

АРТЕМ КУЛЯБИН



С ГОЛОВОЙ В ОСИНОЕ ГНЕЗДО

Разумное решение 100% жалоб
в вашей компании

16+

художник Александра Хаймова

Артем Кулябин

**С головой в осиное гнездо.
Разумное решение 100%
жалоб в вашей компании**

«Автор»

2021

Кулябин А.

С головой в осиное гнездо. Разумное решение 100% жалоб в вашей компании / А. Кулябин — «Автор», 2021

Эта брошюра, точнее, пособие рождалась несколько лет. Содержание можно растянуть на десятки страниц, а можно изложить в несколько предложений. В любом случае излагай длинно или коротко, понять смогут не все. Кто не сталкивался с жалобами при обслуживании или сталкивался мало, к сожалению, не увидят сути, или это будет сделать трудно. Одним будет казаться, что написанное примитивно, другим, что они и так знают, и, что страшнее, умеют так делать. Материал простой – 100%, однако это не значит, что он не закрывает почти все проблемы, связанные с жалобами, которые есть и будут в компании. Пособие адресовано: Руководителям, коммерческим директорам, HR, отделам клиентского сервиса, менеджерам по продажам, call-центрам, линейному персоналу обслуживающего клиентов. Книга может стать настольной, для компаний, чьим конкурентным преимуществом выбран клиентский сервис. Книга является интеллектуальной собственностью, зарегистрирована в АО "НРИС" № #590-948-379.

© Кулябин А., 2021

© Автор, 2021

Содержание

Модуль 1	7
I. ЖАЛОБА специалисту, который не совершал эту ошибку, но должен ответить клиенту за своего коллегу (частый вариант – работа со сменщиком)	7
II. ЖАЛОБА специалисту, который не совершал эту ошибку (частный вариант-взаимодействие между подразделениями)	8
Конец ознакомительного фрагмента.	9

Артем Кулябин

С головой в осиное гнездо. Разумное решение 100% жалоб в вашей компании

Авторская классификация видов жалоб Артема Кулябина

Эта тонкая брошюра, а точнее, методическое пособие рождалась несколько лет. Ее содержание можно растянуть на десятки страниц, а можно коротко изложить в несколько предложений. Я воспользовался вторым вариантом. В любом случае, излагай хоть длинно, хоть коротко, понять ее смогут не все. Кто не сталкивался с жалобами при обслуживании или сталкивался мало, к сожалению, не увидят сути, или это будет сделать довольно трудно. Одним будет казаться, что все написанное примитивно и просто, а другим, что они и так знают, и, что еще страшнее, умеют это делать. То, что материал простой – это 100 %, и все же это абсолютно не значит, что он не сможет закрыть почти все проблемы, связанные с жалобами, которые только есть или еще будут в компании. Поступлю не совсем скромно, но приведу аналогию с автоматом Калашникова. Моделей, похожих на него много, но при всей своей простоте прототип оказался крайне универсален. Т. е. при видимой примитивности он заключает в себе много скрытых достоинств. Так и классификация, и диалоги, приведенные здесь, просты, однако содержат много видимых и скрытых бонусов. И оценить их смогут только люди, работающие серьезно и вдумчиво с жалобами и их последствиями, понимающие, насколько сие трудоемко и, порой, тяжело. Пособие претерпело около 20 редакций. В этом варианте специально не отображены механизмы, правила и инструкции по их внедрению, каналы обратной связи и их обработка. Не отображены принципы и основные правила работы с жалобами и их экономическое обоснование. Все вышеперечисленное легко можно найти в разных источниках или можно воспользоваться шаблонами крупных корпораций. Здесь приведены лишь очень простые инструкции, которых так не хватает в реальной жизни, отвечающие на самый главный вопрос: «А как делать-то?»

Идея создания этого пособия пришла после тренинга в одной из крупных компаний ЖКХ. В начале работы мне казалось, что это очень схоже с тренингами по продажам. Но после детального рассмотрения проблемы оказалось, что совсем не так. Потом было желание позаимствовать (украсть) у кого-нибудь уже готовый материал. И был поиск среди корпоративных стандартов банков, других корпораций.

После – тщательный поиск среди российской и зарубежной литературы. Закончились поиски очень малыми, но умными и полезными частичками, которые, к сожалению, даже близко не закрывали конкретные виды жалоб, повсеместно встречающихся на любом предприятии: начиная от небольшого магазина и заканчивая крупными компаниями практически любой сферы деятельности. Другими словами, украсть не получилось. Вместе с этим была не проходящая злость на то, что поднятая проблема стоит на первом месте и ее решение крайне важно для любой компании. И, тем не менее, никто до сих пор не написал простые внятные и применимые алгоритмы работы со всеми видами жалоб. Жалоб, конечно же, не один вид, а множество. В некоторых профессиональных книгах описывают изошренно и детально всего лишь один тип жалоб и делают это на сотни страниц, добавляя еще больше и подробное экономическое обоснование. Это и утомляет и иногда бесит, потому, что нет четких шагов и работающих алгоритмов для совершенно разных ситуаций.

На создание внятных диалогов, приведенных в книге, ушло несколько сотен часов бесед и наблюдений (сидел за стойками во многих компаниях и собирал весь фольклор «неправильных» ответов, думал о правильных вариантах, а также выделял из общего потока разные виды жалоб и создавал их классификацию).

А затем – длительная кропотливая редакция собранного материала, Каждый год к уже имеющимся прирастало еще по одному или двум типам жалоб. Когда их стало семь, казалось, больше уже не будет. Но нет, в течение года нашлось еще 2. Их стало 9, и я начал просить обратную связь, подвергая их при этом специальной критике, в ожидании конструктивных замечаний, а иногда и позора. Но я не получил каких-либо серьезных замечаний. Обратную связь мне давали специалисты, проработавшие в ЖКХ 20–35 лет, руководители коммерческих отделов, директора предприятий и торговых сетей, HR, федеральный интернет-портал, госчиновники (МФЦ и миграционная служба), линейный персонал совершенно разных по профилю предприятий, работающий напрямую с жалобами и мн. др.

Из множества позитивных отзывов приведу, пожалуй, только один трогательный случай. Как-то я сидел у своего партнера в компании ЖКХ, и в это время подошел один из его знакомых председателей ТСЖ, меня с ним познакомили.

Он меня спросил:

– Не Вы ли написали корпоративные стандарты работы с жалобами для компании «..... ЖКХ?»»

– Я.

– Можно я вас обниму?

– Можно.

И мы обнялись))). Потом он мне объяснил, что они «заимствовали» описанные мной корпоративные стандарты и сейчас успешно ими пользуются у себя в ТСЖ. И затем он привел мне самый приятный аргумент в позитивную оценку работы с жалобами: «То, что Вы там описали, все так и есть в жизни». Вот после этого меня точно сильно расслабило по поводу качества написанного материала.

Думаю, нужно объяснить, почему я ставлю себя в экспертную позицию в вопросах работы с жалобами клиентов.

Я около 10 лет, проводил бизнес-обучение. Количество участников семинаров и тренингов не считал, но их точно несколько сотен. Сфера деятельности компаний, которые я обучал, весьма разнообразна. От крупных федеральных до небольших региональных. Основной моей профессией является психотерапия, что, естественно, отразилось и в написании материала.

Надеюсь, что данное пособие будет не столько интересно, сколько практично, понятно, просто и удобно к применению, что называется, с колес. Полезного прочтения и эффективного применения!

Модуль 1

I. ЖАЛОБА специалисту, который не совершал эту ошибку, но должен ответить клиенту за своего коллегу (частый вариант – работа со сменщиком)

Неправильный диалог из жизни

Сотрудник: У вас акта передачи не хватает, без этого мы не можем сделать перерасчет!

Клиент: Мне никто об этом не говорил.

Сотрудник: Такого быть не может, мы всем говорим одно и то же.

Клиент: Т. е. Вы мне предлагаете съездить домой и еще потратить час времени из-за вашей ошибки!!!!!!

Правильный диалог из жизни

Сотрудник: У вас акта передачи не хватает.

Клиент: Мне никто об этом не говорил.

Сотрудник: Видимо произошло какое-то недоразумение.

Клиент: Т. е. Вы мне предлагаете съездить домой!

Сотрудник: Я Вас приму без очереди...

ЗАПРЕЩЕННЫЕ ФРАЗЫ

- Не может быть, что бы она не сказала...*
- Мы всем говорим одно и то же.*
- Молчание.....*
- Что делать, Вам все равно придется акт принести.*
- Извините, я Вас приму без очереди.*

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФРАЗЫ

- # Произошло какое-то недоразумение.*
- # Давайте, я Вас приму без очереди.*

II. ЖАЛОБА специалисту, который не совершал эту ошибку (частный вариант-взаимодействие между подразделениями)

Неправильный диалог из жизни

Клиент: Здравствуйте, я делал заявку на ремонт межпанельных швов. Соседи сказали, Ваши специалисты вчера работали, но в нашей квартире они не были. Школьная 32а, квартира 29.

Сотрудник: Да, действительно, в Вашем доме вчера работы во всех квартирах, собственники которых писали заявки на ремонт межпанельных швов, закончены.

Неправильный диалог из жизни

Клиент: У второго подъезда водопроводный кран вывели на улицу. У нас в доме и так перерасход по воде!

Сотрудник: А что Вы хотели? Для уборки подъездов уборщице надо где-то воду набирать! Летом цветы на клумбе полить – тоже нужна вода.

Неправильный диалог из жизни

Клиент: Ленина 113. Почему у нас мусор не вывозится уже неделю?

Сотрудник: Да, извините, наверное, что-то произошло.....

Правильный диалог из жизни

Клиент: Здравствуйте, я делал заявку на ремонт межпанельных швов. Соседи сказали, Ваши специалисты вчера работали, но в нашей квартире они не были. Школьная 32а, квартира 29.

Сотрудник: Назовите, пожалуйста, Ваши Ф. И. О. и день, когда Вы делали заявку?

Клиент: Муромцев Рудольф Павлович, заявку делал 12 мая.

Сотрудник: Я Вас поняла. Будем разбираться. Вы хотите, чтобы специалисты сегодня вышли?

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.