

ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է
«ԷՖԵՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԲԸ-ի Խորհրդի
2023 թվականի օգոստոսի 8-ի թիվ 1 որոշմամբ
Խորհրդի նախագահ՝ Լևոն Ալթունյան

«ԷՖԵՍ» ԱՓԲԸ

ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՎԱՐՎԵԼԱԿԵՐՊԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ

ԵՐԵՎԱՆ, 2023

ՄԵՐ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՄՈՏԵՑՈՒՄՆԵՐԸ

Մեր կարգախոսն է՝ «Մենք անում ենք ամեն ինչ մեր հաճախորդներին օգնելու և որակյալ ծառայություններ մատուցելու համար»:

Այդ նպատակով մենք.

- ✦ գնահատում ենք մեր հաճախորդների ժամանակը և աշխատում ենք սպասարկել արագ ու որակով՝ գիտակցելով, որ նրանց պահանջների բավարարումը «ԷՖԵՍ» ապահովագրական ընկերության հիմնական նպատակն է,
- ✦ գիտակցում ենք, որ մեր հաճախորդն ամենակարևոր անձն է ապահովագրական ընկերության յուրաքանչյուր աշխատողի համար,
- ✦ յուրաքանչյուր հաճախորդին սպասարկելիս ապահովում ենք նույնանման որակ՝ անկախ նրան սպասարկող աշխատողից,
- ✦ հարգանքով ենք վերաբերվում բոլոր հաճախորդներին և դիմում ենք «Դուք»-ով՝ անկախ տարիքից ու սեռից,
- ✦ հաճախորդի հետ խոսում ենք քաղաքավարի և հանգիստ,
- ✦ պահպանում ենք բարեհամբույր և ուշադիր վերաբերմունք՝ անկախ անձնական տրամադրությունից ու հույզերից:

ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

Հաճախորդների մեծամասնությունը դատում է ընկերության մասին մատուցված ծառայությունների ընդհանուր որակից ելնելով, այսինքն՝ ինչպիսի վերաբերմունք են ստացել, ինչ են տեսել ու լսել և ինչ են զգացել այցելության ընթացքում: Հաճախորդների առաջին տպավորությունը ապահովագրական ընկերության մասին հաճախ հիմնված է գրեթե ենթագիտակցական տպավորությունների վրա: Եթե հաճախորդին չեն օգնել գտնել կամ չեն ուղեկցել դեպի համապատասխան մասնագետը, ապա նա դատում է սպասարկման որակի, այլ ոչ թե տվյալ աշխատակցի մասնագիտական հմտությունների մասին: Ձեր բաժինը ընկերության հետ շփման առաջին գիծն է, և այդ շփումը պետք է լինի առավել հաճելի:

Ուստի **հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս՝**

Հաճախորդի հետ շփումը սկսեք հայերեն լեզվով, եթե հաճախորդը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,

- ✚ Խոսքը հանգիստ, բարյացակամ և վստահ՝ ձայնի բարձրությունը մեկ տոն ցածր պահելով հաճախորդի ձայնի բարձրությունից,
- ✚ Հարգանքով վերաբերվեք բոլոր հաճախորդներին և դիմեք միայն «Դուք»-ով՝ անկախ տարիքից և սեռից,
- ✚ Հարցրեք հաճախորդին. «Ինչպե՞ս դիմեմ Ձեզ»,
- ✚ Պատրաստակամությամբ պատասխանեք հաճախորդի կողմից տրված ցանկացած հարցին,

Մի վարկաբեկեք այլ ֆինանսական կազմակերպությանը, մի ձևավորեք բացասական վերաբերմունք սպառողի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ,

Հաղորդակցության ընթացքում հաճախորդին բանավոր ներկայացրեք մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի և օգտվելու ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, նա իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից: Ապահովագրության պայմանների ներկայացման ժամանակ մանրամասն նկարագրեք պրոդուկտի առանձնահատկությունները՝ ապահովագրական գումարը, չհատուցվող գումարը՝ եթե կիրառելի է, ապահովագրավճարը, վճարման կարգը, ապահովագրվող ռիսկերը՝ հատուցվող պատահարների օրինակներ բերեք և ներկայացրեք ծածկույթից հաճախ հանդիպող բացառությունները, պատահարի պարագայում հաճախորդի քայլերը, ապահովագրավճարի չվճարման հետևանքները: Ներկայացրեք հաճախորդին իրեն հասանելի զեղչերի և բոնուսների մասին, ինչպես նաև տեղեկացրեք իր բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:

Չի կարելի.

- " Օգտագործել խոսակցական, փաղաքշական կամ ժարգոնային բառեր (օրինակ՝ ընկեր, կյանք, ջան, ազիզ, անուշիկ և այլն),
- " Կիրառել ժխտական արտահայտություններ (օրինակ՝ «Չգիտեմ», «Չեմ կարող», «Դուք սխալ եք», «Չեմ անի», «Դիմեք համապատասխան բաժնին կամ բանկ», «Կարող եք դադարեցնել Ձեր պայմանագիրը» և այլն),
- " Դժգոհություն արտահայտել հաճախորդի հարցերի բովանդակության շուրջ,
- " Նյութին չվերաբերող հարցեր քննարկել հաճախորդների ներկայությամբ:

ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԱՌԵՐԵՍ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ

Ժեստեր/Միմիկա

Ընկերության աշխատակցի կամ գործակալի կողմից շարժումների լեզվին՝ ժեստերին և միմիկային տիրապետելը, կարող է էականորեն հեշտացնել հաճախորդի հետ առերես շփումը:

Ուստի **հաճախորդի հետ շփվելիս՝**

- ✦ Միշտ կանգնեք կամ նստեք հաճախորդին երես-առ-երես,
- ✦ Բարձրացրեք գլուխը և հաստատեք տեսողական կապ՝ թողնելով ընթացիկ գործերը,
- ✦ Հաճախորդին դիմավորեք թեթև, բնական ժպիտով՝ ցուցաբերելով նրան սպասարկելու պատրաստակամություն,
- ✦ Հաճախորդի սպասարկման ողջ ընթացքում պահպանեք դեմքի բարեհամբույր արտահայտություն,
- ✦ Օգտագործեք բաց ժեստեր. օրինակ՝ մի խաչեք ձեռքերը կրծքին, մի խաչեք ոտքերը, ձեռքերը գրպանում մի դրեք և այլն,
- ✦ Հաճախորդին սպասարկելիս հաստատեք և պահպանեք տեսողական կոնտակտ. խոսակցության ընթացքում հաճախորդին չնայելը՝ անուշադրության և անտարբերության տպավորություն է ստեղծում,
- ✦ Հաճախորդին ուղղորդելիս ուղղությունը ցույց տվեք ձեռքի բաց ափով, այլ ոչ թե մատով:

Չի կարելի.

- " Հաճախորդի ներկայությամբ միմյանց հետ խոսել բարձր ձայնով,
- " Քննարկել հաճախորդին կամ նրան դիտել գնահատող հայացքով,
- " Հաճախորդի ներկայությամբ դժգոհություն արտահայտել որևէ երևույթի հանդեպ՝ հոգոցներով կամ դեմքի դժգոհ արտահայտությամբ,
- " Հաճախորդի հետ համբուրվել կամ գրկախառնվել, անգամ եթե նրա հետ ձևավորվել են բարիդրացիական հարաբերություններ,
- " Հաճախորդի ներկայությամբ ողջունել միմյանց համբուրներով կամ գրկախառնություններով,
- " Հաճախորդի ներկայությամբ միմյանց դիմել մականուններով:

ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՀԵՌԱԽՈՍՈՎ

Առաջին շփումը, որը հաճախորդները սովորաբար ունենում են ապահովագրական ընկերության հետ, հեռախոսի միջոցով է: Հեռախոսազրույցից ստացած տպավորությունը մեծապես նպաստում է հաճախորդի մոտ ապահովագրական ընկերության մասին դրական կարծիք ձևավորելուն:

Հեռախոսազանգ ընդունելիս.

- ✦ Վերցրեք խոսափողը առավելագույնը երրորդ զանգից հետո,
- ✦ Հեռախոսազանգին պատասխանեք հանգիստ ձայնով՝ անկախ զբաղվածության աստիճանից կամ սպասարահում կուտակված հաճախորդների քանակից,
- ✦ Ձայնի բարձրությունը մեկ տոն ցածր պահեք հաճախորդի ձայնի բարձրությունից,
- ✦ Հանգիստ ու բարեհամբույր ձայնով ասեք «Թագուհին լսում է»,
- ✦ Ձայնի տոնով ցույց տվեք, որ հասկանում եք զանգողին,
- ✦ Եթե հաճախորդի հարցին պատասխանելու համար ստիպված եք սպասեցնել հաճախորդին մոտավորապես 1-2 րոպե, ասեք՝ «Ձեր հարցին պատասխանելու համար ինձ հարկավոր է 1-2 րոպե ժամանակ: Կարո՞ղ եք սպասել: Կամ ասեք Ձեր համարը, ես հետ կզանգահարեմ Ձեզ 1-2 րոպեից»,
- ✦ Ավելի երկար սպասեցնելու դեպքում՝ «Թողեք Ձեր համարը, ես հետ կզանգահարեմ (օրինակ՝ 5 րոպեից)»,
- ✦ Անպայման պահպանեք հետ զանգելու համար Ձեր կողմից նշված ժամանակահատվածը,
Եթե հաճախորդը չի ցանկանում թողնել հեռախոսահամարը, ասեք՝ «Խնդրում եմ նորից զանգահարել 5-10 րոպե հետո: Սիրով կպատասխանեմ Ձեր հարցերին»,
- ✦ Ձանգն ընդունած աշխատակիցը պատասխանատու է զանգահարողի բարձրացրած հարցին լուծում գտնելու և հաճախորդին հայտնելու համար,
- ✦ Եթե այդ ընթացքում որևէ պատճառով ստիպված եք լքել աշխատավայրը, անպայման տեղեկացրեք Ձեզ փոխարինողին ակնկալվող զանգի և դրա բովանդակության մասին.
 - Եթե արդեն գտել եք խնդրի լուծումը՝ ապա այդ մասին տեղեկացրեք գործընկերոջը,
 - Եթե դեռ ոչ՝ ապա Ձեզ փոխարինողին փոխանցեք գործը՝ շարադրելով գործի էությունը և Ձեր կողմից ձեռնարկված քայլերը,
 - վերադառնալուց հետո ստուգեք, արդյոք խնդիրը լուծվել է, թե ոչ,

- ✚ Եթե Ձեզ է հանձնարարվել գտնել խնդրի լուծումը և այն հայտնել հաճախորդին, ապա զանգահարեք նրան և բարեհամբույր ձայնով ասեք «Բարև Ձեզ: Ձեզ հետ Թագուհին է խոսում ԷՖԵՍ-ից: Ռուզաննան խնդրել է Ձեզ փոխանցել, որ ... (հաղորդեք հարցի պատասխանը)»,

Խոսակցությունն ավարտեք «Շնորհակալություն: Ցտեսություն» բառերով:

Հեռախոսազանգ կատարելիս .

- ✚ Ներկայացեք՝ «Ձեզ հետ (Թագուհին) է խոսում «ԷՖԵՍ»-ից:
- ✚ Նշեք զանգի նպատակը,
- ✚ Խոսակցությունն ավարտեք «Շնորհակալություն: Ցտեսություն» բառերով:

Չի կարելի .

- " Հեռախոսազանգի ընդունումը սկսել «Ալլո», «Այո», «Դա» կամ սպասարկման ստանդարտներով չսահմանված այլ բառերով,
- " Հեռախոսազանգն ավարտել «Առայժմ», «Պոկա» կամ սպասարկման ստանդարտներով չսահմանված այլ բառերով,
- " Խոսել նյարդայնացած կամ կոպիտ տոնով,
- " Խոսել չափազանց արագ,
- " Ընդհատել կամ շտապեցնել զրուցակցին:

Դուք գիտե՞ք, որ .

- ✓ երբ լսափողը վերցնելիս ժպտում են, ձայնը հնչում է ավելի բարեհամբույր,
- ✓ երբ ներկայանալիս անունը վերջինն են ասում, զանգահարողն այն հիշում է,
- ✓ երբ նշում են անունը, զանգահարողն ասում է նաև իր անունը, և անմիջապես ստեղծվում է փոխըմբռնման մթնոլորտ:



ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՈՒՄ

Ընկերությունում հաճախորդների սպասարկումն իրականացվում է երկուշաբթից ուրբաթ 9:00-18:00:

Հաճախորդին ողջունում է **ընդունարանի աշխատակիցը**:

- ✦ Բարձրացրեք գլուխը և հաստատեք տեսողական կապ՝ թողնելով ընթացիկ գործերը,
- ✦ Ժպտացեք և ողջունեք հաճախորդին՝ «Բարև Ձեզ»,
- ✦ Եթե միաժամանակ այցելում են մի քանի հաճախորդ, խնդրեք նրանց նստել սպասարահում,
- ✦ Հաճախորդին հրավիրեք նստել և հարցրեք այցելություն նշանակված է, թե՛ ոչ,
- ✦ Եթե հաճախորդի այցելությունը գրանցված է, պարզեք՝ արդյոք համապատասխան աշխատակիցը կարող է նրան ընդունել,
Եթե աշխատակիցը ազատ է, հրավիրեք այցելուին համապատասխան աշխատակցի մոտ.
Եթե հաճախորդի այցելությունը գրանցված չէ ու այդ պահին սպասարկումը անհնար է, նրան տվեք ընտրության հնարավորություն՝ սպասել (նշելով մոտավոր ժամանակը) կամ այցելել ավելի ուշ (նշանակելով հաճախորդին հարմար այցելության ժամ/օր),
- ✦ Եթե այցելուն առաջին անգամ է եկել ապահովագրական ընկերություն, ապա ժպտացեք և հարցրեք՝ «Ինչո՞վ կարող եմ օգտակար լինել».
 - Եթե նա ցանկանում է հատուցման դիմում գրել, հրավիրեք նստել և կատարեք անհրաժեշտ քայլերը,
 - Եթե ոչ՝ պատասխանեք նրա հարցերին և նրան տրամադրեք ապահովագրական ընկերության մասին տեղեկատվական նյութեր,
- ✦ Տեղեկությունները կամ պարզաբանումները շարադրեք պարզ և ըմբռնելի ձևով՝ խուսափելով նեղ մասնագիտական տերմիններից:



ՀԱՃԱՆՈՐԴՆԵՐԻՆ ՀՐԱԺԵՇՏ ՏԱԼԸ

- ✦ Ժպտացեք և հաստատեք տեսողական կապ,
- ✦ Հաճախորդին տեղեկացրեք նրա հետագա այցերի անհրաժեշտության և օրվա մասին,
- ✦ Սիրալիր հրաժեշտ տվեք՝ ասելով «Շնորհակալություն: Ցտեսություն»:

Չի կարելի.

- " Քննարկել հաճախորդի արտաքին տեսքը մեկ այլ հաճախորդի ներկայությամբ,
- " Վարել երկարատև հեռախոսային խոսակցություններ հաճախորդի ներկայությամբ,
- " Խմել, ուտել կամ ծամել այդ թվում՝ մաստակ, հաճախորդի ներկայությամբ,
- " Անձնական թեմաներով զրույցներ վարել հաճախորդի կամ միմյանց հետ:

Ընկերության աշխատակիցները պետք է ուշադիր լսեն, թե ինչ է իրենց ասում հաճախորդը, պատասխանեն հաճախորդի հարցերին և պարզաբանեն հաճախորդի կարծիքը: Օտարալեզու հաճախորդի դեպքում անհրաժեշտ է խոսել այն լեզվով, որով խոսում է հաճախորդը (անգլերեն կամ ռուսերեն), իսկ վերջինիս չսիրապետելու դեպքում՝ խնդրել մոտենա նման հմտություններ ունեցող աշխատակից, որը կօգնի սպասարկողի աշխատողի և հաճախորդի միջև արդյունավետ հաղորդակցմանը:

Օգնեք հաճախորդին արտահայտելու իր մտավախությունը: Ուշադիր լսելով ու մանրամասն հարցեր տալով՝ սպասարկողը խրախուսում է հաճախորդին արտահայտելու իր անհանգստությունը: Օրինակ՝ «Դա կարևոր է. կարո՞ղ եք ավելի մանրամասն պատմել», «Ե՞րբ ու ինչպե՞ս դա տեղի ունեցավ»:

Կիրառեք ակտիվ ունկնդրման հմտություններ՝

- ✦ Հաճախորդին լսելու ընթացքում դադարեք այլ աշխատանք կատարելը, օրինակ՝ գրելը կամ թղթեր դասավորելը,
- ✦ Լսեք այնքան ժամանակ, քանի դեռ հաճախորդը չի դադարել խոսելը: Ընդհատեք միայն եթե անհրաժեշտ է պարզաբանել հաճախորդի ասածը,
- ✦ Հետևեք հաճախորդի ձայնի տոնայնությանը և բառերին, որոնք բացահայտում են նրա պահանջները,
- ✦ Հետևեք հաճախորդի շարժումներին, որոնք կարող են հուշել նրա զգացմունքների մասին (օրինակ՝ հաճախորդը նայում է ներքև թե՛ ժպտում է Ձեր խոսելու ընթացքում),
- ✦ Տվեք հարցեր մինչև ամբողջովին հասկանաք հաճախորդի խնդիրը,
- ✦ Վերաձևակերպեք հաճախորդի կողմից ասվածը և հարցրեք արդյոք ճիշտ եք հասկացել

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՐԹԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

Երկարատև սպասելը և այլ անհարմարությունները հաճախորդների մոտ կարող են ստեղծել տպավորություն, որ իրենց ժամանակը չի գնահատվում կամ որ ապահովագրական ընկերության ծառայությունները վատ են պլանավորված ու կազմակերպված:

Աշխատակցի դերը կարևոր է հաճախորդների հերթի գոյացումը կանխելու և կառավարելու հարցում: Ստորև բերված են տարածված իրավիճակների օրինակներ և դրանց արդյունավետ լուծման ձևեր:

Եթե հաճախորդի հետ խոսակցության ընթացքում մեկ այլ հաճախորդ խախտում է հերթը և կանգնում/նստում է ընդունարանում արդեն սպասարկվող հաճախորդի կողքին կամ միջամտում է խոսակցությանը՝

- ✚ երկուսի հետ տեսողական կապ պահպանելով՝ ճշտեք՝ «Ներեցեք, Դուք միասի՞ն եք».
- ✚ եթե պատասխանը դրական է, ապա ժպտացեք և շարունակեք սպասարկումը,
- ✚ եթե պատասխանը բացասական է, ապա առաջին հաճախորդին ասեք՝ «Ներեցեք», տեսողական կապ հաստատելով միջամտած անձի հետ, բարյացակամ տոնով ասեք՝
«Խնդրում եմ սպասեք, մինչև ես ավարտեմ խոսակցությունը հաճախորդի հետ: Շնորհակալություն»,
- ✚ Մի շարունակեք սպասարկումը մինչև վերջինս հետ չկանգնի,
- ✚ Անդրադարձեք առաջին հաճախորդին, ժպտացեք, շարունակեք խոսակցությունը:

Միաժամանակ երկու հաճախորդների սպասարկման դեպքում (եթե անձամբ եք շփվում հաճախորդի հետ և միաժամանակ ստանում եք հեռախոսազանգ)՝

- ✚ առաջին հաճախորդին ասեք՝ «Ներեցեք, ես պետք է պատասխանեմ
- ✚ հեռախոսազանգին» վերցրեք հեռախոսափողը, ողջունեք զանգահարողին՝ ըստ ընդունված ստանդարտների հեռախոսային խոսակցության ողջ ընթացքում պահպանեք տեսողական կապն առաջին հաճախորդի հետ,
- ✚ եթե ներքին հեռախոսազանգ է (աշխատակցից), ասեք՝ «Այս պահին ես հաճախորդ եմ սպասարկում» և լսեք պատասխանը (եթե հարցը հրատապ չէ, նա ինքը կառաջարկի ավելի ուշ զանգահարել), արագ պայմանավորվեք նորից զանգահարելու մասին և անդրադարձեք հաճախորդին,
- ✚ եթե դրսի հեռախոսազանգ է (հաճախորդից), լսեք հարցը և մոտավորապես

հաշվարկեք խոսակցության տևողությունը: Եթե խոսակցությունը կտևի 1 րոպեից պակաս, պատասխանեք հարցին: Եթե խոսակցությունը կտևի ավելի երկար, ասեք՝ «Ներեցեք, այս պահին ես խոսում եմ հաճախորդի հետ: Խնդրում եմ թողեք Ձեր հեռախոսահամարը, ես կգանգահարեմ 5-10 րոպեից»,

- ✦ եթե զանգահարողը չի ցանկանում թողնել հեռախոսահամարը, ասեք՝ «Խնդրում եմ նորից զանգահարել 5-10 րոպե հետո: Սիրով կպատասխանեմ Ձեր հարցերին»:

Հաճախորդի հետ շփման ընդհատումը

Եթե հաճախորդի սպասարկման նպատակով անհրաժեշտ է ժամանակավորապես բացակայել, ասեք՝ «Ձեր հարցին սպառիչ պատասխանելու համար ես պետք է 2-3 րոպեով բացակայեմ: Խնդրում եմ սպասել: Շնորհակալություն»: Վերադառնալուց հետո ժպտացեք, ասեք՝

«Շնորհակալություն սպասելու համար» և հաղորդեք պատասխանը:

ԿՈՆՖԼԻԿՏԱՅԻՆ ԻՐԱՎԻՃԱԿՆԵՐԻ ՀԱՐԹՈՒՄ

Ընկերության աշխատակիցը ժամանակ առ ժամանակ ստիպված է գործել արտասովոր իրավիճակներում: Նման իրավիճակում անհրաժեշտ է պահպանել չեզոք կեցվածք, օգտագործել չանձնավորված բառեր, զուսպ ձայնի տոն և վերաբերմունք ողջ ընթացքում:

Իրավիճակ I

Եթե հաճախորդը ապահովագրական ընկերության հետ կապված որևէ առիթով դժգոհություն կամ վրդովմունք է հայտնում, անհրաժեշտ է կիրառել «բարդ իրավիճակի հարթման տեխնիկա» հետևյալ սխեմայով՝

Քայլ 1՝ Ներածական խոսք

- ✦ Ներողություն խնդրեք. «Ներողություն եմ խնդրում պատճառած անհարմարության համար»:

Քայլ 2՝ Ունկնդրում

- ✦ Թույլ տվեք հաճախորդին արտահայտել իր զայրույթը՝ առանց ընդհատելու,
- ✦ Լսելու ընթացքում պահպանեք տեսողական կապ և գլխի շարժումով արտահայտեք Ձեր կարեկցանքը,
- ✦ Ասեք՝ «Հասկանում եմ, Դուք վրդովված եք: Հավատացնում եմ, որ այս խնդիրը հասկանալի ընույնքան կարևոր է ինձ համար, որքան Ձեզ համար»:

Քայլ 3՝ Վերլուծում

- ✦ Տվեք հարցեր դժգոհության մանրամասներն իմանալու համար Դիմեք հաճախորդին ճշգրտող հարցերով. օրինակ՝ «Ես ճի՞շտ հասկացա Ձեզ...», ապա հակիրճ վերաշարադրեք նրա խոսքերը դժգոհության առաջացման պատճառների մասին,
- ✦ Այս քայլի վերջում անպայման ամփոփեք հաճախորդի պրոբլեմը միմյանց ճիշտ հասկանալու համար:

Քայլ 4՝ Գործողությունների պլանի առաջարկ և համաձայնեցում

- ✦ Ձգտեք առաջարկել պրոբլեմը լուծելու մի քանի տարբերակ. Օգտագործեք այսպիսի արտահայտություն՝ «Կարող ենք այսպես անել (լուծման տարբերակներ)»,
- ✦ Եթե հաճախորդը մերժում է առաջարկված բոլոր տարբերակները, ասեք՝ «Եկեք կրկին անդրադառնանք խնդրին» (Սկսեք քայլ 2-ից):

Քայլ 5՝ Եզրափակում

- ✦ Շնորհակալություն հայտնեք հաճախորդին. «Շնորհակալություն, որ արտահայտեցիք Ձեր դժգոհությունը: Ձեր կարծիքը կարևոր է մեզ համար»:

Իրավիճակ II

- ✦ Երբ հաճախորդը ծայրաստիճան զայրացած է, և Դուք չեք կարող վերահսկել/հարթել իրավիճակը՝
- ✦ Պահպանեք դեմքի բաց արտահայտությունը, հանգիստ ձայնը և տեսողական կապը հաճախորդի հետ,
- ✦ Ասեք՝ «Ներեցեք, այս հարցը իմ իրավասություններից դուրս է: Խնդրում եմ մեկ րոպես սպասել, ես կհրավիրեմ իմ ղեկավարին»,
- ✦ Գնացեք ղեկավարի սենյակ, ներկայացրեք իրավիճակը,
- ✦ Եթե ղեկավարն այդ պահին զբաղված է կամ տեղում չէ, անմիջապես վերադարձեք հաճախորդի մոտ և ասեք՝ «Ներեցեք, տվյալ պահին ղեկավարս զբաղված է: Խնդրում եմ մի փոքր սպասել, նա կմոտենա մի քանի րոպեից»,
- ✦ Եթե հաճախորդը դրսևորում է անպարկեշտ, կոպիտ կամ ագրեսիվ վերաբերմունք, հանգիստ, վստահ տոնով ասեք՝ «Խնդրում եմ հանգստացեք, այլապես ստիպված կլինեմ կանչել անվտանգության աշխատակցին»:

Չի կարելի.

- " Եզրակացություններ անել և բացառել հարցի դրական լու նախքան հաճախորդի տեսակետը լսելը,
- " Ասել «Այս պահին հարմար չէ այդ մասին խոսել»,
- " Ասել «Դա Ձեր մեղքով է», «Ձեր պատճառով է» կամ «Ձեր սխալն է»,
- " Տալ բացասական հիմնավորումներ, ինչպիսիք են՝ «Այստեղ դա չեն անում» կամ «Ներեցեք, բայց մենք չենք կարող Ձեզ օգնել», «Մեզ մոտ այդպես է ընդունված»,
- " Ձայնը բարձրացնել հաճախորդի վրա,
- " Վիճաբանել հաճախորդի հետ, հակաճառել նրան,
- " Հաճախորդին հասցնել անձնական վիրավորանքներ,
- " Ֆիզիկապես դիպչել հաճախորդին:

Դուք գիտե՞ք, որ.

- ✓ Նոր հաճախորդ գրավելը վեցից տասն անգամ ավելի թանկ է նստում, քան արդեն եղած հաճախորդին պահպանելը.
- ✓ Միայն մեկ գոհ հաճախորդն այդ մասին պատմում է ևս 5 հոգու
- ✓ Մեկ դժգոհ հաճախորդն այդ մասին պատմում է մոտավորապես 20 հոգու
- ✓ Միայն 30 վայրկյան է պետք հաճախորդին կարծիք կազմելու համար