



DALE CARNEGIE®  
TRAINING  
[www.dalecarnegie.com](http://www.dalecarnegie.com)

# Dale Carnegie® Gyors Tippek a Kiváló Ügyfélszolgálati Tevékenységhez



## A szolgáltatás a jó kapcsolat kialakításával kezdődik

A kiváló szolgáltatás a stabil kapcsolatoknál kezdődik. Íme, kilenc mód, amivel megerősítheti emberi kapcsolatait.

### Baráti és befolyásos emberi kapcsolatok építésének alapelvei

#### Légy barátságosabb ember

1. Ne bírálj, ne ítéld, ne panaszkodj!
2. Adj nyílt, őszinte elismerést!
3. Ébressz mohó tettvágyat az emberekben!
4. Mutass őszinte érdeklődést a másik ember iránt!
5. Mosolyogj!
6. Ne feledd, hogy mindenkinek a saját neve az anyanyelve legédesebb és a legfontosabb szava!
7. Légy jó hallgatóság, bátoríts másokat, hogy önmagukról beszéljenek!
8. Beszélj olyan dolgokról, amelyek a másikat érdeklik!
9. Őszintén éreztesd a másikkal hogy fontos!

## A panaszkezelési eljárás

Ha a panaszrendezésben egy eljárást követünk, az segít a probléma érzelmi és gyakorlati vetületeivel egyaránt foglalkozni.

- 1 Köszöntés
- 2 Meghallgatás
- 3 Kérdések
- 4 Empátia
- 5 Vegye kézbe a problémát
- 6 Tesztkérdések
- 7 Ajánljon fel további segítséget
- 8 Utánkövetés

### 1. Köszöntés

Mindig vegye fel a telefont, vagy köszöntse személyesen az embereket úgy, mint aki örül annak, hogy hallhat fel tőlük. Mondanivalóját kezdje barátságosan! Ezt sokszor könnyebb mondani, mint megtenni. Meg kell tanuljunk egyszerre csak egy napra összpontosítani, és elkülöníteni az adott ügyfélkapcsolathoz társuló korábbi negatív tapasztalatokat.

### 2. Meghallgatás

Gyakran érkeznek be ugyanolyan panaszok, s ezért egyre nehezebb az embereket valóban meghallgatni. Adjon lehet séget rá, hogy valamelyest kiönthessék a frusztrációjukat. Legyen együttérz . Figyeljen a tényekre és az érzelmekre. Ne engedjen a kísértésnek, hogy túl gyorsan kezdje a válaszadást. Aktív odafigyelését érzékeltesse különböző jelekkel, például rövid felkiáltásokkal, letisztázó kérdésekkel.

## A panaszkezelési eljárás (folytatás)

### 3. Kérdések

Tegyen fel kérdéseket az ügy letisztázása végett. Ismét várni kell a válaszadással, amíg meg nem értettük az embereket és a gondjaikat.

- a. Az elemi kérdések megragadják a probléma alapvető tényeit. Ez lehetővé teszi, hogy az érzelmek egy részét kiszűrjük a panaszból.
- b. A részletező kérdések több részletet gyűjtenek össze. Ez lehetővé teszi, hogy az ügyfelek feltárják a gondjukat és a szívüket. Ezek a kérdések legyenek viszonylag rövidek, hogy az ügyfelet hosszás beszédre sarkallják.
- c. Az értékelő kérdések segítenek megérteni, hogy az ügyfél meglátása szerint mennyire súlyos a probléma. Ugyanakkor ezen a ponton mérjük fel, mivel kárpótolható az ügyfél.

### 4. Empátia

Derítse ki, mivel értenek egyet mindketten. Ehhez nem kell ténylegesen egyetértenünk a panaszossal. Ezen a ponton érzékeltetjük az ügyféllel, hogy hallottuk és megértettük a gondját, illetve elfogadjuk, hogy ez számukra fontos.

### 5. Vegye kézbe a problémát

Most, miután az érzelmi problémákat lereagálta, tegyen meg mindent a panasz gyakorlati vetületeinek kezelése érdekében. Vállaljon felelősséget a képviselt szervezet cselekedeteiért. Ez az Ön lehetősége, hogy a citromból limonádét varázsoljon. Azok, akiknek a problémáit sikeresen megoldjuk, többnyire folytatják velünk az üzleti tevékenységüket.

### 6. Tesztkérdések

Kérdésekkel tesztelje, mennyire sikerült jól megoldania a panasz érzelmi és gyakorlati velejáróit. Adjon az ügyfélnek újabb lehetőséget a beszédre. Legyen jó hallgatóság.

### 7. Ajánljon fel további segítséget

Kérdezze meg, mit tehet még ezért az ügyfélért. Így alkalmunk lesz a beszélgetést elterelni a panaszról, s így könnyebb pozitív felütéssel zárni azt.

### 8. Utánkövetés

A panaszokat sokszor nem lehet az első alkalommal teljes mértékben rendezni. Ha újra fel kell keresnie az ügyfelet, cselekedjen gyorsan és alaposan. Még ha a panasz rendeződött is, keressen okot rá, hogy az ügyféllel újra felvegye a kapcsolatot. Például, keresse meg a módját, hogyan nyújthat hozzáadott értéket. Sőt, keressen megoldást a szervezeten belüli problémák okainak kezelésére.

## A panasz megoldása

### A panaszkezelés irányelvei:

- Ne tekintse személyeskedésnek.
- Hallgassa meg az ügyfelet együttérzéssel.
- Használja az ügyfél nevét.
- Tartsa tiszteletben az ügyfelek nézőpontját.
- Vállalja fel a problémát.
- Kerülje a vállalati irányelvek vagy álláspontok idézését.
- Alakítsa úgy a lehetőséget, hogy Ön legyen „a megmentő”.
- A betegséget kezelje, ne a tüneteket.

## A dühös ügyfél kezelése

Az alábbi alapelvek alkalmazása segítenek a nehéz helyzetek megoldásában anélkül, hogy romlana az ügyféllel való kapcsolatunk.

- Maradjon nyugodt. Próbáljon végi diplomatikus és udvarias lenni. Ha feldühödik, az ügyfél csak még dühösebb lesz.
- Próbálja meg a telefonáló szemszögéből látni a dolgokat. Az ügyfél helyzetében valószínűleg Ön is éppolyan elégedetlen lenne.
- Őszintén köszönje meg az ügyfélnek, hogy előhozta ezt a kérdést. Hangsúlyozza ki, hogy Önnek és vállalatának fontos, hogy az ügyfelek elégedettek legyenek.
- Hallgassa végig az ügyfelet együttérzéssel. A dühös telefonáló néha csak annyit szeretne, hogy hallgassa meg a problémáját, még akkor is, ha nem tud neki segíteni.
- Tegyen fel kérdéseket, hogy megismerje a tényeket és az ügyfél érzéseit. Tanuljon a hallottakból, s ne csak egy válasz kitalálására használja fel a meghallgatás periódusát. Ne válaszoljon túl gyorsan.
- Találjon közös pontokat a Szilárdítsanak meg egy közös alapot, így az ügyfél érezni fogja, hogy meghallgatják.
- Mindig éreztesse az ügyféllel, hogy meg akarja oldani a problémáját, a konfliktushelyzetet. Olyan egyszerűnek tüntesse fel a megoldást, amennyire csak lehetséges.
- Legyen őszinte, mutassa meg személyiségét. Válaszoljon megértő barátként, kerülje a vállalati irányelvek vagy álláspontok idézését.
- Legyen határozott, de megértő, amikor válaszol.
- A beszélgetés végén ajánlja fel az ügyfélnek, hogy beszélhet a felettesével. Lehet, hogy a felettese is ugyanazokat a dolgokat mondaná el az ügyfélnek, de néha az a pusztán lehetőség, hogy másvalakitől is hallhatja a magyarázatot, pozitív hatással lehet az ügyfélre.

## Az udvarias telefonbeszélgetés

- Vigye át személyiségét a telefonon keresztül is.
- A párbeszéd legyen olyan, mint egy könnyed társalgás.
- Használja az ügyfél nevét.
- Mutatkozzon be a teljes nevével.
- Figyelmesen hallgassa meg az ügyfelet, hogy világosan lássa a problémát.
- Tegyen fel nyitott kérdéseket.
- Hagyjon időt az ügyfélnek, hogy átgondolhassa a helyzetet és beszélhessen.
- Törje meg a csendet, ha az az adott helyzetben megfelelő.
- Legyen figyelmes hallgatóság.
- Mosolyogjon.
- E-mail írása helyett inkább telefonáljonl.
- Vállalja a felelősséget. Ne vádoljon másokat.
- Ha lehetséges álljon fel a telefonbeszélgetés alatt.
- Ha a beszélgetést kihangosító készüléken szeretné folytatni, mindig kérje a telefonáló beleegyezését.
- Beszéljen ugyanolyan ritmusban, mint az ügyfél.
- Az ötletek, gondolatok között tartson rövid szünetet az érthetőség végett.
- Mindig köszönje meg a hívást.

## Kérjen ajánlást

### Ajánlaskérés

Ammikor referenciát kér:

- Tekintse vevőit partnereinek, akik ajánlásaikkal rendszeresen újabb üzleti lehetőségekhez juttatják.
- Ne becsülje alá egy elégedett ügyfél jóakarátának vagy befolyásának erejét.
- Ne felejtse el, hogy azok, akiket ajánló Önhöz irányítottak, sokkal nagyobb valószínűséggel keresik fel Önt.
- Emlékezzen arra is, hogy akik vásárolnak, nagyobb valószínűséggel ajánlanak be másokat.
- Kérjen bemutatkozási lehetőséget írásban, telefonon vagy személyesen.



## Asking for a Referral

Hogyan kérjünk ajánlást úgy, hogy közben nem vagyunk agresszívak vagy toladók? Szeretnénk jó kapcsolatokat megszilárdítani és nyertes-nyertes kapcsolatokat kialakítani. Egy egyszerű társalgási folyamat segít nekünk abban, mit és hogyan mondjunk. A legfontosabb, hogy emlékeztessük magunkat a kérés előnyeire, majd egyszerűen csak vágjunk bele a kérésbe.

## Az ajánlaskérés folyamata (folytatás)

- 1 Emléktesse a vevőt, milyen előnyökhöz jutott a terméke/szolgáltatása által.
- 2 Írja le a vevőkörének profilját.
- 3 Említsen meg egy konkrét előnyt, mely az ajánlásból adódik.
- 4 Sugallja, hogy már ismernek valakit.
- 5 Kérjen bemutatkozási lehetőséget.

### 1. Lépés: Emléktesse a vevőt, milyen előnyökhöz jutott terméke/szolgáltatása által.

Ha tud ilyen konkrét előnyt, ez a lépés nagyon egyszerű lesz. Idézzon fel valamit, amit már elmondott Önnek a vevő vagy utaljon egy olyan dologra, amit saját tudására, tapasztalatára alapozva tud. Kérje a vevő egyetértését egy könnyed társalgás közben.

Példa: Tibor, nagy örömmel hallom, hogy a Dale Carnegie Tréning® segített csapatának a termelési folyamatok tisztán látásában és átszervezésében, s a csökkentett üzemszüneteknek köszönhetően 10 millió Ft-ot spóroltak meg. Említette nekem, hogy ezért elismerést is kapott a legutóbbi értekezleten.

### 2. Lépés: Írja le vevőkörének profilját.

Röviden írja körül, hogy vevői milyen kihívásokkal találkoznak, és milyen előnyökhöz jutnak az Ön terméke/szolgáltatása által. Ez eszébe juttathat a meglévő vevőinek, hogy nekik is szükségük van egy ilyen megoldásra. Abban is segíthet nekik, hogy más hasonló problémával küzdő emberek is eszükbe jussanak.

Példa: Széles körben dolgozunk emberekkel, az üzemeztetőktől a frontvonal személyzetig. Vállalatunk az üzleti élet minden iparágának szolgáltató megoldásokat. Ügyfeleink között tudhatunk a Fortune 500 vállalatok közül több mint 400-at. Épp úgy, mint Ön, ezek a vállalatok is szembe találkoztak a szűkülő költségvetés, kevesebb munkaerő és magasabb követelmények nyújtotta kihívásokkal. Rendkívül nagy szükségük van arra, hogy a legtöbbet hozzák ki jelenlegi személyzetükből, csökkentsék a munkaerő vándorlást, kineveljék a vezetés új generációját, növeljék a pozitív morált és nyereséget termeljenek. Amint azt Ön is tudja, képesek vagyunk befolyásolni az üzleti eredményeket, és felelősségteljes munkavállalói környezetet létrehozni. Olyan testreszabott megoldásokat alkotunk, amelyek a munkavállalók körében felmerülő fontos vitapontokat célozzák meg.

### 3. Lépés: Említsen meg egy konkrét előnyt, mely az ajánlásból adódik.

Hogyan tudna jelenlegi vevője (vagy bárki más) profitálni abból, hogy ajánlja egy személyt Önnek? Mondjon egy olyan értéket, ami az embernek lehet előnyös, és nem a vállalatának, a lehetséges vevőnek vagy Önnek. Őszintén törekedjen a másik szemzőgéből látni a dolgokat.

Példa: Tudom, hogy szeretne vezető lenni a Kereskedelmi Kamarában. Ha képes lenne barátainak segíteni, az növelhetné erre vonatkozó esélyeit.

## A panaszkezelési eljárás (folytatás)

### 4. Lépés: Sugallja, hogy már ismernek valakit.

Említsen meg olyan embereket vagy pozíciókat, akiknek/amelyekben hasznára válhat az, amit Ön kínál. Tegye könnyűvé a számukra. Ha egy konkrét személy jár gondolataiban, nevezze meg őt. Mondjon több nevet, pozíciót és beszéljen lassan, hogy a partnerének legyen ideje gondolkodni. Hallgasson.

Példa: Úgy tudom, John Smith az ABC vállalattól erős játékos a kamarában. Biztosan eszébe jut néhány hasonló személy az XYZ1, XYZ2, stb. vállalatnál is. Az igazgatók mellett, szóba jöhetnek még a project menedzserek, pénzügyi vezetők, értékesítők, középvezetők. Kiket ismer a munkán kívüli életből? Gondoljon pl. barátokra és szomszédokra. Tudom, hogy foglalkozik a ....

### 5. Lépés: Kérjen bemutatkozási lehetőséget.

Kérdezze meg a kapcsolattartójától, hogy hajlandó-e Önt "felvezetni", mielőtt Ön felkeresné az új személyt. Ez segít a folyamatot barátságosabbá tenni és tágabbra nyitni az ajtót. Kérje meg kapcsolattartóját, hogy küldjön egy e-mailt, hívja fel telefonon az illetőt, vagy mutassa be Önt személyesen egy kapcsolatépítő eseményen. Javasolhat konferenciabeszélgetést is.

Példa: Felhívná ezt a személyt, hogy tudjon róla, miért fogom keresni? Vagy küldene egy e-mailt, amiben leírja neki milyen eredményeket tapasztalt a velünk való együttműködés során? Mikor kereshetem őket, tudván, hogy már hallottak rólam?



## A panaszkezelési eljárás (folytatás)



### 1. Tegyen fel kérdéseket

A hatékony kérdések segítenek nekünk és a vevőnek a további lehetőségek felismerésében:

- Az elemi kérdések letisztázzák az alapvető információkat a felhasználási mennyiségekkel, az időkerettel, az elvárt sajátosságokkal, a felhasználói szükségletekkel, műszaki specifikációkkal stb. kapcsolatban.
- A részletező kérdések több részletet derítenek ki, mint például a sürgősség, a felfedetlen szükségletek, a megoldás kiegészítő felhasználási módzatai stb.
- Az értékelő kérdések tulajdonképpen a hajlandóságot

### 2. Nyissa ki az ajtót

Beszéljen röviden, hogy megnyerje az ügyfél aktív figyelmét és nyitottságát a különböző opciók iránt.

- „Néhány ügyfelünk értékeli a...”
- „Hallott a/az ... előnyeiről...”
- „Időt takarítana meg a/az...”
- „Elmondom, hogyan takaríthat meg egy kis pénzt...”
- „A helyzet súlyosbodását csökkenthetné, ha...”



## A többletérték hozzáadásának folyamata (folytatás)

### 3. Mutasson rá a hozzáadott értékre

Mesélje el az ügyfélnek, milyen sajátos előnyöket élvezhet, és milyen befektetéshez van erre szükség.

Hozzáadott Érték	Többlet Befektetés
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

### 4. Tesztkérdés

Ezekkel a rövid kérdésekkel kiderítjük, hogyan áll hozzá az ügyfél a többlet beruházás vállalásához. Például:

- „Ön mit gondol erről?”
- „Hogyan segítene ez Önnek?”
- „Mit szól a kiegészítő előnyökhöz?”
- „Hogyan biztosít ez Önnek beruházás-megtérülést?”

Ha szeretne többet megtudni arról, milyen stratégiai, testreszabott Ügyfélszolgálati Tréningeket tudunk ajánlani vállalatának, kérjük, vegye fel a kapcsolatot helyi Dale Carnegie irodánkkal még ma.

[dalecarnegie.com/office](http://dalecarnegie.com/office)