

Minden panasz ajándék....

A reklamációt és a konfliktusokat sokan nehéz helyzetként élik meg. Fogyasztóvédelemmel fenyegetőző vásárló, a vezérigazgatóval levelező ügyfél, vagy éppen egymással acsarkodó munkatársak – kevesen gondolnák, hogy ezek a helyzetek pozitív lehetőségeket hordoznak magukban. Pedig így van: azokat az ügyfeleket, akiknek volt már jól megoldott reklamációjuk, sokkal nehezebb elcsábítani mint azokat, akiknek még semmi problémájuk nem volt.

Az elégedetlen vásárlók 90%-a elfordulással jelzi elégedetlenségét, és nem reklamál. Így aztán nem tudhatjuk igazán, hány vevőt kergetnek el munkatársaink, vagy éppen mi magunk. Az elégedetlen vásárló pedig átlagosan hét ismerősének meséli el a kellemetlen élményt, míg az elégedett legfeljebb háromnak. A reklamációt azonban saját hasznunkra fordíthatjuk, csak néhány alapszabályt kell betartanunk.

➤ Dolgozzunk ki egyértelmű szabályokat a reklamációk elintézésére!

Ha az eladónak vagy az ügyintézőnek rögtönöznie kell egy-egy helyzet elbírálásában, az komoly vitákra adhat okot. Rögzítsük előre, hogy konkrét esetekben hogyan intézkedünk! Legyünk a lehetőségeinkhez képest nagyvonalúak – ezen hosszú távon sokat nyerhetünk. Az igazán elégedett ügyfelek hatszor nagyobb valószínűséggel térnek vissza.

➤ Mutassunk valódi figyelmet a reklamáló iránt!

A reklamáló első kívánsága, hogy meghallgassák a panaszát – kommentár, helyreigazítás, magyarázkodás nélkül. Induljunk ki abból, hogy a reklamálónak igaza van, - ha mégsem, az később úgymint kiderül. Aki reklamál, az gyakran indulatokkal teli, és arra számít, hogy a másik fél visszautasítja őt. Mielőtt a reklamációt „kezelnénk”, figyeljünk inkább a személyre: magyarázkodás nélkül hallgassuk végig a történetét. Mutassunk megértést az érzéseiről és a helyzete iránt. Biztosítsuk arról, hogy mindent megteszünk a megoldásért. A reklamáló nem magyarázatot vár, hanem meghallgatást. Ha ezt megkapja, akkor együttműködővé válik. Ha valóban hibáztunk, azt magyarázkodás nélkül ismerjük el!

➤ Intézkedjünk gyorsan, pontosan, egyértelműen!

Miután meghallgattuk az ügyfelet, koncentráljunk a megoldásra. Határozottan cselekedjünk a szabályok szerint, és adjuk meg az ügyfélnek, ami megilleti. Ennél többet azonban nem kötelező felajánlani. Ami fontosabb, hogy mindezt kedvesen, természetesen és szívesen tegyük. Nem csak az számít, amit adunk, hanem az is, ahogyan adjuk.

➤ Köszönjük meg a reklamációt!

Sokan megkérdezik, hogy erre miért van szükség? Kritizálták a szolgáltatást, a terméket, – és ezt köszönjük is meg? A válasz röviden: igen! Ne feledjük: a legtöbb panaszos nem reklamál, hanem elfordul tőlünk. Meg kell tehát köszönnünk a reklamációt, mivel ez fontos visszajelzés a számunkra. Az már rajtunk múlik, hogy tanulunk-e belőle.

Hogyan viselkedjünk, ha a reklamáció / panasz jogtalan? Mit tegyünk, ha a másik fél agresszív, sértő, fenyegetőző? Néhány egyszerű szabály betartásával ezeknek az eseteknek a többsége is jól kezelhető. Ezek a viselkedési szabályok azonban könyvből nehezen sajátíthatók el.

Fejlesztésük kommunikációs tréningeken történik, ahol az elméleti alapok elsajátítása után gyakorlatokon és szimulált helyzeteken keresztül történik a tanulás.

A tréningeken megtanulhatjuk, hogyan találunk utat a saját érdekeink érvényesítése és az ügyfélkapcsolat megőrzése között. A reklamációk és konfliktusok helyes kezelése az ügyfélszolgálat alapkészségei közé tartozik. Éppen úgy, mint a kedves kiszolgálás, a meggyőző termékbemutató, az aktív értékesítés vagy az információadás telefonon. Ügyfélszolgálati tréningcsomagunk tartalmazza mindezen készségek fejlesztését. Érdemes képezni magunkat és munkatársainkat, mert ezáltal szolgáltatásaink hatékonyságát és eredményességét jelentősen javíthatjuk.



Real Progress
tréning és tanácsadás

Ügyfélszolgálati TRÉNINGAJANLATOK

- Ügyfélszolgálati **kommunikáció** – 24 óra
- Ügyfélszolgálati **értékesítés** – 24 óra
- Reklamáció- és **konfliktuskezelés** – 24 óra
- Telefonos és írásbeli kommunikáció – 24 óra

Real Progress Kft. 9028 Győr, Máté Mária utca 4/a.
Tel: +36 96 550 328 * www.realprogress.hu

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 08 0050 05 * Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL - 1472

Daróczi Zoltán
Fejlesztő tréner
Real Progress Kft.