1) OPIS NARZĘDZIA

Ta technika odzyskiwania po awariach w serwisie pochodzi od innej bardzo ważnej firmy w obsłudze klienta: Disney. Kiedy klient przychodzi ze skargą, pracownicy Disneya śledzą proces "Słyszałem", "Empatize", "Przeproś", "Rozstrzygnij" i "Rozpoznanie".

- **Słyszałem**. Daj klientowi swobodę dzielenia się całą swoją historią bez zakłóceń. Niech klient wyjmie to wszystko ze swojej klatki piersiowej. Są zestresowani i zdenerwowani. Posłuchaj ich uważnie, a wyciągniesz z nich korzeń problemu.
- **Empatize**. Tworzy to więź emocjonalną i zaufanie oraz pokazuje wewnętrzną gotowość do zaoferowania wsparcia. Pokaż, że rozumiesz, jak się czują. Opisz, jak wiesz, jak to jest doświadczać tego, przez co przechodzą. Dla silniejszego oddziaływania - krótko dotknij doświadczenia, które miałeś podobne do ich. Tworzy to silniejszy związek emocjonalny i psychiczny.
- **Przeproś**. Może to być ważniejsze niż samo rozwiązanie i jest to rozszerzenie empatii. Przeprosiny oznaczają, że ci zależy i że przejmujesz kontrolę nad danym problemem. Bądź szczery i zdrowy. Być może nie była to nawet całkowicie twoja wina, ale szczere przeprosiny mają sposób na rozproszenie napiętych sytuacji.
- **Rozstrzygniecie**. Disney broni szybkości w rozwiązywaniu problemu i wspiera go poprzez upodmiotowienie i dogłębne szkolenie swoich pracowników. Personel Disneya, który ma bezpośredni kontakt z klientami rzadko musi "prosić szefa" o rozwiązanie problemu, dzięki czemu ich maszyny są znacznie bardziej wydajne. Rozwiąż problem, jak najszybciej. Niezależnie od tego, jaki problem ma klient, usuń tę przeszkodę lub punkt frustracji. Nie bój się zapytać: "Co możemy zrobić, by to naprawić?".
- **Diagnoza**. Ostatnim krokiem jest analiza tego, co doprowadziło do awarii usługi. Pracownikom mówi się, aby "dążyli do doskonałości i dążyli do doskonałości", pozostawiając poczucie winy i rozwiązując niedoskonałości w procesie. Dlaczego błąd pojawił się w pierwszej kolejności? Usuń winę z równania i dostosuj się, aby nie powtarzać tego samego błędu.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2) CELE NARZĘDZIA

Doskonała obsługa klienta nie oznacza, że nigdy nie popełniasz błędów. W rzeczywistości jest to niemożliwe; Niepowodzenia są częścią ludzkich działań i przedsiębiorstw, będąc typową ludzką działalnością. Najbardziej frustrującą rzeczą dla klienta nie będzie wina popełniona, ale niezdolność do jej poprawienia. Klienci wiedzą, że każdy ma skłonność do popełniania błędów, ale oczekują, że będziesz je korygował w kreatywny i skuteczny sposób.

Nauczysz się techniki przywracania klienta po awariach serwisowych.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

3) POŁĄCZENIE NARZĘDZIA Z UMIEJĘTNOŚCIĄ

Technika ta jest powiązana z umiejętnością orientacji na usługi, ponieważ technika ta uczy nas, jak postępować z klientem w przypadku popełnienia błędów w usłudze. Jak utrzymać klientów.

4) MATERIAŁY ŹRÓDŁOWE

W tym narzędziu nie ma potrzeby.

5) JAK STOSOWAĆ TĘ UMIEJĘTNOŚĆ

(Proszę opisać i wspomnieć, jak stosować tę umiejętność: Krok 1, krok 2, krok 3, krok 3 itd.)

- **Słyszałem**. Daj klientowi swobodę dzielenia się całą swoją historią bez zakłóceń. Niech klient wyjmie to wszystko ze swojej klatki piersiowej.
- **Empatize**. Tworzy to więź emocjonalną i zaufanie oraz pokazuje wewnętrzną gotowość do zaoferowania wsparcia. Pokaż, że rozumiesz, jak się czują.
- **Przeproś**. Może to być ważniejsze niż samo rozwiązanie i jest to rozszerzenie empatii. Przeprosiny oznaczają, że ci zależy i że przejmujesz kontrolę nad danym problemem. Bądź szczery i zdrowy.
- **Rozstrzygniecie**. Disney broni szybkości w rozwiązywaniu problemu i wspiera go poprzez upodmiotowienie i dogłębne szkolenie swoich pracowników. Pracownicy Disneya, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami rzadko muszą "prosić szefa" o rozwiązanie problemu, dzięki czemu ich maszyny są znacznie bardziej wydajne. Rozwiąż problem, jak najszybciej.
- **Diagnoza**. Ostatnim krokiem jest analiza tego, co doprowadziło do awarii usługi. Pracownikom mówi się, aby "dążyli do doskonałości i dążyli do doskonałości", pozostawiając poczucie winy i rozwiązując niedoskonałości w procesie.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

6) CZEGO SIĘ NAUCZYĆ
Nauczysz się techniki przywracania klienta po awariach serwisowych. Klienci wiedzą, że każdy ma skłonność do popełniania błędów, ale oczekują, że będziesz je korygował w kreatywny i skuteczny sposób.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union