a gestiona o criză atunci când aceasta apare, veți rezolva mult mai ușor situația. Despre ce tip de crize vorbim? Ei bine, un exemplu din era digitală a prezentului este reprezentat de breșele de securitate. Escrocii sunt din ce în ce mai buni cu privire la tehnicile utilizate, ceea ce determină dificultatea de a ști când transmiteți informații sensibile unui hoț.

Astfel, este cel mai bine să instruiți toate persoanele pentru a gestiona adecvat o criză, mai ales atunci când este vorba de a [discuta cu clienții](https://broadly.com/customer-feedback/) . Persoanele care au investit în dvs. vor fi supărate. Doriți să vă mențineți afacerea și astfel, dvs. …

* **Vă cereți scuze**. Chiar dacă respectiva criză nu a fost cauzată de dvs., cereți-vă scuze. Orice s-a întâmplat v-a prejudiciat clienții și doriți să vă cereți scuze sincere pentru acest lucru.
* **Comunicați**. Mențineți toate persoanele la curent cu ce se întâmplă. Indiferent dacă aceasta semnifică transmiterea comunicatelor de presă, postarea pe Facebook sau trimiterea email-urilor persoanelor din lista dvs., mențineți-vă clienții informați asupra etapelor pe care le implementați pentru a atenua criza și pentru a vă asigura că nu se va mai întâmplat niciodată. Este important că mențineți comunicarea deschisă dacă doriți să recâștigați încrederea clienților dvs.

Crizele nu sunt niciodată simple, experiențe în alb și negru, ci pot fi gestionate bine dacă vă mențineți sinceritatea și respectați aceste sfaturi.

**SCENARII DE JOC DE ROL REFERITOARE LA SERVICIILE PENTRU CLIENȚI**

Dacă doriți cu adevărat să excelați la serviciile asigurate clienților, vă recomandăm să efectuați un joc de rol cu privire la câteva scenarii comune de servicii pentru clienți, cu echipa dvs. Jocul de rol de bază semnifică că o persoană va activa ca și client, iar cealaltă ca și angajatul care gestionează situația. Se poate dovedi amuzant dacă aveți câțiva membri creativi în cadrul personalului companiei dvs.!

Mai jos, redăm câteva exemple ale scenariilor de joc de rol referitoare la serviciile pentru clienți. Doar completați-le cu situații care se pot sau care s-au întâmplat, în cadrul afacerii dvs., pentru a le face mai relevante pentru echipa dvs.

* Un client a venit pentru a vorbi cu un membru al personalului în legătură cu depunerea unei plângeri. Amenință să facă eforturi pentru a vă închide compania. Obiectivul dvs. este să rezolvați problema cu prejudicierea minimă a reptației și situației financiare a companiei. Ce faceți? (Inspirat de [acest exemplu](https://www2.le.ac.uk/offices/careers-new/information-for-students/apps/assessment-centres-1/role-play-exercises-1/example-role-play-scenarios) )
* Cineva a alunecat și s-a lovit la sediul companiei dvs. Ce este inadecvat de făcut în această situație? Dar ce ar trebui făcut?
* Un fost angajat nervos vorbește de rău compania, în mediul online, cu toate tipurile de [recenzii negative false](https://broadly.com/blog/how-to-remove-google-reviews/) și povestiri neadevărate. Cum îl convingeți să se oprească fără ca această situație să escaladeze?
* Angajatul dvs. a șters accidental o întreagă bază de date, inclusiv informațiile personale ale clienților. Clienții nu sunt mulțumiți și refuză să-și transmită informațiile din nou. Care este prima dvs. mișcare?
* Cineva dorește o rambursare a banilor, dar nu are dreptul la ea. Încearcă să vă intimideze pentru a-și primi banii înapoi, fără nicio cauză reală. Ce îi spuneți?
* Un hoț v-a spart biroul în noaptea anterioară și a furat majoritatea dispozitivelor electronice. Care este primul lucru pe care îl faceți? Dar al doilea?
* Doi angajați au o neînțelegere. În jurul lor se află clienți și sunt pronunțate jigniri de către angajați. Ca manager, cum rezolvați problema fără a speria clienții?

<https://broadly.com/blog/customer-service-roleplay-scenarios/>