



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název a registrační číslo projektu:

CZ.1.07/1.5.00/34.0498 OA Přerov – Peníze středním školám

Číslo a název oblasti podpory:

1.5 – Zlepšení podmínek pro vzdělávání na středních školách

Realizace projektu:

02. 07. 2012 – 01. 07. 2014

Autor:	Ing. Vladimíra Trnčáková
Období vytváření výukového materiálu:	02. 07. 2012 - 31. 12. 2012
Ročník:	4.
Tematická oblast, předmět (klíčová slova):	Fiktivní firma
Způsob použití výukového materiálu ve výuce:	Žáci v této prezentaci získají podrobnější informace, jak komunikovat se zákazníkem a jaké jsou nástroje zvládnutí nepříjemných situací. Na konci prezentace je úkol, se kterým žáci samostatně pracují.

Prezentace FIF

Jak na problémové klienty

Ing. Vladimíra Trnčáková

Jak na problémové klienty

Osnova:

1. Neexistují problémoví klienti
2. Dostaňte klienta na svoji stranu
3. Nástroje na zvládání nepříjemných situací
4. Úkol

Neexistují problémoví klienti

- **Zkuste klienty přestat rozlišovat na skvělé, normální a problémové. Jakmile se někdo stane Vaším zákazníkem, udělejte maximum pro to, aby byl spokojený.** A jedna z prvních a také nejdůležitějších věcí je, že se na něj nebudete dívat jako na zdroj problémů.
- Člověk, který je většinu času protivný, je zvyklý na negativní odezvu ze svého okolí, vidí svět jako nepřátelské prostředí. A právě takový člověk víc než kdokoliv jiný ocení, když se na něj budete dívat bez předsudků, když na něj budete příjemní.

Neexistují problémoví klienti

- Možná Vám pomůže i to, když si uvědomíte, že právě od klientů, kteří jen nechválí, se můžete něco naučit. A když ne od nich, můžete se na nich učit zvládat krizové situace a zlepšovat své vyjednávací dovednosti. Je skvělé mít pozitivní reakce od klientů.
- Kolik se toho ale naučíte, když Vás někdo pořád jen chválí?
- Každý klient pro nás může být přínosem a to nejen finančním.

Dostaňte klienta na svou stranu

- Ptáte se klientů, jak se jim daří?
- Chválíte jim novinky a změny, kterých jste si všimli? **Každého potěší, když ho někdo pochválí.** A stojí to tak málo. Chválit se dá nová služba, kterou klient nabízí, krásné prostory, ve kterých sídlí, nebo změna vizáže klienta.
- A i kdyby jste nenašli důvod ke chválení, **vždycky** aspoň **můžete říct, že jste se na jednání nebo na klienta těšili**, že se s ním rádi setkáváte.

Co ale dělat, když se objeví problém?

- Co když si klient stěžuje na vysokou cenu nebo špatně odvedenou práci?
- Můžu ho i v tuto chvíli mít na své straně? Můžete.
- **Jen už nemůžete klienta dostávat na svou stranu, ale Vy se musíte postavit na tu jeho.**
- **Podívejte se na věc jeho očima a ukažte mu, že jste na stejné lodi, že je v zájmu Vás obou, aby vše probíhalo bez problémů.**

Co ale dělat, když se objeví problém?

- **Jakmile začnete klientovi odporovat, dostáváte se s ním do boje, který ještě žádný obchodník nevyhrál.**
- Řekněte klientovi, že mu rozumíte, že na jeho místě byste dělali přesně to, co dělá on.
- **Ujistěte ho, že pro vyřešení uděláte maximum.** A pokud si troufnete a máte v zásobě dost pozitivních trumfů, **nasměřujte klienta jinam.** **K něčemu, na čem se bezpochyby shodnete.**

Nástroje na zvládnání nepříjemných situací - Osobní setkání

- **Pokud to je jen trošku možné, přeneste komunikaci z mailů na telefony a z telefonů na osobní schůzky.**
- **Čím blíž se dostanete k zákazníkům, tím větší máte šanci zvládnout jednání k oboustranné spokojenosti.**
- **U osobního setkání máte největší možnost projevit svou osobnost a také nejlíp poznáte, jak je klient naladěný.**

Nástroje na zvládnání nepříjemných situací - Osobní setkání

- Co je po mailu neřešitelný problém, to se dá po telefonu vysvětlit nebo dohodnout. Kde po telefonu existují překážky, tam se při osobním jednání dá dojít k naprostému souladu.
- **Dohodněte si osobní schůzku a i když jedete řešit reklamaci či jiný problém, přijed'te s úsměvem, ukažte, že jste se na schůzku těšili a ujistěte klienta, že je vše v pořádku, jen je potřeba vyřešit to, co ho trápí. A pro to jste ochotní udělat maximum.**

Nástroje na zvládání nepříjemných situací - Děkuji

- Mocným nástrojem pro zvládání nepříjemných situací a pro bezproblémovou komunikaci s kterýmkoliv klientem je slůvko **děkuji**.
- Zkuste si během jednání, když zrovna mluví Váš klient, opakovat v duchu toto kouzelné slůvko.
- **Děkujte klientovi za jeho čas, za to, že Vám dává příležitost naučit se zvládat lépe komunikaci, nebo to slůvko jen opakujte.**

Nástroje na zvládnání nepříjemných situací - Děkuji

- Slovo Děkuji funguje, ať už ho použijete jakkoliv.
- Můžete si ho napsat třeba na kartičku a na tu se dívat během telefonátu, nebo ji držet v ruce při osobním jednání.
- **Není důležité, jak děkuji použijete, jen jestli ho budete používat.**

Poslední rada na závěr

- **Prakticky s každým klientem se dá dohodnout, každého můžete dostat na svou stranu.**
- Pokud se Vám to nedaří, tak děláte něco špatně. Nejspíš to, že se sami dohodnout nechcete, že daného klienta ani nechcete mít na své straně.
- V tom případě vysvětlete klientovi, že nejste schopní splnit jeho požadavky, a pošlete ho k nejbližší konkurenci. Ať i Vaši konkurenti dostanou možnost vylepšit své komunikační dovednosti.

Úkol

- Se spolužákem či (kamarádem) nacvičte 2 minutový dialog, ve kterém reklamujete pokoj v hotelu (jeden bude nespokojený zákazník cestovní kanceláře a jeden bude delegát cestovní kanceláře) a pak si role vyměňte.

Použité zdroje:

- PŘICHYSTAL, Vladimír. *Jak zvládat problémové klienty* [online]. [cit. 12.12.2012]. Dostupný na WWW: <http://www.prichystalovi.cz/jak-zvladat-problemove-klienty/>

Děkuji za pozornost

