

РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ ПО ТЕЛЕФОНУ

Цель: сформировать у участников навык работы с жалобами и рекламациями и взаимодействия со сложными конфликтными клиентами

Для кого: для сотрудников, работающих с рекламациями

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Психология жалобы	<ul style="list-style-type: none">• Классификация жалоб. Причины недовольств клиентов• Типы сложных клиентов и особенности взаимодействия с ними• Важность для компании «недовольного» клиента. Ценность наличия у сотрудников компетенций по работе с рекламациями
Взаимодействие с конфликтным клиентом	<ul style="list-style-type: none">• Предупреждение конфликтной ситуации и подачи клиентом рекламации• Конфликтогены, провоцирующие агрессию клиента• Эффективный алгоритм взаимодействия с конфликтным клиентом. Структура разговора с клиентом при входящем и исходящем звонке• Управление эмоциями клиентов: эмоциональная подстройка, снятие напряженности клиента
Процесс работы с рекламацией	<ul style="list-style-type: none">• Порядок принятия рекламации и предоставления клиенту вариантов решения• Типичные варианты решения, принятые в компании, и условия применения каждого из вариантов• Дальнейшее взаимодействие с клиентом по поводу составленной рекламации. Сценарий сообщения неблагоприятного решения ситуации для клиента• Сглаживание ситуации по завершении работы с рекламацией, поддержание лояльности клиента
Управление собой в работе с конфликтными клиентами	<ul style="list-style-type: none">• Управление своими эмоциями в ситуации конфликта: способы удержания внутреннего равновесия• Работа с эмоциями по завершении конфликта: техники восстановления эмоционального состояния• Развитие иммунитета к стрессовым ситуациям: профилактика стресса

Результат:

- ✓ Участники знакомы с психологией жалобы и конфликта, понимают причины недовольств клиента, типологию сложных клиентов и особенности взаимодействия с ними
- ✓ Понимают, какие действия и слова по отношению к клиенту являются конфликтогенными. Осознают важность корректировки своих действий
- ✓ Владеют алгоритмом взаимодействия с конфликтным клиентом, способами управления эмоциями собеседника
- ✓ Знают порядок работы с рекламацией и ведения клиента, а также инструменты сглаживания неприятной ситуации и поддержания лояльности клиента
- ✓ Умеют управлять своими эмоциями в процессе и по завершении конфликтного взаимодействия

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.