**3 SCENARIUSZE TRUDNEJ OBSŁUGI KLIENTA PRZYKŁADY I ROZWIĄZANIA**

Są to niektóre z najczęstszych sytuacji, które mogą się zdarzyć, a także sposoby ich naprawy. Czy jesteś gotowy, aby stać się niesamowitym w obsłudze klienta?

**SCENARIUSZ OBSŁUGI KLIENTA 1: ROZGNIEWANY KLIENT**

Wściekły klient to coś, czego doświadczył każdy doświadczony właściciel firmy. Ponieważ większość małych firm zazwyczaj nie posiada dedykowanych przedstawicieli obsługi klienta, osoba potrzebująca tych umiejętności zarządzania klientem powinna również wziąć udział w scenariuszach fabularnych, które omówimy później.

Masz wściekłego klienta - być może komunikujesz się przez telefon lub przez czat na żywo w swojej witrynie. W każdym razie najlepszą rzeczą do zapamiętania, gdy zły klient zwraca się do ciebie negatywnie, jest jeden prosty akronim: HERAD. Technika HEARD wygląda następująco:

**H: Hear (Wysłuchaj) –** Poinformuj swojego klienta, że ​​go słychać. Bądź cierpliwy i nie odcinaj go.

**E: Empathize (Okaż współczucie) –** Okazywanie empatii w biznesie opłaca się we wszystkich relacjach - ćwicz zrozumienie i współczucie, słuchając skarg klientów.

**A: Apologize (Przeproś) –** Nawet jeśli nie byłeś winny, po empatii wobec klienta powinieneś być w stanie szczerze przeprosić. Nikt nie lubi niedogodności; powinieneś to zrozumieć. To jak odpowiadanie na negatywną recenzję IRL. (Wskazówka Pro: istnieją narzędzia do zarządzania reputacją, które pomagają rozgniewanym klientom online).

**R: Resolve (Rozwiąż) –** Dojdź do jakiejś wspólnej płaszczyzny z klientem. Zapytaj, jak możesz pomóc. Znajdź sposób na poprawienie sytuacji - niezależnie od tego, czy dasz mu zniżkę na przyszłe zakupy, czy darmowy produkt.

**D: Diagnose. (Zdiagnozuj)** Po rozwiązaniu problemu i polubownym rozwiązaniu dla obu stron, przejdź do sedna problemu. Kto lub co tak naprawdę go spowodowało? W ten sposób zarówno Ty, jak i klient, zyskujecie na nowych informacjach, które mogą zapobiec pojawieniu się podobnej sytuacji w przyszłości.

### Upewnienie się, że każdy, kto codziennie kontaktuje się z klientami, przestrzega tej listy kontrolnej, może znacznie poprawić Twoją reputację. Ostatnią rzeczą, jaką chciałbyś, to rozgniewany klient idący ze swoim problemem na Twittera, aby wyrazić opinię o swoim okropnym doświadczeniu z Twoją firmą - rozwiąż problem, zanim to nastąpi.

**SCENARIUSZ OBSŁUGI KLIENTA 2: NIE MOŻNA ODPOWIEDZIEĆ NA PYTANIE KLIENTA**

o nigdy nie jest dobre uczucie i najczęściej zdarza się to nowym pracownikom. Jeśli tak się stanie, nawet jeśli nie znasz odpowiedzi, powinieneś spróbować ją znaleźć. Zazwyczaj możesz użyć umiejętności rozwiązywania problemów, aby odpowiedzieć na pytanie. Jeśli naprawdę nie znasz odpowiedzi, poinformuj klienta, że ​​jest to pierwszy raz, kiedy takie pytanie się pojawiło, a następnie poproś o czas potrzebny na znalezienie odpowiedzi. Często dobrym rozwiązaniem jest zgłoszenie pytania do wyższego szczebla zarządzania lub po prostu zadawanie pytań. Przypomnij nowym pracownikom tę taktykę podczas wdrażania i miejmy nadzieję, że nie napotkasz tego problemu zbyt często.

**SCENARIUSZ OBSŁUGI KLIENTA 3: TRYB KRYZYSOWY**

Kryzys może dotknąć każdą firmę w dowolnym momencie. Często ich go widzisz; dlatego kryzysy mogą być tak szkodliwe. Jeśli jednak Ty i Twoi pracownicy jesteście przygotowani do radzenia sobie z kryzysem, który stanie na Waszej drodze, będzie dla Was znacznie lepiej. O jakich kryzysach mówimy? Cóż, jednym z przykładów w dzisiejszej erze cyfrowej są naruszenia bezpieczeństwa. Oszuści stają się coraz trudniejsi dzięki swoim technikom, przez co bardzo trudno jest nawet wiedzieć, że przekazujesz złodziejowi poufne informacje.

* Dlatego najlepiej przeszkolić wszystkich w zakresie właściwego zarządzania kryzysowego, zwłaszcza jeśli chodzi o rozmowę z klientami. Ludzie, którzy zainwestowali w Ciebie, będą zmartwieni. Chcesz utrzymać ich działalność, więc…
* **Przeproś**. Przeproś, nawet jeśli kryzys nie jest bezpośrednio Twoją winą. Cokolwiek się wydarzyło, spowodowało szkody dla twoich klientów i powinieneś szczerze za to przeprosić.
* **Komunikuj się**. Informuj wszystkich na bieżąco. Niezależnie od tego, czy oznacza to publikowanie komunikatów prasowych, publikowanie postów na Facebooku lub wysyłanie e-maili na Twoją listę, bądź na bieżąco z krokami, które podejmujesz, aby poprawić kryzys i upewnić się, że nigdy więcej się nie powtórzy. Jeśli chcesz odzyskać zaufanie klientów, ważne jest, aby komunikacja była otwarta.

Kryzysy nigdy nie są prostymi doświadczeniami, ale można sobie z nimi poradzić, jeśli pozostaniesz uczciwy i będziesz się trzymał się tych wskazówek.

**SCENARIUSZE ODGRYWANIA RÓL OBSŁUGI KLIENTA**

Jeśli naprawdę chcesz osiągnąć sukces w obsłudze klienta, zalecamy odegranie ról w kilku typowych scenariuszach obsługi klienta ze swoim zespołem. Podstawowe odgrywanie ról oznacza, że ​​jedna osoba będzie grać klienta, a druga - pracownika zajmującego się daną sytuacją. Może być fajnie, jeśli masz kreatywnych pracowników!

Poniżej znajdują się przykłady scenariuszy odgrywania ról obsługi klienta, wystarczy wypełnić je scenariuszami, które mogą się wydarzyć w Twojej firmie, aby były odpowiednie dla Twojego zespołu.

• Klient przyszedł porozmawiać z członkiem personelu, aby złożyć skargę. Grozi, że zmusi Cię do zamknięcia. Twoim celem jest rozwiązanie problemu przy minimalnej reputacji i stratach finansowych firmy. Co robisz? (Zainspirowany tym przykładem)

• Ktoś poślizgnął się i zranił w miejscu prowadzenia działalności. Co należy zrobić w tej sytuacji? To, co właściwe?

• Żałosny były pracownik nieuczciwie wypowiada się w Internecie za pomocą wszelkiego rodzaju negatywnych fałszywych recenzji i nieprawdziwych historii. Jak zmusić go do zaprzestania bez dalszej eskalacji problemu?

• Twój pracownik przypadkowo usunął całą bazę danych, w tym dane osobowe klienta. Klienci nie są zadowoleni i odmawiają ponownego podania informacji. Jaki jest Twój pierwszy ruch?

• Ktoś żąda zwrotu pieniędzy, ale jest to nieuzasadnione. Próbuje Cię zastraszyć, żebyś oddał mu swoje pieniądze bez prawdziwej przyczyny. Co mu powiesz?

• Złodziej włamał się do twojego biura ostatniej nocy i ukradł większość elektroniki. Jaka jest pierwsza rzecz, którą robisz? A druga?

• Kłóci się dwóch pracowników. Wokoło znajdują się klienci i wypowiadane są przekleństwa. Jako menedżer, jak rozwiążesz ten problem bez odstraszania klientów?

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