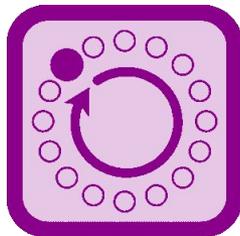


# Жалоба как подарок



**TELE2**

# СОГЛАШЕНИЕ:



Участвуют все –  
говорит один



Правило «Стоп»



Задаем вопросы



Ошибаемся с  
удовольствием!



Телефоны –  
в бесшумный режим



Аплодисменты  
выступающим

# Цель тренинга – отработать навык работы с жалобами клиентов в салонах связи Tele2

## Задачи

- Что такое «Жалоба»
- Изучить формулу «Жалоба как подарок»
- Научиться применять формулу «Жалоба как подарок» на практике

# Упражнение

«Девять точек» или «Сажаем деревья»



# Упражнение «Мозговой штурм»

С какими жалобами приходят к нам абоненты?

# Что такое жалоба?

- Шанс для организации вернуть расположение клиента, устранив недостатки.
- Шанс для организации избежать новых конфликтов, увеличив удовлетворенность!

# Порочный круг плохого отношения к жалобам



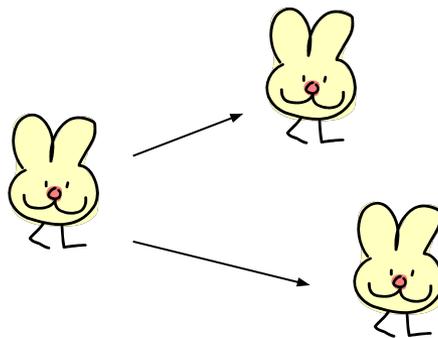
# Упражнение

«Чувства и желания, которые стоят за жалобами»



- **Задание № 1:** *Пожалуйста, вспомните ситуацию, когда вам лично в качестве клиента предоставили услуги, не соответствующие вашим ожиданиям. Какие мысли, чувства, желания вы переживали в данной ситуации? Кратко опишите коллегам ситуацию и свои переживания в этот момент.*
- **Задание № 2:** *Пожалуйста, вспомните ситуацию, когда к вам как к сотруднику приходил клиент с жалобой? Какие мысли, чувства, желания вы переживали в данной ситуации? Кратко опишите коллегам ситуацию и свои переживания в этот момент.*

Хорошая весть ползет...

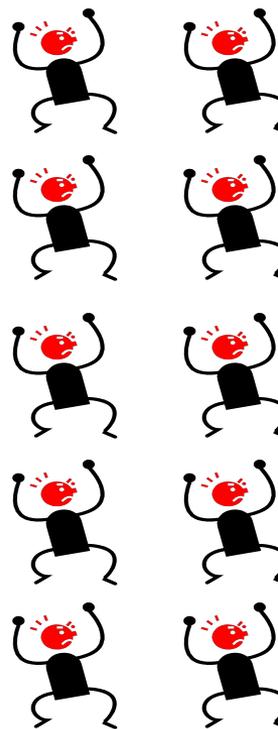


Довольный  
абонент

... А ПЛОХАЯ БЕЖИТ



Недовольный  
абонент



X 27

*26 из 27 клиентов, столкнувшихся с плохим обслуживанием, не предъявляют компании претензий (по данным TARP — Американской научной организации, специализирующейся на исследовании жалоб).*

# **Смотрим видео (Коленки и PUK код)**

# Конкурентное преимущество

- Не все компании приветствуют жалобы.
- Распространен подход: Жалоба-плохо. Клиенты-обманщики.
- Но мы выбираем иной путь: **«Жалоба=Подарок»**
- По статистике злоупотребляют только 1,5% клиентов
- И у нас есть уникальный шанс поразить клиента доверием, уважением и вниманием к его проблемам

# Жалобы – это очень хорошо!



# Упражнение

## «Подари подарок»



# Факты о жалобах

- Мы принимаем по России **1,5 млн** жалоб в год!
- На каждого пожаловавшегося клиента приходится еще **27**, которые недовольны, но молчат
- Каждый недовольный клиент расскажет **20** друзьям о своем негативном опыте
- **85%** клиентов перестанут пользоваться услугами компании, если их жалоба не была решена должным образом
- **76%** клиентов продолжат пользоваться услугами компании, если их жалобы решаются быстро и эффективно

**Если клиент доволен разрешением его проблемы, он станет самым рьяным адвокатом компании**

# Формула «ЖПК»

- 1) Поблагодарите
- 2) Выразите сожаление, извинитесь
- 3) Выясните необходимую информацию
- 4) Примите меры для решения проблемы
- 5) Получите подтверждение удовлетворенности
- 6) Предотвращайте ошибки в будущем

# Упражнение «Передай клиента»



# Эмпатия

Эмпатия – способность человека представить себя на месте другого человека, понять чувства, желания, идеи и действия другого; положительно относиться к другому человеку, испытывать сходные с ним чувства, понимать и принимать его актуальное эмоциональное состояние.

Проявлять Эмпатия по отношению к собеседнику – значит посмотреть на ситуацию с его точки зрения, уметь «вслушаться» в его эмоциональное состояние; совершать действия по оказанию поддержки другому человеку в решении его проблем.



**Эмоция** — это сложный феномен, включающий в себя три компонента:

**Нейрофизиологический.** Представляет собой физиологическую реакцию организма на раздражитель: изменения сердечного ритма, кровяного давления, потоотделение и т.п. Изменения происходят для того, чтобы подготовить организм к действию. Они помогают адаптировать тело к раздражителям, поступающим из окружающей среды.

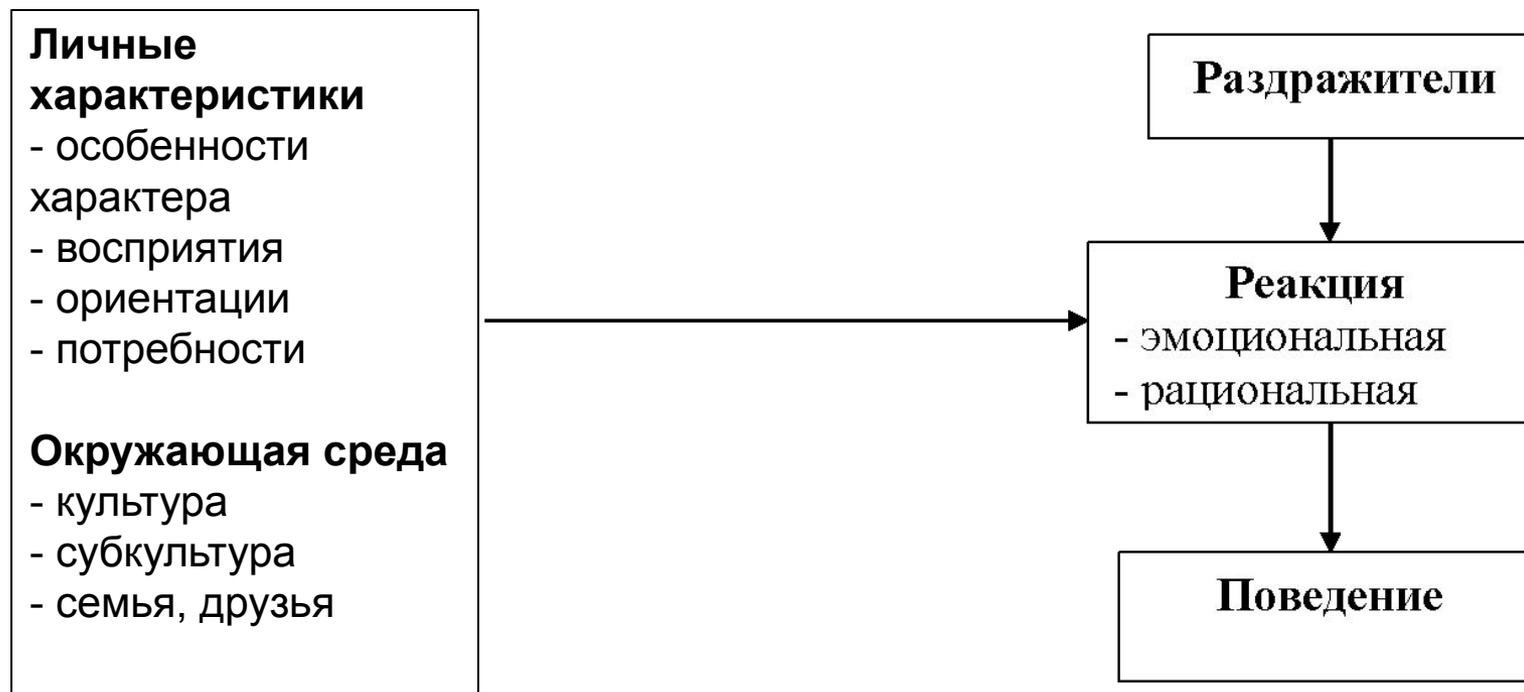
**Двигательно-экспрессивный.** Экспрессивное поведение человека: выражение лица, жесты, позы, интонация голоса и др. Выполняют функцию социальной координации. Будучи понятыми окружающими, экспрессивные сигналы раскрывают мотивационно-эмоциональное состояние человека.

**Непосредственное субъективное переживание.** Существует множество эмоциональных переживаний: радость, страх, печаль, гордость, гнев и др.

# Упражнение «Угадай чувство»



# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ И, В КОНЕЧНОМ СЧЕТЕ, НА ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА



**Смотрим видео  
(мультик)**

Спасибо за внимание!

Подведение итогов тренинга