

Efektīvs darbs ar negatīviem klientiem - kā nenonākt līdz stresa situācijām.

Reinis Zarāns

Organizācijas attīstības centra «Spring Valley» konsultants.

AS «Swedbank» pārdošanas vadītājs Konsultāciju centrā.

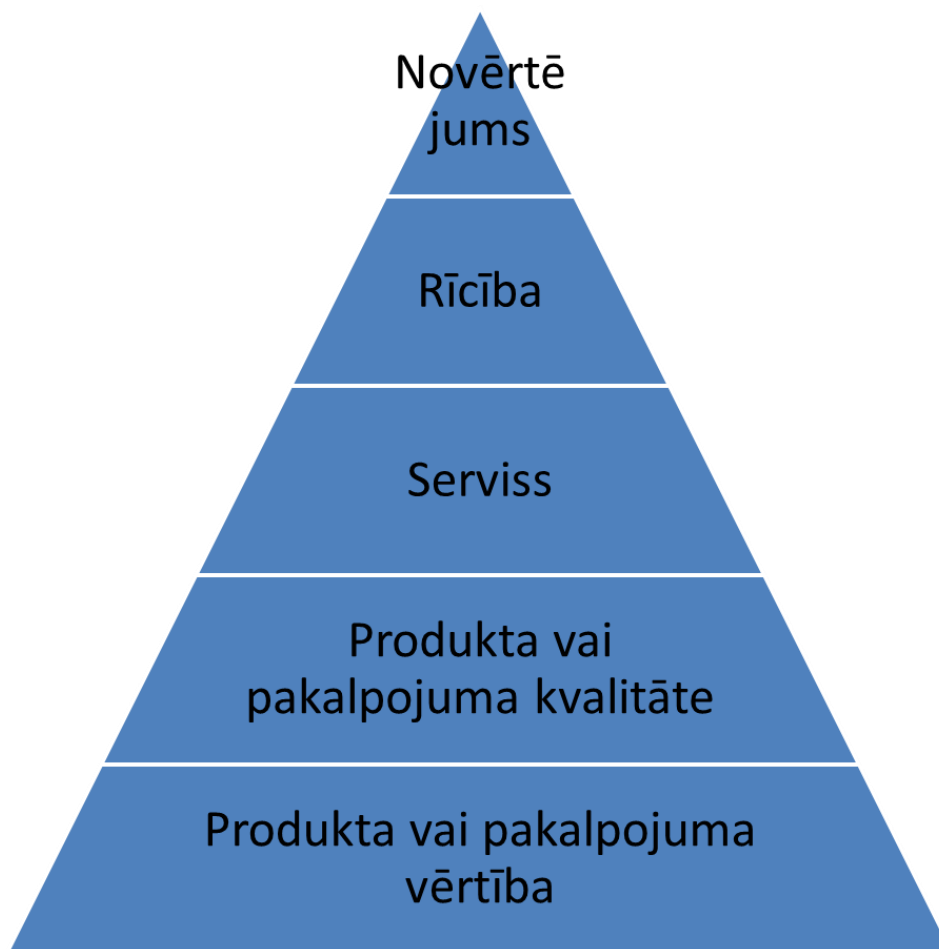
**Izcils klientu apkalpošanas serviss
Sagaidāmais < Saņemtais**



**Labs klientu apkalpošanas serviss
Sagaidāmais = Saņemtais**

**Slikts klientu apkalpošanas serviss
Sagaidāmais > Saņemtais**

Sagaidāmais – klienta vajadzības





90% - 95% gadījumu mēs paši radām neapmierinātus, negatīvus vai sarežģītus klientus.

Savukārt, neapmierinātos, negatīvi noskaņotus vai sarežģītus klientus mēs paši novedam līdz sakāpinātām emocijām.



Lielākās kļūdas darbā ar negatīviem/sarežģītiem klientiem

Pārsteidzīga
risinājuma sniegšana.

Neklausīšanās/runāša -
na "pāri" klientam

Aizstāvēšanās/Attaisn
ošanās

Priekšlaicīga
argumentēšana.



Faktori, kas ietekmē klienta emocionālo rīcību un stāvokli.



Kā samazināt klientu neapmierinātību?

- Pozitīvs noskaņojums.
- Nesteigties ātrāk beigt sarunu.
- Nepārtraukt klientu.
- Uzklausīt un saprast klientu.
- Nezaudēt profesionalitāti.
- Izvairīties no termiņiem.
- Sarunu noslēdziet pozitīvi



Spring Valley

Organizācijas attīstības centrs



Paldies!