

Статьи об оконном бизнесе /
Как снять агрессию у любимого клиента

Как снять агрессию у любимого клиента

Галина Артамохина
тренер-консультант «Бизнес-Креатив»

Что делать, если возникла конфликтная ситуация с клиентом? Как быть, если клиент разозлен, грубит или просто требует невозможного? Откуда вообще берется агрессия клиента? Как реагировать на такую неадекватность, как справиться со стрессом и напряжением, при этом не потеряв клиента? И что делать специалисту по обслуживанию клиентов, когда на него обрушивается шквал упреков? Эти и другие вопросы постоянно рождаются в голове многих управленцев, да и сами менеджеры стараются всеми способами избежать разбирательств с клиентами, которым что-то не довели, не установили, не доделали или просто стороны, что называется, не поняли друг друга.

А между тем, если задуматься о причинах поведения, по которым клиенты попадают в ряд трудных, то можно найти простые и эффективные методы взаимодействия и, в том числе, спокойного разрешения возникающих конфликтов.

Все кажущее многообразие конфликтных ситуаций можно объединить в 3 группы, а именно:

1. Клиент явно не прав, он затевает конфликт по причине своих личных проблем или плохого настроения. (Возможно, у него трудности в семье, на работе или его только что обидели в транспорте.)
2. Клиент объективно прав, и устраивает конфликт, имея для этого все основания. (Например, ему пообещали монтаж по технологии *illbruck*, а все закончилось обычным монтажом).
3. Клиент прав частично, но он неадекватно реагирует на сложившуюся ситуацию. (Например, цены в договоре были указаны неверно, но вместо того, чтобы принять извинения сотрудника, клиент начинает громко ругать фирму).

Возможно, вам знакома цитата: «Человек выходит из себя от ощущения собственного бессилия». Очень наглядно этот принцип могут отследить в своем поведении те, у кого есть маленькие дети. Вспомните, когда вы в последний раз повысили голос на ребенка. А по какой причине? Он не слушается? Вас не понимает? Отказывается признавать ваш родительский авторитет и делать то, что вы ему говорите? Вот вам и бессилие... Мы кричим, что нам еще остается делать? Иногда прикрикнем, иногда отшлепаем, а иногда просто взвыть хочется....

Наши клиенты в большинстве случаев ведут себя так же... Правда, отшлепать менеджера, который перепутал сроки доставки, мы не можем, зато можем накричать в телефонную трубку... Действительно, конфликт принимает форму открытой агрессии в том случае, когда кто-либо из участников или оба сразу воспринимают ситуацию как несущую угрозу своей физической, материальной или моральной целостности, угрозу, которая субъективно воспринимается как вышедшая из-под контроля ситуация. При этом не важно, так ли это на самом деле.

Зачастую в одном конфликте могут переплестись все три угрозы. Клиента обманули со сроками — моральная угроза. Цена после замера оказалась гораздо выше той, которую называл менеджер — материальная угроза. Привезенное окно не подошло, и мастера уехали за новым, а клиент остался сидеть прохладной осенью у открытого проема — физическая угроза. Таких примеров у оконных компаний, да и в повседневной жизни, можно найти много. Но остается открытым вопрос, что нам с этим делать и как себя вести?

Во-первых, давайте определим, что в таких случаях категорически нельзя делать:

- Отвечать хамством и раздражением (получите эффект снежного кома);

- Пытаться моментально переубедить клиента, даже если он на 100% не прав и у вас есть «весомый аргумент» (в подобном состоянии он все равно его не воспримет, т.к. работают эмоции, а разум отдыхает);
- Улыбаться (в подобной ситуации это может восприниматься как издевка);
- Оставаться чересчур невозмутимым (клиент воспримет это так, как будто вам до него нет дела);
- «СТАВИТЬ КЛИЕНТА НА МЕСТО»!

Во-вторых, приведенная ниже таблица поможет Вам сформулировать свой ответ клиенту в нейтрально-доброжелательном тоне, что позволит избежать ненужного нарастания агрессии.

*С таблицей, предложенной в статье "Как снять агрессию у любимого клиента", можно ознакомиться в нашем печатном издании.

В-третьих, вашим проходным билетом сквозь все конфликтные ситуации будет простая и до невероятности эффективная техника «присоединения». Она включает в себя три простых шага:

1. Присоединитесь к клиенту (я тоже..., я сам..., на вашем месте и я бы...)
2. Проговорите состояние клиента (вы расстроены, рассержены, вам неприятно)
3. Предложите вариант разрешения возникшей проблемы.

Вот примерный диалог, который может состояться между вами и рассерженным заказчиком:

Клиент: Вы обещали привезти окна еще вчера, я весь день вас прождала, а в итоге выясняется, что они будут готовы только завтра!!!

Менеджер: Нина Семеновна, эта информация для меня абсолютно неожиданна. На вашем месте я бы тоже начала кричать... Представляю, как вы расстроены. Давайте, я свяжусь с производством и узнаю, что там случилось. Я перезвоню вам через 3 минуты, договорились?

Нередко, в ситуациях повышенного эмоционального напряжения, мы вынуждены клиентам отказывать... Возможно, они просят слишком большую скидку на товар, ждут комплектующие, которых нет сейчас на складе, или просто требуют сиюминутного разрешения волнующих их вопросов. Как отказать клиенту, при этом не обидев его и не вызвав бурю ответных негативных эмоций?

Лучше всего отказывать по принципу «отказа детям». Если ребенок пытается выковырять кошке глаза, мы всегда можем сказать: «Саша, нельзя тыкать кiske в глаза, зато можно ее погладить». А дальше берем руку ребенка и показываем другую схему взаимодействия с кошкой, проводя его ручкой по спине кошки. С клиентами ситуация аналогичная.

Клиент: Скажите, а вы можете дать мне скидку в 25%?

Менеджер: Хотелось бы вас порадовать, Марья Васильевна, но, к сожалению, таких скидок у нас сейчас нет. Зато могу предложить вам скидку в 15% и еще москитную сетку в подарок, которая, согласитесь, тоже стоит недорого.

Приведем фразы, которые вы можете использовать в формулировке вежливого отказа клиенту:

- Боюсь, это невозможно...
- К сожалению, эта проблема не имеет решения...
- Наши обстоятельства не позволяют...
- Мне жаль Вас огорчать, но факты таковы, что...
- На сегодняшний день это, к сожалению, не представляется возможным...
- Хотелось бы Вас порадовать, но ситуация такова, что...
- Ваши предложения можно вынести на обсуждение, но...
- Боюсь, это слишком сложное решение...
- К сожалению, это предложение не учитывает интересы нашей компании...
- Благодарю за проявленное ..., но, к сожалению, по объективным причинам нам придется...
- Это предложение представляется не вполне реалистичным...
- Звучит разумно, но, боюсь, не учитывает некоторых важных обстоятельств...
- Я ценю Ваше доброе отношение, но вынужден Вам отказать...
- Вы, конечно, понимаете, что это невозможно...

И обязательно помните, что клиент недоволен не персонально вами, а возникшей проблемой, сложившейся ситуацией. А любую проблему можно решить — на это и должна быть направлена ответная реакция. Конечно, всеми приемами погашения конфликтов овладеть достаточно сложно, их, по сути, очень много. Но даже если вы освоите самые простые приемы, приведенные в этой статье, вы уже сможете гораздо эффективнее и быстрее выходить из любого конфликта. Успехов вам в работе! И помните, что клиенты — как дети...



Дата публикации: 11.02.2010