**3 SUNKIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO SCENARIJAUS PAVYZDŽIAI**

Tai yra keletas dažniausiai pasitaikančių situacijų, be to, kaip jas ištaisyti. Ar esate pasirengęs tapti nuostabiu klientų aptarnavimo srityje?

**1 KLIENTŲ APTARNAVIMO SCENARIJUS: PIKTAS KLIENTAS**

Piktas klientas yra tai, ką matė kiekvienas patyręs verslo savininkas. Kadangi dauguma mažų įmonių paprastai neturi specialių klientų aptarnavimo atstovų, asmuo, turintis žinoti šiuos klientų valdymo įgūdžius, taip pat turėtų dalyvauti vaidmenų scenarijuose, kuriuos apimsime vėliau.

Taigi, jūs turite piktą klientą - galbūt jūs bendraujate telefonu arba per savo svetainės tiesioginį pokalbį. Bet kokiu atveju geriausia atsiminti, kai piktas klientas neigiamai kreipiasi į jus, yra vienas paprastas akronimas: HEARD technika vyksta taip:

**H: Išklausyk –** Praneškite savo klientui, kad jis yra išklausytas. Būkite kantrūs ir jų nenupjaukite.

**E: Būk empatiškas –** Empatija versle atsiperka visais santykiais - praktikuokite supratimą ir atjautą, klausydami savo kliento priekaištų.

**A: Atsiprašyk –** Net jei nesate kaltas, įsijautę į klientą turėtumėte sugebėti nuoširdžiai atsiprašyti. Niekam nepatinka nepatogumai; turėtum tai suprasti. Tai tarsi atsakymas į neigiamą IRL apžvalgą. („Pro“ patarimas: yra reputacijos valdymo įrankių, padedančių piktiems klientams internete.)

**R: Spręsk–** Ateikite į tam tikrą bendrą kalbą su klientu. Paklauskite, kaip galite padėti. Raskite būdą, kaip viską ištaisyti - nesvarbu, ar tai reiškia, kad suteikiate jiems nuolaidą pirkdami ateityje, ar nemokamą produktą.

**D: Diagnozuok.** Kai klausimas bus išspręstas ir abi šalys bus draugiškos, pereikite prie klausimo esmės. Kas ar kas iš tikrųjų paskatino tai įvykti? Tokiu būdu tiek jūs, tiek klientas naudojasi nauja informacija, kuri gali padėti jai pasikartoti.

### Užtikrinus, kad visi, kasdien bendraujantys su klientais, laikosi šio kontrolinio sąrašo, galite labai pagerinti jūsų reputaciją. Paskutinis dalykas, ko norėtumėte, yra piktas klientas, nukreiptas į „Twitter“, kad išsiaiškintų apie savo siaubingą patirtį jūsų versle - išspręskite problemą, kol ji dar neįvyks.

**2 KLIENTŲ PASLAUGŲ SCENARIJUS: NEGALIMA ATSAKYTI Į KLIENTO KLAUSIMĄ**

### Tai niekada nėra geras jausmas, o dažniausiai tai nutinka naujiems darbuotojams. Jei taip atsitiktų, net jei nežinote atsakymo, turėtumėte pabandyti jį rasti. Paprastai galite naudoti problemų sprendimo įgūdžius, kad atsakytumėte į klausimą. Jei tikrai nežinote atsakymo, praneškite klientui, kad tai pirmą kartą, tada paprašykite laiko, kurio reikia atsakymui rasti. Daug kartų geras nutylėjimas yra pranešti apie klausimą aukštesniam vadovybės lygiui arba tiesiog užduoti. Primindami naujus darbuotojus apie šias taktikas įlaipinimo metu, tikėkimės, per dažnai nesusidursite su šia problema.

**3 KLIENTŲ APTARNAVIMO SCENARIJUS: KRIZĖS REŽIMAS**

Krizė gali ištikti bet kurią įmonę bet kuriuo metu. Jūs dažnai nematote jų ateinančių; todėl krizės gali būti tokios žalingos. Vis dėlto, jei jūs ir jūsų darbuotojai pasirengę įveikti krizę, kai tik jums kils, jums bus daug geriau. Apie kokias krizes mes kalbame? Na, vienas pavyzdžių šiandieniniame skaitmeniniame amžiuje yra saugumo pažeidimai. Sukčiai su savo technika tampa vis sudėtingesni, todėl net sunku žinoti, kad vagiui atiduodate neskelbtiną informaciją.

* Taigi geriausia išmokyti visus tinkamai valdyti krizę, ypač kalbant apie klientus. Žmonės, kurie investavo į tave, bus nusiminę. Jūs norite išlaikyti jų verslą, taigi, jūs…
* **Atsiprašyk**. Net jei krizė nėra jūsų kaltė, atsiprašykite. Kad ir kas nutiko, buvo padaryta žala jūsų klientams, todėl turėtumėte nuoširdžiai atsiprašyti.
* **Komunikuok**. Nuolat atnaujinkite visus. Nesvarbu, ar tai reiškia pranešimų spaudai išleidimą, paskelbimą „Facebook“ ar el. Laiškų siuntimą į savo sąrašą, palaikykite savo klientus krizės keitimo veiksmų ir užtikrinkite, kad tai niekada nepasikartotų. Svarbu išlaikyti atvirą komunikaciją, jei norite susigrąžinti klientų pasitikėjimą.

• Krizės niekada nėra paprastos, pjautinės ir sausos patirtys, tačiau jas galima gerai išspręsti, jei būsi sąžiningas ir laikysiesi šių patarimų.

**KLIENTŲ APTARNAVIMO VAIDMUO ŽAIDIMO scenarijai**

Jei tikrai norite tobulėti klientų aptarnavimo srityje, rekomenduojame su komanda atlikti kelis įprastus klientų aptarnavimo scenarijus. Pagrindinis vaidmenų žaidimas reiškia, kad vienas asmuo veiks kaip klientas, o kitas - kaip darbuotojas, tvarkantis situaciją. Tai gali būti smagu, jei turite keletą kūrybingų darbuotojų!

Toliau pateikiami keli klientų aptarnavimo vaidmenų scenarijų pavyzdžiai, tiesiog užpildykite juos scenarijais, kurie galėjo ar įvyko jūsų versle, kad jie būtų tinkami jūsų komandai.

• Klientas atėjo pasikalbėti su darbuotoju ir pateikti skundą. Jie grasina jus uždaryti. Jūsų tikslas yra išspręsti problemą su minimalia reputacija ir finansine žala įmonei. Ką tu darai? (Įkvėptas šio pavyzdžio)

• Kažkas paslydo ir įskaudino save savo verslo vietoje. Ką blogai daryti šioje situacijoje? Teisingas dalykas?

• Apkaltas buvęs darbuotojas internete blogai žiūri į jūsų įmonę su visokiais neigiamais padirbtais atsiliepimais ir tikrovės neatitinkančiomis istorijomis. Kaip priversti jį sustoti toliau nekeliant klausimo?

• Jūsų darbuotojas netyčia ištrynė visą jūsų duomenų bazę, įskaitant asmeninę informaciją apie klientą. Klientai nėra patenkinti ir vėl atsisako suteikti jums savo informaciją. Koks tavo pirmasis žingsnis?

• Kažkas nori grąžinti pinigus, tačiau tai nepateisinama. Jie bando tave patyčiomis grąžinti jiems pinigus be jokios tikros priežasties. Ką tu jam / jai sakai?

• Praėjusią naktį į jūsų kabinetą įsiveržė vagis ir pavogė didžiąją dalį elektronikos. Ką pirmiausia darai? Antras?

• Du darbuotojai turi nesutarimų. Visur yra klientų ir sakomi keiksmažodžiai. Kaip vadovas, kaip išspręsti problemą neišbaidant klientų?

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