



Разрешение конфликтных ситуаций.ДРБ_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Что такое «управление конфликтами» в разговоре с клиентом:
- 2 Негативные клиенты:
- 3 Алгоритм работы с негативными клиентами на линии:
- 4 В чём суть блока «выслушать, не перебивая» при работе с негативным клиентом:
- 5 В чём суть блока «выразить понимание» при работе с негативным клиентом:
- 6 В чём суть блока «принести извинения от лица компании» при работе с негативным клиентом:
- 7 В чём суть блока «уточнения сути проблемы клиента» при работе с негативным клиентом:
- 8 В чём суть блока «предпринять действия, то есть рассказать, какие действия будут предприняты» при работе с негативным клиентом:
- 9 В чём суть блока «предложить компенсацию или бонус/скидку» при работе с негативным клиентом:
- 10 В чём суть блока «собрать обратную связь с операторов» при работе с негативным клиентом:
- 11 В каких ситуациях с конфликтными клиентами оператор вправе закончить разговор первым:
- 12 Методы борьбы со стрессом при работе с негативными клиентами на линии:
- 13 Что означает клиентоориентированный подход при конфликтных ситуациях на линии с клиентами:
- 14 Каковы основные принципы работы в конфликтной ситуации:
- 15 Что обозначает принцип «управление эмоциями» при работе с клиентом в конфликтной ситуации:
- 16 Что обозначает принцип «посмотреть на ситуацию со стороны» при работе с клиентом в конфликтной ситуации:



17

Прочитайте приведённый ниже скрипт (частичный разговор оператора с клиентом): Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Мне нужно решить вопрос с возвратом товара. Я очень недоволен такой доставкой и сервисом тоже!!! Менеджер: Да, слушаю вас, подскажите ваш номер и номер вашего заказа. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович, заказ (...), товар на возврат (...) Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...). Подскажите, что произошло с товаром, причина возврата. Клиент: Товар (...) пришёл разбитым, и всё содержимое геля растеклось по коробке с остальным заказом. Я очень недоволен такой доставкой и транспортировкой, а ещё плохой упаковкой. Менеджер: Иван Иванович, вы можете вернуть товар на основании правил возврата. А также я могу предложить вам другой вариант – оставить данный товар себе (нам же предоставив только фото разбитого и разлитого геля и залитой коробки), а компания вам предоставит хороший бонус за причиненные неудобства в виде скидки в (...)% на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, в принципе, давайте, а то заморачиваться с возвратом не очень хотелось бы! Менеджер: Хорошо, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: Всего доброго, до свидания! Вопрос по кейсу: Проанализируйте данный звонок, какой блок алгоритма работы с негативными клиентами не выполнен:



18

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Мне нужно решить вопрос с возвратом товара. Я очень недоволен такой доставкой и сервисом тоже!!! Менеджер: Понимаю вас, неприятная ситуация. Подскажите ваш номер и номер вашего заказа. Клиент: Иван Иванович, заказ (...), товар на возврат (...). Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...). Подскажите, что произошло с товаром, причина возврата? Клиент: Товар (...) пришёл разбитым, и всё содержимое геля растеклось по коробке с остальным заказом. Я очень недоволен такой доставкой и транспортировкой, а ещё плохой упаковкой. Менеджер: Иван Иванович, приношу свои извинения от лица компании. Вы можете вернуть товар на основании правил возврата. А также я могу предложить вам другой вариант – оставить данный товар себе (нам же предоставив только фото разбитого и разлитого геля и залитой коробки), а компания вам предоставит хороший бонус за причиненные неудобства в виде скидки в (...) % на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, в принципе, давайте, а то заморачиваться с возвратом не очень хотелось бы! Менеджер: Хорошо, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: И.И., благодарю вас за обращение. Если возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться на ГЛ по телефону (...). Или оставить своё сообщение в чате личного кабинета или на сайте. Ждём вас снова за покупками в наш интернет-магазин. Всего доброго, до свидания! (+ данные по этому звонку менеджер предоставила своему руководителю)

Вопрос по кейсу: Какие блоки алгоритма работы с негативными клиентами выполнены в данном кейсе:



- 19 Прочтите приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Мне нужно решить вопрос с возвратом товара. Я очень недоволен такой доставкой и сервисом тоже!!! Менеджер: Да, слушаю вас, подскажите ваш номер и номер вашего заказа. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович, заказ (...), товар на возврат (...) Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...). Подскажите, что произошло с товаром, причина возврата. Клиент: Товар (...) пришёл разбитым, и всё содержимое геля растеклось по коробке с остальным заказом. Я очень недоволен такой доставкой и транспортировкой, а ещё плохой упаковкой. Менеджер: Иван Иванович, вы можете вернуть товар на основании правил возврата. А также я могу предложить вам другой вариант – оставить данный товар себе (нам же предоставив только фото разбитого и разлитого геля и залитой коробки), а компания вам предоставит хороший бонус за причиненные неудобства в виде скидки в (...)% на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, в принципе, давайте, а то заморачиваться с возвратом не очень хотелось бы! Менеджер: Хорошо, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: Всего доброго, до свидания! Вопрос по кейсу: Определите, был ли соблюден в данном кейсе клиентоориентированный подход и в чём он заключался:
- 20 Прочтите приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Я очень недоволен вашей доставкой и сервисом тоже!!!! Я уже не первый раз обращаюсь к вам, и никакого результата нет! Что за бардак! Я буду жаловаться!!!! Менеджер: (выключив микрофон, дав клиенту высказаться и выпустить «пар») Прошу прощения от лица компании за доставленные неудобства. Подскажите ваш номер и номер вашего заказа, дату последнего обращения. Я сейчас посмотрю историю вашего обращения. Минуту. Клиент: Да уж посмотрите, что вы не видите мои обращения, я уже звоню 15 раз (ненормативная лексика) Менеджер: Будь добры, не выражайтесь в такой форме, обращаю внимание, что все разговоры записываются. Клиент: (продолжает ругаться и выражаться, грозить в адрес оператора и компании в целом). Менеджер: Извините, но в таком случае я вынуждена прервать разговор. До свидания. Менеджер повесила трубку первой. Вопрос по кейсу: Правильно ли поступила менеджер в данной ситуации и почему: