



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Trudne sytuacje z Klientem

Podręcznik dla trenera prowadzącego szkolenie



**VR TRAINING**

Skrzydła dla innowacji przyszłością dojrzałej edukacji



## Spis treści

Jak pracować z aplikacją? .....	2
Jak prowadzić szkolenie z wykorzystaniem podręcznika? .....	3
ANTYKWARIAT .....	5
HOTEL WI-FI .....	7
SKLEP Z UBRANIAMI (koc).....	10
XERO (kolejka) .....	13
BIURO TURYSTYCZNE .....	16
SKLEP MOTORYZACYJNY.....	18
WYPOŻYCZALNIA ROWERÓW .....	21
SKLEP RTV .....	23
SKLEP OBUWNICZY.....	26
REZERWACJA BILETU.....	29





## Jak pracować z aplikacją?

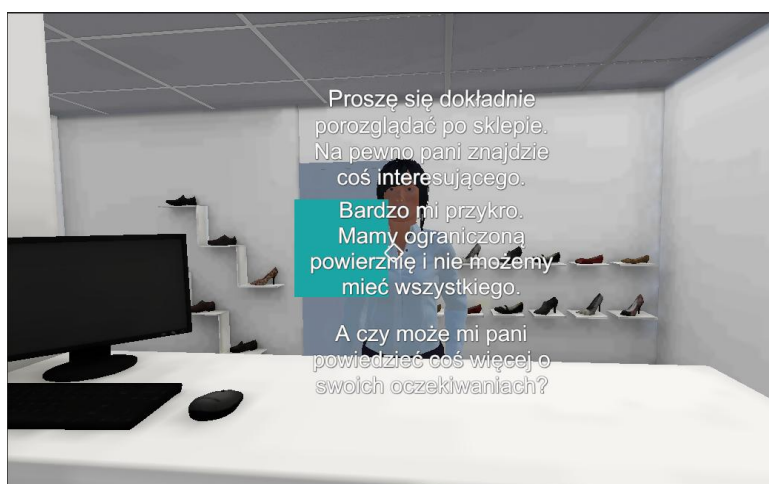
Celem aplikacji szkoleniowej jest trening zachowań w sytuacjach obsługi klienta w sektorze usług, ze szczególnym uwzględnieniem trudnych sytuacji.

Aplikacja funkcjonuje w środowisku wirtualnej rzeczywistości (VR)

Po zainstalowaniu aplikacji na smartfonie należy ją uruchomić a następnie umieścić smartfon w dowolnych goglach przeznaczonych do obsługi aplikacji VR (jeżeli konstrukcja i obsługa gogli VR na to pozwala można umieścić najpierw w nich smartfon, a następnie uruchomić aplikację).

Po uruchomieniu aplikacji pojawi się ekran startowy, a następnie ekran, na którym widoczne będą nazwy miejsc, w których prowadzona jest rozmowa z klientem. Zamieszczone w aplikacji scenki rozmów przybierają dwie formy: wykreowanego komputerowo awatara, bądź filmu zrealizowanego za pomocą kamery 360°.

Po wyborze rozmowy pojawi się wirtualny klient, który przedstawi problem, z jakim zgłasza się do punktu obsługi klienta bądź sprzedawcy. Twoim zadaniem jest wybór najlepszej reakcji na wypowiedź i zachowanie klienta. Dokonuje się tego poprzez wybór adekwatnej reakcji, spośród kilku które wyświetlą się w pobliżu klienta (patrz ilustracja poniżej). Wyboru dokonuje się przez umieszczenie wskaźnika poprzez odpowiedni ruch głowy, na kwestii, którą, Twoim zdaniem, w danym momencie powinien wypowiedzieć pracownik obsługi klienta.



Po zakończeniu całej rozmowy, otrzymuje się końcowy wynik, wyrażony jako procent prawidłowych zachowań.

**Uwaga!** Z aplikacji nie powinny korzystać osoby z epilepsją, bądź podobnymi schorzeniami. W przypadku poczucia jakiegokolwiek dyskomfortu należy niezwłocznie zdjąć gogle i przerwać pracę z aplikacją.



## Jak prowadzić szkolenie z wykorzystaniem podręcznika?

Przed rozpoczęciem treningu z wykorzystaniem aplikacji działającej w środowisku wirtualnej rzeczywistości, użytkownik powinien zapoznać się z wiedzą zawartą w części I Podręcznika. Może to zrobić samodzielnie lub z twoją pomocą lub pomocą innej osoby: trenera, coach'a lub doradcy zawodowego.

Pierwsza część stworzona jest w taki sposób, że możliwe jest samodzielne jak też wspólne (trener i uczestnik szkolenia) przejście przez poszczególne tematy.

Gdy uczestnik szkolenia pozna już najważniejsze zasady pracy z klientem, przypomnij mu zasady pracy z aplikacją. Z aplikacji może korzystać samodzielnie bądź też w twojej obecności. Po zakończeniu treningu odnieś się do wyniku (wyrażonego w procentach) jaki został osiągnięty i wyświetlony użytkownikowi.

Omówienie wyników powinno odbyć się w formie coachingowego stylu pracy. Oznacza to, że najpierw użytkownik powinien w sposób refleksyjny odnieść się do otrzymanego rezultatu i przeprowadzonego wirtualnego procesu obsługi klienta. Możesz to robić przez zadawanie pytań typu:

- *Jak sądzisz, które twoje reakcje były właściwe?*
- *W których sytuacjach zareagowałeś niewłaściwie?*
- *Co było główną potrzebą klienta w danej sytuacji?*
- *W jaki sposób ty próbowałeś zaspokoić jego oczekiwania?*
- *Co było przyczyną (ewentualnego) wzburzenia klienta?*
- *Które twoje wypowiedzi zmieniały przebieg rozmowy powodując wzrost zadowolenia klienta?*
- *Które twoje wypowiedzi zmieniały przebieg rozmowy powodując spadek zadowolenia klienta?*
- *Gdybyś to ty był na miejscu klienta, to które wypowiedzi pracownika obsługi (które wybierałeś) sprawiłyby, że byłby zadowolony z obsługi?*
- *Gdybyś to ty był na miejscu klienta, to które wypowiedzi pracownika obsługi (które wybierałeś) sprawiłyby, że nie byłby zadowolony z obsługi?*
- *Gdybyś teraz jeszcze raz obsłużył takiego klienta jak byś się odnosił do jego wypowiedzi?*





Na zakończenie rozmowy odnieś się do wypowiedzi uczestnika korygując ewentualne błędne wnioski, jakie zostały wyciągnięte przez niego na podstawie przeanalizowanej sytuacji.

Następnie poproś, aby (najlepiej na drugi dzień) przeprowadził raz jeszcze tę samą rozmowę i porównał ze sobą osiągnięte rezultaty.

W kolejnych rozdziałach znajdziesz opis wszystkich scenek jakie znajdują się w aplikacji wraz z przykładem informacji zwrotnej, jakiej możesz udzielić użytkownikowi.

Uwaga – każdy rozdział z opisem scenki zawiera wszystkie reakcje jakie mogą się w niej pojawić. Podczas przechodzenia przez aplikacje pojawią się tylko te, które wynikają z decyzji podjętych przez użytkownika.

Wypowiedzi, które nie pojawiły się po przejściu aplikacji możesz wykorzystać w dalszym ciągu indywidualnego (bądź grupowego) treningu z użytkownikami, zadając pytania w stylu:

- *Jak możesz ocenić wypowiedź (tu wybrany cytat z podręcznika)?*
- *Co jest dobrego / złego w reakcji pracownika obsługi, który mówi ....?*
- *Jaka twoim zdaniem może być reakcja klienta., który usłyszy ...?*

Życzymy owocnej pracy z aplikacją!





## ANTYKWARIAT

**Opis zdarzenia:** Do antykwariatu przychodzi młody klient, który reklamuje zakupioną wcześniej filiżankę, która jak się okazało, jest uszkodzona.

### **A co się stało**

Dobry wybór, ponieważ prosisz klienta aby dokładnie opisał zaistniałą sytuację. Dzięki temu masz szansę poznać więcej szczegółów.

### **To już pana problem. Widocznie ma pan pecha**

Zła reakcja, ponieważ jest niegrzeczna, niekulturalna i pokazująca, że całkowicie ignorujesz to co spotkało twojego klienta.

### **A był pan ostrożny przy rozpakowywaniu? Gdzieś nią pan nie uderzył?**

Dobra reakcja, ponieważ sprawdzasz dokładnie w jaki sposób klient obchodził się z zakupionym produktem.

### **To ma pan problem**

Bardzo zła reakcja, ponieważ to powinien być twój problem, który powinieneś rozwiązać a nie problem klienta.

### **To trzeba było delikatnie się z tym obchodzić**

Zła reakcja, ponieważ pouczasz w niej klienta i w niczym nie przejawia twojej motywacji do tego aby mu pomóc.

### **Proszę pokazać... W takim razie wymienię panu na nowy**

Bardzo dobra reakcja. Po sprawdzeniu towaru podejmujesz właściwą decyzję. Być może wiąże się to z dodatkowym kosztem dla twojej firmy, natomiast jest on niewspółmiernie mały do zadowolenia klienta i zniwelowania potencjalnej reakcji niezadowolonego klienta polegającej na wystawianiu złej opinii dla twojego sklepu.

### **Niemożliwe**

Zła reakcja, ponieważ zaprzeczasz temu co przed chwilą klientki powiedział.

### **Nie muszę sprawdzać. Takie sytuacje się praktycznie nie zdarzają**

Zła odpowiedź, ponieważ komunikujesz, że nie zamierzasz nic zrobić i zaprzeczasz doświadczeniom klienta.

### **Oczywiście sprawdzę. Proszę, oto nowa figurka mewy.**

Właściwa reakcja. Wykazujesz zaangażowanie, oceniasz stan faktyczny i w najlepszy z możliwych sposobów rozwiązujesz problem klienta.





### **A kto inny mógł to zniszczyć?**

Zła odpowiedź, ponieważ oskarżasz klienta, jako jedyne go potencjalnego sprawcę szkody.

### **Wie pan, różnie to bywa**

Dobry wybór ponieważ niczego nie przesądza i w dalszym ciągu umożliwia prowadzenie rozmowy z klientem.

### **Z mojego doświadczenia najczęściej to klienci niszczą towar i potem chcą go wymienić**

Zła reakcja. Sugerująca, że to klient uszkodził produkt i stawiająca go w gronie oszustów

### **Przepraszam jeśli pana uraziłem**

Dobry wybór. Przepraszasz za błąd, który popełniłeś przed chwilą, czyli obrażanie klienta.

### **Zamiast się obrażać lepiej uważać**

Zły wybór. Poza tym, że jest niekulturalny jest już na granicy grożenia klientowi. To na pewno zaogni konflikt.

### **Towar kupiony nie podlega reklamacji**

Każdy produkt podlega reklamacji więc udzielasz klientowi fałszywej informacji. Jest to bardzo zła reakcja z twojej strony.

### **A niby na czym ten pech polega**

Najlepszy wybór w sytuacji, kiedy nie najlepiej zaczęłaś rozwiązywanie problemu klienta. W ten sposób nawiązuje do jego i twojej wcześniejszej wypowiedzi i nakierowuje rozmowę w stronę konstruktywnego rozwiązania problemu.

### **A o co panu chodzi**

Być może intencją jest dowiedzenie się co klient ma na myśli, jednak nie wolno tego robić w sposób taki niegrzeczny i niekulturalny. Jest to najgorsza z możliwych opcji.

### **Nie rozpatrujemy uszkodzeń mechanicznych**

Każde uszkodzenie powinno być rozpatrzone. Poza tym dajesz klientowi do zrozumienia, że zupełnie nie interesuje cię problem jaki mu się przytrafił.





## HOTEL WI-FI

**Opis zdarzenia:** Gość hotelowy skarży się na nie działającą sieć wi-fi.

### **Czy użył pan właściwego hasła do WiFi**

Jest to prawidłowa reakcja ponieważ daje ci możliwość sprawdzenia czy klient rzeczywiście robił wszystko tak jak trzeba. Musisz pamiętać, że często jak klient sobie uświadomi że zrobił coś sposob niewłaściwy nie przyzna się do tego ale uświadomi sobie, że błąd jest po jego stronie i dzięki temu szybciej rozwiążesz trudną sytuację.

### **Dziwne nikt oprócz pana się nie skarżył**

Zła reakcja, ponieważ sugeruje klientowi, że jest jedyny i wyjątkowy, jeżeli chodzi o problemy jakie go u ciebie spotykają. Poza tym rozpoczęcie wypowiedzi od słowa „Dziwne...” sugeruje, że to ty nie masz pojęcia o tym co się dzieje i że będziesz miał problemy lub w ogóle będziesz w stanie rozwiązać jego problemu.

### **Bardzo mi przykro. Nie znam się na Internecie. Za dwie godziny przyjdzie pracownik, który na pewno panu pomoże**

Jest to słaba reakcja, aczkolwiek nie najgorsza. Dobrze, że zaczynasz od wyrażenia empatii. Czyli, że jest ci przykro za sytuację. Mimo, że nie znasz się na Internecie, pokazujesz, że niestety nie jesteś w pełni kompetentnym pracownikiem. Ale lepsze to niż udawanie na siłę osoby która zna się na wszystkim. To że pomocny pracownik przyjdzie za dwie godziny może zirytować klienta, który nie chce czekać tak dużo czasu.

### **To niemożliwe. Gdyby pan zrobił wszystko właściwie to powinno działać**

Jest to zła reakcja, ponieważ oskarżasz klienta, że robił w sposób coś niewłaściwy. Innymi słowy, obwiniasz go za zaistniałą sytuację. Dodatkowo rozpoczęcie wypowiedzi od słowa „niemożliwe” wyjątkowo irytuje klienta ponieważ właśnie przed chwilą powiedział ci że coś się stało więc zaprzeczasz jego doświadczeniom.

### **Proszę spróbować jeszcze raz**

Nie jest to najlepszy wybór, aczkolwiek nie najgorszy. Tak jak było powiedziane w komentarzu do wcześniejszej wypowiedzi, w przypadku gdy klient rzeczywiście zrobił coś w sposób niewłaściwy składasz mu propozycję aby spróbował jeszcze raz. Lepszym rozwiązaniem byłoby znalezienie jakiegoś konstruktywnego sposobu rozwiązania problemu klienta.







**Proszę oto instrukcja jak postępować w przypadku problemów z Internetem. Proszę spróbować zrobić według niej**

Dobra reakcja ponieważ dajesz klientowi dokładną instrukcję rozwiązania jego problemów. Używasz zwrotów grzecznościowych. Wiadomo, że najlepszym byłoby samodzielnie rozwiązać problem klienta, natomiast w wielu sytuacjach, na przykład kiedy jesteś jedynym pracownikiem jak w hotelu w recepcji, która obsługuje klientów często nie możesz opuścić swojego miejsca pracy.

**Ale proszę spróbować jeszcze raz może zadziała czasami tak się dzieje**

Jest to zła odpowiedź, ponieważ po raz kolejny namawiasz klienta do wykonania czynności które nie przynoszą pożądanego efektu. Poza tym używając słowa „może” sugerujesz, że sam nie do końca wierzysz, że jest to dobry sposób.

**Czy chce pan napisać oficjalną skargę**

Nie jest to najlepsze rozwiązanie, ponieważ lepiej byłoby samemu rozwiązać problem klienta w taki sposób, aby nie zostawił on trwałego śladu w jakiejś oficjalnych pismach. Poza tym, sam podpowiadasz klientowi rozwiązanie, o którym być może on nawet nie myślał. Jest to rozwiązanie które może sprawić że rozpowszechni się zła opinia o twojej firmie i twoim miejscu pracy.

**Uważam że to nie jest powód żeby się skarżyć**

Zła odpowiedź ponieważ dla klienta to jest właśnie powód do złożenia skargi. Powinieneś zrobić wszystko, aby przyczyna niezadowolenia klienta zniknęła jak najszybciej.

**Bardzo przepraszam za kłopot i skontaktuję się z pracownikiem który zna się na sprawach technicznych i on na pewno pomoże**

Najlepsza reakcja, ponieważ sposób uprzejmy, kulturalne przepraszasz klienta za zaistniałą sytuację i od razu mówisz w jaki sposób rozwiązać jego problem.

**Przychodzi do pracy za dwie godziny tyle musi pan czekać**

Zła odpowiedź. Przede wszystkim użycie słowa „musi” do klienta jest nieodpowiednie. Pamiętaj, że klient nic nie musi. Co najwyżej możesz go prosić o jakieś działanie. Poza tym dwie godziny oczekiwania dla klienta, który w hotelu chce mieć dostęp do internetu to zdecydowanie za długo.

**Przychodzi do pracy za dwie godziny proszę cierpliwie poczekać**

Nie jest to najlepsza odpowiedź, ponieważ wiesz że klientowi się spieszy i dwie godziny to dla niego zbyt długi czas oczekiwania. Jedyne co jest pozytywne w tym wariancie to uprzejma prośba o cierpliwość wyrażona na końcu twojej wypowiedzi.

**Przychodzi do pracy za dwie godziny, ale specjalnie dla pana ściągnę go natychmiast. Powinien być za 15 minut**

Bardzo dobra reakcja. Wiesz, że pracownik który może pomóc będzie za dwie godziny czyli czas bardzo długi dla klienta. Natychmiast pokazujesz, że ten klient jest dla ciebie ważny, że specjalnie dla niego sprawisz aby przybył za 15 minut. Klienci bardzo lubią kiedy są traktowani wyjątkowo i kiedy robi się coś specjalnie dla nich.





**Przykro mi musi pan poczekać**

Mimo że solidaryzujesz się z klientem rozpoczynając wypowiedź od słowa że jest ci przykro, to nie jest to dobra reakcja ponieważ słowo „musi” jest absolutnie niedopuszczalne jeżeli chodzi o komunikację z klientem. To ty musisz zrobić wszystko, aby klient był usatysfakcjonowany a klienta można jedynie prosić o pewne zachowania.

**W takim razie zadzwonię po serwis techniczny w ciągu 15 minut powinni się zjawić i usunąć awarię**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ pokazujesz, że specjalnie dla klienta z prowadzisz serwis techniczny. Dzięki temu może się poczuć wyjątkowo i 15 minut oczekiwania to zdecydowanie mniej niż dwie godziny o których klient usłyszał wcześniej.

**W fast foodzie na końcu ulicy jest darmowe WiFi. Jak panu tak się spieszy, to można tam pójść**

Najgorszy wybór z możliwych, ponieważ jest on niegrzeczny i niekulturalny. Wysyłasz klienta w zupełnie inne miejsce i w niczym mu nie pomagasz.

**Sam pan powiedział że się panu spieszy**

Zła reakcja, ponieważ w niczym nie rozwiązujesz problem u klienta.

**Proszę przyjąć nasze oficjalne przeprosiny, ale w tej chwili nic nie jesteśmy w stanie zrobić**

Nie jest to najlepsza reakcja. Jediną dobrą rzeczą, którą tutaj zrobiłeś jest przeproszenie klienta. Natomiast zakomunikowanie, że nie jesteś nic stanie dla niego zrobić pokazuje, że ten klient nie jest dla ciebie ważny, a sam jesteś niekompetentny jeżeli chodzi o rozwiązywaniu jego problemów.

**W takim razie natychmiast dzwonię po serwis techniczny**

Najlepsza reakcja w tej sytuacji, ponieważ komunikujesz klientowi, że w sposób konkretny i błyskawiczny działasz aby rozwiązać jego problem.





## SKLEP Z UBRANIAM I (koc)

**Opis zdarzenia:** Klienta, która zakupiła produkt na prezent, wraca do sklepu ze skargą, że ma on inny rozmiar niż podany na etykiecie.

### **Bardzo panią przepraszam. Nie wiem jak to się stało. Zaraz sprawdzę**

Dobra reakcja, ponieważ przepraszasz w niej za zaistniałą sytuację i zapowiadasz rychłe działania, aby rozpoznać sprawę, z którą przyszedł klient.

### **To pani nie słyszała o tym jak, producenci fałszują rozmiary**

Zła odpowiedź, ponieważ w żaden sposób nie rozwiązuje problemu klienta. Poza tym klient może odnieść wrażenie że egzaminujesz go ze sposobów w jaki producenci fałszują swoje produkty. Od razu szukasz winy wszędzie tylko nie u siebie.

### **To niemożliwe, na pewno pani źle sprawdziła**

Bardzo zła reakcja, ponieważ zaprzeczasz doświadczeniem klienta mówiąc, że jest to niemożliwe. Klient przed chwilą powiedział ci, że właśnie coś takiego się stało. Sugerowanie, że źle pani sprawdziła pokazuje, że klient nie potrafi robić tak prostej rzeczy jak zakupy.

### **Faktycznie to producent przyczepiał złe metki. Bardzo panią przepraszam**

Dobra odpowiedź zakończona przeproszeniem klientki za zaistniałą sytuację. Pokazujesz, że ty jesteś w porządku, że wina faktycznie leży po stronie producenta.

### **Teraz nie udało mi się nic ustalić, ale proszę zostawić ten koc i w ciągu 30 dni sprawdzimy dlaczego tak się stało.**

Zła odpowiedź, ponieważ przede wszystkim klient oczekuje żeby jak najszybciej ustalić przyczyny nieporozumienia. Jednak najgorsze w tym wszystkim jest to, że będzie musiał 30 dni oczekiwać na sprawdzenie zaistniałej sytuacji, co nie daje nawet pewności, że po tym czasie jego reklamacja zostanie uznana.

### **Faktycznie na tych metkach są błędne informacje. Czy życzy sobie pani wymienić koc na inny?**

Bardzo dobra odpowiedź. Przyznajesz klientce rację i wychodzisz z inicjatywą rozwiązania problemu zadając pytanie czy wymiana koca jest dla klientki najlepszym rozwiązaniem. Sam niczego to nie narzucasz dzięki pytającej formie.

### **No niestety nic. To również pani wina, że nie sprawdziła pani jaki koc bierze**

Zła odpowiedź, ponieważ zawsze powinieneś coś zrobić dla klienta. Zwłaszcza w sytuacji kiedy jest niezadowolony. Najgorszą rzeczą jednak jest oskarżenie klientki o to, że to ona jest winna całej zaistniałej sytuacji.





**Mogę jedynie panią przeprosić za zaistniałą sytuację i prosić na przyszłość o sprawdzenie rozmiaru. Sama pani widzi jacy są producenci.**

Zła odpowiedź, ponieważ w żaden sposób nie rozwiązuje problemu klientki. Przeprosiny w tej sytuacji to zdecydowanie za mało.

**Zapraszam do regału tam wymienimy koc na odpowiedni dla pani**

Bardzo dobra odpowiedź. W sposób uprzejmy i kulturalny podchodzisz z klientką do regału abyście wspólnie znaleźli taki, który jej odpowiada.

**Przykro mi, ale jedyne co mogę zrobić to uruchomić procedurę reklamacyjną**

Zła odpowiedź, ponieważ klientka przyszła po to, żeby wymienić koc na odpowiedni. Samo zakomunikowania klientce, że jest ci przykro to zdecydowanie za mało. Poza tym użycie słowa „procedura” w przypadku reklamacji brzmi w sposób enigmatyczny, niezrozumiały i nie pokazuje konkretnie co zamierzasz zrobić i jak cała sprawa dla klientki może się zakończyć.

**W takim razie teraz wymienimy koc, a wszystkimi formalnościami zajmę się ja**

Bardzo dobra reakcja. Podejmujesz działanie, które rozwiązuje natychmiast problem klienta. Pamiętaj, że klienci często boją się, bądź nie lubią wszelkiego rodzaju formalności jak na przykład druk reklamacyjny, więc doskonałą reakcją jest zakomunikowanie, że sprawami formalnymi zajmiesz się ty, a nie klient.

**Chodźmy zatem do regału z tymi kocami. Pomogę pani znaleźć pani właściwy**

Bardzo dobra reakcja, gdyż wspólnie z klientką idziesz do regału po to, żeby jej pomóc w wyborze i sprawdzić czy przypadkiem znowu nie ma jakiejś pomyłki. Dodatkowo komunikujesz że, jesteś z nią po to, żeby jej pomóc

**Proszę samodzielnie udać się do regału z kocami. Tam bez problemu znajdzie pani odpowiedni**

Raczej słaba odpowiedź. Co prawda zaczyna się od uprzejmego wrażenia „proszę”, natomiast zdecydowanie lepszym rozwiązaniem byłoby tam pójść razem z klientką i pomóc jej w dokonaniu wyboru a przede wszystkim sprawdzeniu czy znowu nie ma jakiejś pomyłki.

**To proszę najpierw sprawdzić wymiary, żeby znowu nie było problemów**

Raczej słaba reakcja, ponieważ najlepiej byłoby, gdybyś to ty udał się do odpowiedniego regału razem z klientką.

**Na pewno pani sobie poradzi**

Zła reakcja, ponieważ wcześniejsze doświadczenia pokazały, że klientka sobie nie poradziła. W takiej sytuacji należy razem z klientem udać się w odpowiednie miejsce w sklepie i pomóc oraz doradzić.

**Oczywiście pójdę tam razem z panią**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ pokazujesz że jesteś po to żeby pomóc klientowi i dzięki tobie klient znowu uniknie błędnego wyboru.





**Proszę go zostawić. Wyślemy reklamację do producenta. Zgodnie z przepisami mamy na to 30 dni**

Zła reakcja, ponieważ trzymasz się tylko i wyłącznie przepisów. Nie wykazujesz żadnej proklienckiej postawy. Ponadto 30 dni to w takiej sytuacji zdecydowanie za długi okres oczekiwania dla klienta.

**Oczywiście przyjmujemy reklamację i w ciągu kilku dni powinna zostać rozpatrzona pozytywnie**

Wybór raczej przeciętny. Dobrze, że przyjmujesz reklamację i uspokajasz klienta, że najprawdopodobniej zostanie rozpatrzona pozytywnie. Natomiast w danym dniu w żaden sposób nie rozwiązało to problemu klienta.

**Czy życzy sobie pani wymienić koc na inny?**

Bardzo dobra odpowiedź, ponieważ to klientowi [odpowiadasz rozwiązanie i sprawdzasz czy wymiana jest dla niego najbardziej pożądana

**Może jednak pani źle patrzyła**

Bardzo zła reakcja, ponieważ sugerujesz klientowi, że jest niekompetentny i nie potrafi ze zrozumieniem czytać prostych informacji.

**Nie mówię, że jest pani ślepa, tylko że niedokładnie sprawdziła**

Nawet jeżeli klient użyje niezbyt dyplomatycznych określeń, to w twoim przypadku nigdy nie powinno się ich powtarzać. Jest to zwrot zdecydowanie niekulturalny, przez co taka reakcja jest niewłaściwa.

**Nie to miałem na myśli, tylko że być może, przez przypadek wzięła pani spótki inny rozmiar**

Bardzo dobry sposób wybrnięcia z wcześniejszej złej wypowiedzi. Wskazujesz na przypadek który mógł najprawdopodobniej mieć miejsce i nie ma w tym stwierdzeniu niczego co obwinia klienta za zaistniałą sytuację.





## XERO (kolejka)

**Opis zdarzenia:** Klienta skarży się na bardzo długi czas oczekiwania na usługę kopiowania.

### **Bardzo proszę o cierpliwość**

Jest to najlepsza reakcja w tego typu sytuacji, gdy zwracasz się do klienta. Wyrażasz w uprzejmy sposób prośbę o konkretne zachowanie czyli cierpliwość.

### **Jak pan widzi właśnie przyszło dużo klientów więc proszę o cierpliwość**

Ponieważ Klient nadal był zniecierpliwiony długotrwałym oczekiwaniem nie pozostaje Ci nic innego jak w sposób uprzejmy, kulturalny i asertywny ponownie poprosić go o cierpliwość. Dodatkowo na początku wypowiedzi zwracasz uwagę na przyczynę długiego oczekiwania czyli fakt przybycia wielu klientów.

### **Jak każdy będzie zakłócał obsługę to będzie to trwać jeszcze dłużej**

Jest to zła reakcja mimo że wydaje się sensowna i logiczna, to stawiasz klienta w gronie osób które utrudniają obsługę klienta i spowalniają jej cały proces a przez to czynisz go współwinnym w zaistniałej sytuacji.

### **Ja nie uważam że to długo trwa**

Jest to zła odpowiedź, mimo że, oczywiście według ciebie ten proces nie trwa długo ale pamiętaj że klient oczekuje szybkiej i sprawnej obsługi. Często nie rozumie przyczyny długiego oczekiwania, jest zniecierpliwiony, znudzony, spieszy mu się, a przez to wydaje mu się że ten czas płynie wolniej.

### **Rozumiem i dlatego obsługuje najszybciej jak to tylko możliwe**

Jest to dobra odpowiedź ponieważ wyrażasz w niej zrozumienie dla klienta i tłumaczysz że nie jesteś już w stanie obsługiwać szybciej.

### **Proszę pana każdemu się spieszy**

Jest to zła odpowiedź, która niczego nie rozwiązuje, nic nie wyjaśnia i niekoniecznie musi być prawdziwa. W niczym nie pomaga klientowi i dodatkowo prowadzi do eskalacji kłótni pomiędzy pracownikiem a klientem.

### **To nie jest hala sportowa**

Jest to zła odpowiedź. Jest to sformułowanie niegrzeczne i niekulturalne, które prowokuje klienta do dalszego sporu i dodatkowo generuje złe postrzeżenie punktu obsługi klienta.





### **Staram się tak obsługiwać żeby nie było żadnej pomyłki**

Jest to dobra decyzja. Nie używasz tutaj słów o powolnej obsłudze. Nie gwarantujesz, że będziesz obsługiwać szybciej bo przez cały czas to jest niemożliwe. Natomiast tłumaczysz dlaczego to w oczach klienta zajmuje tyle czasu. Daje ono gwarancję, że dzięki twojej pracy nie popełnisz żadnej pomyłki.

### **Ja uważam co innego**

Jest to zła odpowiedź. Zdanie to prowokuje klienta nawet do agresywnych zachowań. Poza tym zasadą jest to, że twój punkt widzenia powinien pozostać tylko dla twojej wiadomości a ty powinienesz zajmować się sytuacją klienta Taką jak on ją postrzega.

### **Inni klienci którzy tu czekają uważają co innego**

Mimo że pozornie może się to wydawać dobra odpowiedź, gdyż czasami rzeczywiście może opisywać sytuację jaką jest - że inni klienci nie podzielają opinii klienta którego obsługujesz. Natomiast nigdy nie masz gwarancji, że tak jest faktycznie. Poza tym w tym momencie gdy prowadzisz rozmowę z inną osobą to nie powinienesz wciągać do jakiegokolwiek dyskusji czy kłótni pozostałych klientów którzy przebywają w twoim punkcie obsługi.

### **Rozumiem, że pan się niecierpliwi ale proszę jeszcze odrobinę cierpliwości**

Jest to najlepsza odpowiedź. W tej sytuacji na samym początku wykazujesz zrozumienie dla klienta i jego zniecierpliwienia i wcale nie komunikujesz, że się z tym zgadzasz. Wyrażasz tylko sam fakt zrozumienia. Kończysz swoją wypowiedź prośbą o odrobinę cierpliwości w sposób grzeczny i uprzejmy.

### **Przepraszam jeśli pana uraziłem**

Najlepszy wybór w danej sytuacji, czyli takiej, w której doszło już do konfliktu. Trzeba umieć się wycofać a przede wszystkim przeprosić klienta za nie uprzejmość jakiej doświadczył z twojej strony.

### **Proszę niech pan sam uważa na swoje słowa**

Zły wybór. Jest to wypowiedź agresywna, niekończąca konfliktu z klientem a wręcz przeciwnie jeszcze go zaostrzająca.

### **Proszę nie krzyczeć**

Jest to zła, agresywna reakcja. Nie daje ona żadnego konstruktywnego pomysłu na rozwiązanie niezadowolenia ze strony klienta. Poza tym pamiętaj, że często klient nie jest świadomy tego, że krzyczy i taka wypowiedź może spowodować eskalację nieprzyjemnej wymiany zdań.





**Mam wrażenie że to jednak pan krzyczy**

Słaba reakcja, ale nie najgorsza. Pozytywne jest to, że mówisz tylko o sobie, o swoich odczuciach. Natomiast nie ma w tej wypowiedzi żadnej kwestii, która może uspokoić emocje klienta.

**Mówię trochę głośniejszy bo jest pan daleko. Przepraszam i proszę o cierpliwość**

W sytuacji kiedy to ty rozkręciłeś sytuację konfliktową, wydaje się to najlepsza odpowiedź na wygaszenie sporu. Tłumaczysz swoje zachowanie i robisz to co należy zrobić w takiej sytuacji, czyli przepraszasz klienta za zachowanie i dodatkowo prosisz go o cierpliwość potrzebną w sytuacji kiedy obsługa zajmuje dużo czasu.

**Bardzo proszę wrócić do kolejki i czekać aż pana obsłużę**

Jest to zła odpowiedź. Mimo że, zaczyna się zwrotem grzecznościowym samo wydawanie poleceń klientowi nie jest najlepszym rozwiązaniem. Zwłaszcza w sytuacji, kiedy wyszedł z kolejki znieczcierpliwiony długim czasem oczekiwania.

**Mam wrażenie że przez pana pracuje wolniej**

Zła reakcja ponieważ obwiniasz klienta za długi czas oczekiwania. Nie jest także sympatyczna w swojej wymowie.







## BIURO TURYSTYCZNE

**Opis zdarzenia:** Klient biura turystycznego przychodzi ze skargą, że w pokoju w którym mieszkał podczas wycieczki, było bardzo głośno z powodu hałasów dobiegających z ulicy.

### **Bardzo nam przykro**

Dobra reakcja, ponieważ zaczyna się od przeproszenia za zaistniałą sytuację, bez przesadzania jeszcze po czyjej stronie jest wina.

### **To nie dotyczy naszego biura**

Bardzo zła reakcja, ponieważ to właśnie dotyczy twojego biura, gdyż to w nim klient zakupił usługę.

### **Nie mamy wpływu na hałas z ulicy**

Zabrakło trochę empatii, natomiast w miarę dobra reakcja, ponieważ tłumaczysz na co, jako pośrednik usługi, nie macie wpływu.

### **Może mógł pan zamknąć okno**

Doradzanie po czasie nie jest właściwą reakcją. Zła odpowiedź, ponieważ nie wiesz jeszcze dokładnie jakie warunki tam panowały.

### **Mógł pan założyć stopery do uszu**

Zła odpowiedź, ponieważ w niczym nie rozwiązuje problemu, a jest tylko zgadywaniem tego, co klient zrobił bądź nie zrobił.

### **Proszę poczekać, w ramach rekompensaty możemy dać panu rabat na następny pobyt**

Bardzo dobra, reakcja ponieważ nie rozstrzygając po czyjej stronie leży wina, znajdujesz sposób zrekompensowania niedogodności jakie spotkały klienta, który właśnie w twoim biurze dokonał zakupu.

### **Tego nie możemy zagwarantować**

Zła reakcja, ponieważ klient oczekuje, że taka sytuacja już się więcej nie powtórzy.

### **Zarezerwujemy panu pokój z drugiej strony budynku**

Bardzo dobry wybór, ponieważ pokazujesz w jaki sposób możesz sprawić aby w przyszłości takie sytuacje już klienta nie spotkały.

### **To normalne, że od ulicy mogą dochodzić różne dźwięki**

Zła reakcja, ponieważ nie wiesz jeszcze jakie dźwięki i hałasy docierały do klienta.





**Proszę nie przesadzać. Widocznie nie przygotował się pan należycie do pobytu w hotelu**

Bardzo zła reakcja, ponieważ całą winę zrzucasz na klienta, nie próbując nawet zdiagnozować kto i co jest przyczyną zaistniałej sytuacji.

**My jesteśmy tylko pośrednikiem**

Nie najlepsza reakcja. Mimo, że stwierdzasz fakt, to powinienes pomóc w jakiś sposób klientowi. Taka wypowiedź sugeruje ucieczkę od jakiegokolwiek odpowiedzialności.

**Nasze biuro nie wpływa na hałas ulicy**

Nie najlepsza reakcja. Mimo, że stwierdzasz fakt, to powinienes pomóc w jakiś sposób klientowi.

**Przepraszam jeśli pana uraziłem, ale ten hałas to nie jest nasza wina**

Bardzo dobra reakcja na to co stało się już wcześniej. Przepraszasz za swoje nietaktowne zachowanie.

**My nie mamy sobie nic do zarzucenia**

Zła reakcja. Mimo, że faktycznie twoje biuro nie ma wpływu na hałas dobiegający z ulicy, to jednak powinienes dołożyć wszelkich starań aby klient wyszedł usatysfakcjonowany.

**Niech pan się nie awanturuje, bo to nic nie pomoże**

Bardzo zła, wręcz niegrzeczna reakcja. Taka próba uspokojenia klienta nie przyniesie żadnego rezultatu, gdyż klient nie słyszy niczego co pozwoli go usatysfakcjonować.

**Nasze biuro nie zajmuje się hałasem w pokojach i poza nimi**

Nie najlepsza odpowiedź, ponieważ klient oczekuje od ciebie jakiejś formy zadośćuczynienia.

**Ale chyba nic takiego się nie stało**

Niewłaściwa reakcja, ponieważ klient już na samym początku rozmowy zakomunikował, że coś się stało.

**To pan teraz hałasuje i kto wie czy nie wymyślił pan tej całej historii**

Bardzo zła reakcja, ponieważ nie tylko negatywnie oceniasz klienta, ale sugerujesz, że to on właśnie teraz hałasuje, ale przede wszystkim oskarżasz go że jest oszustem który zmyślił całą tę historię.





## SKLEP MOTORYZACYJNY

**Opis zdarzenia:** Klient sklepu motoryzacyjnego przychodzi ze skargą, że została mu sprzedana niewłaściwa część do samochodu.

### **Paragon proszę**

Zła reakcja. Dobrze jest sprawdzić, czy klient rzeczywiście zrobił u ciebie zakupy. Natomiast sam zwrot nie jest zbyt uprzejmy

### **Czy ma pan paragon albo fakturę**

Dobra reakcja, ponieważ najpierw powinieneś w jakiś sposób zweryfikować czy klient rzeczywiście zrobił te zakupy u ciebie. Paragon lub faktura jest na to najlepszym i najprostszym sposobem.

### **A skąd mam wiedzieć, że to kupione u nas? Ja wczoraj miałem wolne**

Zła reakcja. Jest bardzo niemiła i nieuprzejma. Sugerująca, że klient zrobił zakupy gdzie indziej a przyszedł tutaj aby cię naciągnąć.

### **Tak, sprzedajemy takie części. Ale skąd mogę wiedzieć że pan go kupił u nas?**

Nie jest to najlepszy wybór. Komunikujesz klientowi, że nie masz pewności gdzie robił zakupy, ale należy to zrobić w sposób uprzejmy i kulturalny.

**Rzeczywiście mamy takie części w sprzedaży. Prawdopodobnie kolega nie sprawdził, jak podawał panu produkty z magazynu. Oczywiście wymienię go panu na odpowiedni i przepraszam za kłopot.**

Bardzo dobry wybór, ponieważ bierzesz na siebie odpowiedzialność za zaistniałą sytuację. Jednocześnie niczego jednak nie przesądzasz poprzez użycie słowa „prawdopodobnie” i stajesz po stronie klienta naprawiając błąd twojego kolegi poprzez wymianę produktu na odpowiedni bez zbędnych formalności.

### **Musi pan mieć paragon żeby to reklamować**

Pamiętaj, że klient niczego nie musi. Poza tym są jeszcze inne sposoby, aby sprawdzić czy klient rzeczywiście te zakupy zrobił u ciebie.

### **Tak każdy może powiedzieć**

Zła wypowiedź, gdyż jest niemiła, nieuprzejma a przede wszystkim sugerująca, że klient jest oszustem.





**Jeżeli to były zakupy zrobione w naszym sklepie to muszę go panu wymienić na odpowiedni**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ pokazujesz, że skoro w twoim sklepie popełniono błąd to ty jako jego przedstawiciel bierzesz na siebie to aby ten błąd naprawić.

**Rozumiem, ale bez paragonu nic nie da się zrobić**

Zła odpowiedź, ponieważ mimo braku paragonu również powinienes starać się pomóc klientowi rozwiązać jego problem.

**Nie ważne jak często Klient robi u nas zakupy, ale jeśli sprzedaliśmy coś nie pasującego to mamy obowiązek wydać właściwy produkt. Oto on.**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ pokazujesz, że każdego klienta traktuje się w twojej firmie tak samo i bierzesz odpowiedzialność za popełnione błędy. Natychmiast przystępujesz do rozwiązania problemu z którym przyszedł klient.

**To źle pan zrobił. Nie wie pan, że paragonów się nie wyrzuca?**

Nieodpowiednia reakcja z twojej strony, ponieważ negatywnie oceniasz w niej postępowanie klienta. Być może on ma taki zwyczaj, że nie przechowuje paragonów. Tak zresztą postępuje większość klientów.

**Przykro mi ale bez dowodu zakupu nic nie mogę zrobić**

Mimo, że wykazujesz się empatią stwierdzając, że jest ci przykro za zaistniałą sytuację to jednak nie jest to dobra odpowiedź. Powinienes znaleźć inny sposób aby sprawdzić czy klient zrobił tutaj zakupy a przede wszystkim przyjść mu z pomocą.

**Proszę mi pokazać tę część. Powinienem rozpoznać czy to z naszego sklepu**

Bardzo dobra reakcja z twojej strony ponieważ od razu przystępujesz bez zbędnych formalności do rozwiązania problemu z jakim przyszedł do ciebie klient.

**Faktycznie była kupiona u nas. Proszę ją zostawić i pójść poszukać sobie na regale dobrą**

Nie jest to dobra odpowiedź. Mimo, że uznajesz, że to klient ma rację to jednak powinienes mu pomóc uniknąć kolejnych pomyłek i nieporozumień i pójść razem z nim i poszukać na regale właściwej części.

**Faktycznie była kupiona u nas. Proszę ją zostawić a ja panu wydam prawidłową i przepraszam za kłopot**

Bardzo dobra reakcja. Komunikujesz klientowi, że wydasz mu już właściwą część i kończy swoją wypowiedź przeprosinami za kłopot jaki go spotkał.





**Tak (jako reakcja na pytanie, czy klient ma pójść sam)**

Zła odpowiedź, bo powinieneś tam pójść razem z klientem.

**Tak, bo ja muszę teraz wydrukować raport kasowy**

Zła odpowiedź, ponieważ powinieneś pójść do regału razem z klientem. Poza tym wydruk raportu kasowego może poczekać. W takiej sytuacji to klient jest najważniejszy i jego sprawą, a nie swoją (nawet jeśli jest to inny obowiązek zawodowy) powinieneś się zająć od początku do końca.

**Ja panu przyniosę**

Najlepszy wybór. Włączasz klienta w poszukiwanie właściwego produktu i bierzesz na siebie zadanie do wykonania dla klienta.





## WYPOŻYCZALNIA ROWERÓW

**Opis zdarzenia:** Małomówna klientka wypożyczalni rowerów poszukuje odpowiedniego dla siebie roweru.

### **A jaki rower panią interesuje?**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ jest to pytanie otwarte rozpoczynające diagnozowanie potrzeb klientki.

### **Proszę śmiało sobie poszukać, taki który pani najbardziej odpowiada.**

Nie najlepsza reakcja, ponieważ to ty jesteś po to aby doradzić klientce w wyborze roweru.

### **Proszę sobie pooglądać i wybrać ten który pani najbardziej pasuje**

Nie najlepsze zachowanie. Ponieważ klientka prawdopodobnie już po oglądała i teraz oczekuje twojego fachowego wsparcia.

### **A gdzie zamierza Pani jeździć?**

Dobre pytanie, diagnozujące w dalszym ciągu oczekiwania klientki poprzez rozpoznanie miejsc sposobu w jaki będzie korzystać z roweru.

### **Przychodząc tu powinna pani wiedzieć czego oczekuje**

Bardzo zła reakcja. Niekulturalna, w żaden sposób nie pomagająca klientce w dokonaniu wyboru.

### **A po czym pani chce jeździć?**

Intencja dobra, ale pytanie nie jest jednoznaczne. Jeśli interesują cię nawierzchnie po jakich klientka będzie jeździła to trzeba o to wprost zapytać.

### **Ale mnie nie interesuje gdzie ale po czym**

Bardzo niegrzeczna reakcja z twojej strony. Poza tym wcześniejsza odpowiedź klientki spowodowana była przecież twoim pytaniem.

### **A po jakich nawierzchniach będzie pani najwięcej jechać?**

Bardzo dobre pytanie, które w dalszym ciągu diagnozuje potrzeby klientki, czyli to do jakich nawierzchni będzie używała roweru.

### **W takim razie chodźmy poszukać czegoś odpowiedniego dla pani.**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ pokazujesz klientce, że teraz wspólnie z nią pomożesz jej znaleźć najlepszy rower.





**W takim razie proszę sobie wybrać jakiś rower górski**

Nie najlepsza odpowiedź. Mimo, że wskazujesz klientce jaki rower powinna wybrać, sam typ to jeszcze za mało. Aby znaleźć dla niej odpowiedni, powinieneś razem z nią pooglądać i poprzymierzać kilka egzemplarzy.

**Niestety nie zajmujemy się doradzaniem jeśli chodzi o wygodę użytkowania**

Zła reakcja. Poza tym jest nieprawdziwa, ponieważ właśnie po to jest doradca, aby między innymi powiedzieć klientowi w jaki sposób najwygodniej używać produktów, w tym przypadku rowerów

**Ale nie wiem gdzie zamierza Pani jeździć**

Forma nie jest najlepsza, natomiast sama wypowiedź może nieco przybliżyć się do odpowiedzi gdzie, czy po jakich nawierzchniach klientka zamierza się poruszać rowerem.





## SKLEP RTV

**Opis zdarzenia:** Bardzo agresywny klient. Zaczyna swoją wizytę od ataku werbalnego na pracownika obsługi.

### **Co ty się człowieku tutaj wydzierasz?! Natychmiast ma pan przestać!**

Bardzo zła, niegrzeczna, niekulturalna i obrażająca klienta reakcja. Pomijając nieodpowiednią formę i słownictwo, w żaden sposób nie wolno ci wydawać żadnych poleceń klientowi.

### **Bardzo proszę się uspokoić i powiedzieć co się stało**

Bardzo dobra reakcja. Nie dajesz się wciągnąć w negatywne emocje i niecenzuralne wypowiedzi klienta. W pierwszej kolejności dbasz o to aby klient się uspokoił i wówczas prosisz go o spokojne opisanie całej sytuacji.

### **Niech pan się nie denerwuje, to nie jest powód do zdenerwowania**

Nie jest to najlepsza reakcja. Być może dla ciebie nie byłby to powód do zdenerwowania. Jednak jak się przed chwilą przekonałeś dla klienta jest to sytuacja, która go zdenerwowała.

### **Ja tu jestem pracownikiem od tego żeby panu mówić. A jak pan będzie się dalej tak wybierał to nie rękę za siebie**

Najgorsza reakcja jaką można sobie wyobrazić ponieważ komunikujesz że to ty jesteś tutaj najważniejszy. Niedopuszczalne jest to, że całą wypowiedź kończysz pogroźkami użycia być może nawet siły fizycznej wobec klienta. To twoje zachowanie jest skandaliczne.

### **Zachowuje się pan jak bandyta. Dzwonię na policję**

W przypadku agresywnych zachowań oczywiście masz prawo skorzystać z pomocy zewnętrznej, jak na przykład ochrona czy policja. Natomiast tutaj taka reakcja była nieadekwatna, a najgorsze w całej twojej wypowiedzi było nazwanie klienta „bandytą”.

### **Bardzo się proszę uspokoić i powiedzieć co się stało**

Bardzo dobra reakcja ponieważ przede wszystkim dbasz o to aby klient się uspokoił, a w następnej kolejności opisał całą zaistniałą sytuację

### **Tylko spróbuj palancie**

Twoja reakcja jest skandaliczna. Jest obraźliwa i agresywna, co może doprowadzić do dramatycznego zakończenia konfliktu z klientem który eskaluje teraz już tylko przez twoje nieodpowiednie zachowanie.

### **Proszę się uspokoić inaczej będę musiał przerwać obsługę**

Po takim agresywnym zachowaniu klienta jest to bardzo dobra reakcja z twojej strony, ponieważ w sposób uprzejmy komunikujesz mu co się za chwilę stanie jeżeli się nie uspokoi.







**Niech przyjeżdża. Zobaczy jakiego chama ma w rodzinie**

Bardzo zła reakcja ponieważ twój tekst obraża klienta. Chyba nie chcesz aby do sporu, który przerodził się już w kłótnię, dołączyła jeszcze jedna osoba.

**Chyba ta kłótnia do niczego nie prowadzi. Czy może pan teraz na spokojnie powiedzieć co takiego się zepsuło w tym produkcie?**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ bierzesz na siebie zakończenie całego sporu. Po uspokojeniu emocji prosisz klienta żeby opisał co takiego się stało. To istotne kroki, ponieważ nigdy nie dowiesz się konkretnie, jeżeli nie uspokoisz najpierw emocji po stronie klienta oraz twoich własnych.

**Bardzo przepraszam za zaistniałą sytuację. Czy może pan dokładnie opisać co się stało?**

Doskonała reakcja z twojej strony, ponieważ przepraszasz nie za siebie ale za sytuację w której to ty nie jesteś winien. Następnie prosisz o dokładne opisanie sytuacji. Dopiero gdy ją poznasz będziesz mógł ją ocenić i podjąć odpowiednie kroki do jej rozwiązania.

**Pewnie źle pan używał i dlatego pan zepsuł**

Zła reakcja, ponieważ obwiniasz klienta za usterkę sugerując że nie potrafi się obchodzić ze sprzętem i dodatkowo oskarżasz go o winę za całą zaistniałą sytuację.

**Rozumiem pana zdenerwowanie. Proszę dokładnie wszystko mi opowiedzieć co się stało**

Doskonała reakcja. Poprzez użycie sformułowania „rozumiem” pokazujesz, że odczytujesz i rozumiesz powód zdenerwowania klienta. Następnie konstruktywnie podchodzisz do tego aby ci wszystko dokładnie opisał.

**Nie mogę przyjąć reklamacji. Raczej nie ma takiej możliwości, żeby prawidłowo użytkowany produkt tak szybko się zepsuł**

Twoim obowiązkiem jest przyjęcie tej, jak też każdej innej, reklamacji. Natomiast sugerowanie, że nie ma takiej możliwości, żeby prawidłowo użytkowane produkt się zepsuł sugeruje i oskarża klienta o niewłaściwe działanie.

**Przyjmę w ramach reklamacji ten towar od pana i wyślę do producenta**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ opisujesz wszystkie czynności które zamierzasz zrobić w celu rozwiązania problemu z jakim klient do ciebie przyszedł.





**Proszę pana, gdyby robił pan wszystko jak trzeba na pewno nic by się nie stało**

Bardzo zła reakcja, ponieważ pokazujesz, że klient zachował się niewłaściwie z produktem i doprowadził do uszkodzenia. Na swoje twierdzenie nie masz niestety żadnych dowodów.

**Przyjmę w ramach reklamacji ten towar od pana i wyślę do producenta.**

Bardzo dobra reakcja ponieważ pokazujesz co zamierzasz i w jakich ramach postępować.

**Nie uważam że nasze produkty są dziadowskie. To prawdopodobnie pan używał niezgodnie z przeznaczeniem**

Bardzo zła reakcja, ponieważ to ty obwiniasz klienta za niewłaściwe użytkowanie produktu a nawet nie sprawdziłeś jeszcze co się dokładnie stało.

**Bardzo się proszę uspokoić i powiedzieć co się stało**

Bardzo dobra wypowiedź, ponieważ w pierwszej kolejności troszczysz się o to aby klient się uspokoił. Następnie prosisz go o opisanie całej sytuacji która to pozwoli ci ocenić i podjąć decyzję.





## SKLEP OBUWNICZY

**Opis zdarzenia:** Wymagająca klientka samoobsługowego sklepu obuwniczego oczekująca na indywidualną pomoc.

### **A jaki to ma być rodzaj sportowe czy eleganckie**

Bardzo dobra odpowiedź, ponieważ rozpoczynasz diagnozowanie potrzeb klientki poprzez właściwe pytania otwarte

### **Dobrze pani trafiła. Proszę sobie pooglądać. Naprawdę mamy tutaj bardzo szeroki wybór obuwia. Znajdzie pani takie które pasują do wielu różnych rzeczy**

Nie jest to najlepszy wybór. Zaczyna się na pewno miłym zwrotem i zapewnieniem klientki, że trafiła w dobre miejsce. Natomiast skoro do ciebie już zagała, to znaczy, że spędziła wystarczająco dużo czasu oglądając produkty i teraz potrzebuję twojej pomocy.

### **Dzień dobry to jest sklep samoobsługowy. Proszę śmiało sobie oglądać i przymierzać**

Zła reakcja. Ponieważ jeśli klientka do ciebie podeszła, to oczekuje twojej pomocy w wyborze.

### **Proszę sobie przemyśleć. Jak już się pani zdecyduje to śmiało proszę mnie zawołać**

Zła odpowiedź. Mimo, że zawiera zwroty grzecznościowe to sugeruje klientce, że zapytała Ciebie nie przemyślawszy czego potrzebuje. Nie powinieneś jej zostawiać tylko próbować znaleźć odpowiedni wybór dla niej.

### **no to słucham o co chodzi**

Intencja dobra, bo chcesz wysłuchać klientki. Natomiast samo sformułowanie raczej nieuprzejme, przez co jest zła odpowiedź.

### **Przepraszam zrozumiałem że chce pani się jeszcze zastanowić w samotności**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ naprawiasz swoją poprzednio złą wypowiedź i tłumaczysz jak ją zinterpretować.

### **W czym mogę pomóc**

Dobra odpowiedź, ponieważ pokazujesz, że jesteś otwarta na pomoc klientce. Zabrakło tylko przeproszenia za wcześniejsze niewłaściwe twoje postępowanie.

### **A do czego chciałaby pani te buty dobrać? Do torebki, płaszcza, gdzie chce pani w nich chodzić?**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ w dalszym ciągu rozpoznajesz potrzeby klientki, diagnozując w jaki sposób, gdzie, w jakich okazjach będzie nosić buty których szuka.





**Niestety jak pani jest ciężko odpowiedzieć na pytania, to mi jest ciężko pani pomóc**

Zła reakcja, ponieważ obrażasz klientkę sugerując jej, że nie potrafi odpowiadać na pytania i komunikujesz że nie zamierzasz jej pomagać.

**To może zastanówmy się, czy mają być płaskie czy na obcasie**

Bardzo dobre sformułowanie, ponieważ dalej rozpoznajesz potrzeby klientki. Używając liczby mnogiej pokazujesz, że nie jest sama, tylko wspólnie zastanawiacie się jaki wybór byłby najlepszy.

**To polecam te ciemno beżowe, są bardzo ładne**

Dobre w tej wypowiedzi jest to, że chcesz coś podpowiedzieć klientce. Natomiast pamiętaj, że coś co tobie wydaje się ładne, wcale nie musi takie być w opinii klientki.

**To polecam te ciemno beżowe. Ostatnio prawie każda klientka takie kupuje**

Zły wybór, ponieważ jeśli chodzi o ubiór czy buty klientki raczej nie chcą wyglądać tak samo jak inne.

**Wydaje mi się, że najbardziej w takiej sytuacji pasowałyby koturny. Zapraszam do regału obok**

Bardzo dobre zwieńczenie całej rozmowy diagnozującej potrzeby klientki zakończone zwrotem grzecznościowym „zapraszam”

**Niestety takich butów to jeszcze nikt nie wymyślił**

Bardzo zła reakcja, ponieważ pokazujesz klientce, że oceniasz jej oczekiwania za totalnie bezsensowne.

**To skąd mogę wiedzieć. Jeśli pani nic nie powiedziała**

Bardzo zła reakcja. Obraźliwa dla klientki, poza tym nieprawdziwa, bo wiele rzeczy już klientka ci wcześniej powiedziała.

**A jaki kolor panią interesuje**

Bardzo dobry wybór, ponieważ to ty pytasz klientkę jakie kolory ją interesują a nie narzucasz swoich decyzji i upodobań.

**To może to niebieskie, to taki uniwersalny kolor**

Nie najlepsza odpowiedź, bo nie wiesz, czy klientka potrzebuje uniwersalnego koloru, ani czy lubi niebieski kolor.

**Dobrze pani myślała, ale ja nie mogę pomóc komuś, kto nic nie wie**

Bardzo zła reakcja. Jest obraźliwa dla klientki, poprzez twoje słowa że nic nie wie

**Najmocniej panią przepraszam, ale musi mi pani coś konkretnego powiedzieć o swoich oczekiwaniach inaczej trudno mi będzie coś doradzić**

Nie najlepsza reakcja, ponieważ pamiętaj, że klient nic nie musi. Natomiast dobre jest w niej przynajmniej to że, przeprosiłeś klientkę.





**Przepraszam za nieporozumienie. Przejdźmy najpierw do pierwszego regału i tam poszukamy czegoś, co może pani odpowiadać**

Bardzo dobry wybór w sytuacji która zaistniała, ponieważ przepraszasz za nieporozumienie i komunikujesz klientce, że razem z nią będziesz szukać odpowiednich butów.

**Proszę się dokładnie porozglądać po sklepie. Na pewno pani znajdzie coś interesującego**

Zła reakcja, ponieważ klientka właśnie ci powiedziała, że już się po sklepie rozejrzała a teraz potrzebuje twojej pomocy.

**Bardzo mi przykro. Mamy ograniczoną powierzchnię i nie możemy mieć wszystkiego**

Zła odpowiedź, ponieważ twoim zadaniem jest to, aby pomóc klientce w znalezieniu najlepszego rozwiązania.

**A czy może mi pani powiedzieć coś więcej o swoich oczekiwaniach?**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ przystępujesz do rozpoznawania potrzeb klientki.

**To jak już pani podejmie decyzję, to proszę wtedy mnie zawołać**

Bardzo zły wybór, ponieważ klientka już teraz potrzebuje twojej pomocy





## REZERWACJA BILETU

**Opis zdarzenia:** Klientka nabyła wcześniej bilet na miejsce, które już było zajęte.

### **Naprawdę? jak to się stało?**

Dobry wybór, ponieważ prosisz klienta aby opisał całą sytuację zanim przystąpisz do rozwiązywania problemu.

### **Niemożliwe, pewnie pomylił pan miejsca**

Bardzo zła reakcja, ponieważ sugerujesz, że to klient zrobił coś złe. Poza tym nie wolno ci używać stwierdzenia „niemożliwe”, bo jednak przed chwilą usłyszałeś, że coś takiego się stało czyli, że jest możliwe.

### **Może system się pomylił**

Nie najlepsza reakcja. Dobre jest jednak w niej to, że nie negujesz doświadczeń klienta.

### **Proszę się zastanowić, może zaszła jakaś pomyłka**

Nie najlepsza reakcja, ponieważ klient zapewne już się zastanowił na całą sytuacją.

### **Pewnie ktoś pomyłkowo panu zajął miejsce**

Dobra reakcja, bo najprawdopodobniej na podstawie swoich doświadczeń i doświadczeń innych klientów stwierdzasz, że fakt taki mógł mieć miejsce i co mogło być tego przyczyną. Wymaga to jednak dalszego rozpoznania sytuacji.

### **Dobrze, w takim razie zwrócimy panu koszt tego biletu**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ to ty pośredniczyłeś w zakupie biletu, więc bierzesz winę na siebie i rekompensujesz koszty klientowi.

### **A może jednak było wolne miejsce, tylko pan zauważył**

Zła reakcja, bo w niczym nie pomaga klientowi. Poza tym pokazujesz, że to on jest winien całej zaistniałej sytuacji.

### **Pomyłka z naszej strony jest niemożliwa**

Zła reakcja, ponieważ takie kategoryczne stwierdzenie jest nieprawdziwe. Pomyłka ze strony twojej firmy zawsze może się zdarzyć i nie wiesz czy właśnie nie zdarzyła się w przypadku tego klienta.

### **Pewnie zaszła jakaś pomyłka**

Dobra reakcja, bo stajesz po stronie klienta.





**Widocznie ktoś popełnił błąd**

Dobra reakcja, bo stajesz po stronie klienta.

**Przepraszam jeśli pana uraziłem, ale takie sytuacje nam się nie zdarzają**

Bardzo dobra reakcja, ponieważ przede wszystkim przepraszasz za swoje wcześniejsze zachowanie w rozmowie z tym klientem i tłumaczysz się faktem, że nigdy taka sytuacja jeszcze się nie przytrafiła.

**Może było a może nie kto tam wie jak było naprawdę**

Zła reakcja sugerująca klientowi że jest oszustem.

**Pewnie miejsce było wolne a teraz przyszedł pan wyciągnąć od nas co tylko się da**

Niedopuszczalna reakcja, gdyż oskarża, że klient zaplanował oszustwo. Nie mając na to żadnych dowodów nie tylko obrażasz klienta ale narażasz się na oskarżenie o naruszenie jego dobrego imienia.

**jakoś nie wydaje mi się to prawdopodobne**

Najlepszy wybór w sytuacji, która przed chwilą zaistniała.

**takie rzeczy normalnie się u nas nie zdarzają**

Bardzo zła reakcja, ponieważ właśnie usłyszałeś, że taka rzecz się zdarzyła. Poza tym takimi słowami sugerujesz, że jest tutaj coś nienormalnego - w domyśle klient.

**Proszę się nie awanturować! Jak panu nie wstyd tak nas oszukiwać?**

Bardzo zła reakcja. Przede wszystkim emocjonalnie dałeś się wciągnąć w grę klienta i jeszcze gorzej kończysz swoją wypowiedź sugerując mu, że jest oszustem.

