

Ю.А. Лукаш

**ВАШ КЛИЕНТ:
КТО ОН,
КАК С НИМ ОБЩАТЬСЯ
И ЧЕГО ОЖИДАТЬ?**

Учебное пособие



ФЛИНТА

Юрий Лукаш

**Ваш клиент: кто он, как с ним
общаться и чего ожидать?**

«ФЛИНТА»

2022

УДК 174
ББК 60.524.224.3

Лукаш Ю. А.

Ваш клиент: кто он, как с ним общаться и чего ожидать? /
Ю. А. Лукаш — «ФЛИНТА», 2022

ISBN 978-5-9765-5170-1

Пособие посвящено особенностям формирования взаимоотношений с клиентом, а также изложены определения характерных особенностей человека по внешнему виду с использованием физиогномики, вопросы профилактики конфликтных ситуаций и управления ими в случае их возникновения и развития. Для широкого круга читателей. В формате PDF А4 сохранён издательский дизайн.

УДК 174
ББК 60.524.224.3

ISBN 978-5-9765-5170-1

© Лукаш Ю. А., 2022
© ФЛИНТА, 2022

Содержание

Алгоритм деловой коммуникации с клиентом	6
Алгоритм общения с клиентом в конфликтной ситуации	7
Алгоритм поведения в случае высказывания клиентом претензии	8
Взаимодействие сторон в конфликтной ситуации	9
Конец ознакомительного фрагмента.	11

Ю. А. Лукаш
Ваш клиент: кто он, как с ним
общаться и чего ожидать?
Учебное пособие

© Издательство «ФЛИНТА», 2022

Алгоритм деловой коммуникации с клиентом

Алгоритм деловой коммуникации с клиентом заключается в следующем:

- этап «контакт»:
 - красивое профессиональное приветствие;
 - доброжелательный взгляд;
 - улыбка;
 - фраза типа «Чем я могу вам помочь?»;
 - интонация в стиле «радушный хозяин встречает дорогого гостя»;
- этап «ориентация»:
 - открытые вопросы, которые побуждают человека предоставить о себе информацию. Не следует задавать более 5–7 вопросов во избежание появления «эффекта допроса»;
 - проверка установления контакта посредством резюмирования: «Итак...»;
 - интонация мягкая в стиле «добрый доктор»;
- этап «набрасывание вариантов»:
 - «раскладывается» пасьянс возможностей;
 - интонация в стиле «консультант»;
 - на данном этапе «продается» компетентность и потому основную роль играют аргументы и убеждение;
- этап «принятие решения»:
 - конкретность;
 - немногословность;
- этап «выход из контакта»:
 - сохранение взаимной симпатии;
 - ненавязчивый акцент на перспективу дальнейшего взаимодействия;
 - интонация в стиле «радушный хозяин прощается со своим гостем».

Алгоритм общения с клиентом в конфликтной ситуации

Алгоритм деловой коммуникации с клиентом в конфликтной ситуации заключается в следующем (поэтапно):

- контакт (приветствие, мягкие интонации в голосе, приветственная фраза;
- ориентация (выслушивание), пока клиент «сливает» эмоции. Важно показать ему свое сочувствие;
- сообщение о том, что будет или не будет сделано (с клиентом компания играет по тем правилам, которые она устанавливает);
- повторные извинения;
- конец беседы, прощаемся с клиентом;
- выражение надежды, что следующий контакт будет для человека максимально приятным, позитивным.

Когда становится видно, что человек еле сдерживает себя, повышает голос и возмущается, целесообразно применить следующий алгоритм поведения:

- прежде всего необходимо позволить клиенту, что называется, «выпустить пар». Надо дать человеку выговориться и освободиться от эмоций, а самому при этом немного помолчать. В этот момент очень важно быть конгруэнтным – т. е. соответствующим ситуации. Ни в коем случае нельзя улыбаться поскольку клиент может подумать, что над ним просто издеваются. Нельзя употреблять фразы типа: «Успокойтесь», «Не нервничайте». Употребление таких фраз способно только обострять ситуацию;

- затем нужно, что называется, «принять во внимание» – т. е. проявить реакцию в виде ободряющих реплик и подводящих итог заключений, которые засвидетельствуют правильное понимание сказанного. Слушание демонстрирует интерес и заботу, а признание – понимание и участие;

- на следующем этапе, когда эмоции схлынули, надо разрешать ситуацию. Можно, например, что-то предложить клиенту. Однако не всегда можно четко понять, как именно хотел разрешить ситуацию клиент и поэтому каждый раз, когда понять это не получится, велика вероятность того, что клиент будет заново «заводиться». Поэтому не нужно тратить время и нервы клиента – лучше просто спросить у него: «Чем я могу вам помочь?» или «Что бы вы хотели, чтобы я для вас сделал?». В такой момент ответственность как бы делится пополам с клиентом поскольку внутренне приходится признать, что не понятно, что делать. Затем, понятно, наступает этап исполнения желания клиента, но это вовсе не означает, что нужно удовлетворять все его прихоти, а потому про себя наготове надо держать фразы типа: «Этого я не могу для вас сделать, так как это не входит в мои обязанности», «Что я могу для вас сделать для разрешения ситуации? Давайте подумаем вместе».

Алгоритм поведения в случае высказывания клиентом претензии

Алгоритм поведения в высказывания клиентом претензии может быть представлен следующим образом:

- прежде всего это активное слушание клиента. При предъявлении клиентом устной претензии не стоит давать ему слишком много времени на её высказывание. Не надо забывать о том, что при высказывании претензии клиент находится во власти эмоций и сам себя подзаводит. Поэтому, как только он сделал первую паузу, необходимо начать говорить в ответ на его высказывания, и при этом стараться его не перебивать. Здесь необходимо именно активное слушание. Активность может проявляться, в частности, в применении фраз типа: «Вы очень верно подметили, что...», «Я полностью разделяю вашу точку зрения о том, что...», «Если я вас правильно понял, вы...», «Как я понял, вы хотите...», «Таким образом, вы хотите сказать...» и т. п.;

- при помощи уточняющих вопросов надо убедиться в том, что вы правильно поняли суть претензии и показать это собеседнику;

- надо постараться, что называется, «почувствовать» собеседника;

- следует признать справедливость выраженных клиентом эмоций либо его право на выражение этих эмоций;

- в случае обоснованной претензии, разумеется, необходимо извиниться. Если претензия не основательная и не правомерная и вы ни в чем не виноваты, надо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации;

- необходимо в любом случае предложить варианты решения проблемы и согласовать их с клиентом;

- намеченное обязательно надо выполнить либо лично проконтролировать выполнение.

Взаимодействие сторон в конфликтной ситуации

Стратегия реагирования человека в конфликтной ситуации направлена на преодоление противоречия уже потому, что здоровой реакцией человека на противоречие или дезинтеграцию является стремление к преодолению дисгармонии и напряжения.

Конфликтологи выделяют пять традиционных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, как то:

- доминирование (конкуренция, соперничество, борьба, напористость);
- уход (избегание, игнорирование);
- уступчивость (иногда описывается как приспособление);
- сотрудничество (кооперация, интеграция);
- компромисс (некоторые рассматривают компромисс как форму сотрудничества).

Выбор стратегии взаимодействия зависит от ситуационного контекста взаимоотношений сторон, который обусловлен:

- характером ситуации (конкурентным или кооперативным: кооперативные отношения порождают ориентацию участников не только на достижение своих целей, но и на сохранение хороших отношений в дальнейшем);

- прежним опытом отношений сторон (позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления в прошлом становится положительным фактором, а негативный опыт – отрицательным фактором, влияющим на развитие нового конфликта; на основе прежнего опыта отношений формируются установки сторон на тот или иной тип взаимодействия с партнером);

- наличием благоприятных и неблагоприятных условий, в том числе третьей силы, заинтересованной в усилении или ослаблении конфликта;

- поведением партнера в ситуации.

Существует нормативная регуляция конфликта, обусловленная:

- стремлением участника конфликта к нормативному обоснованию своих позиций и действий;

- существованием правил конфликтного взаимодействия;

- культурными и этическими нормами конфликтного взаимодействия.

Участники конфликтного взаимодействия могут иметь тенденцию к противопоставлению себя и другого. В человеческом восприятии преобладает тенденция к возложению на другого индивида ответственности за конфликт и приписыванию ему отрицательных качеств – этим достигается обесценивание позиции противника и усиление собственной. Критерием морального обоснования своей позиции для участников конфликта служит понятие справедливости. Однако представление о справедливости само зависит от позиции участника взаимодействия и потому не может выступать реальным критерием в регуляции отношений.

Конфликтное взаимодействие происходит по правилам, которые могут иметь скрытый характер, приниматься участниками взаимодействия как нечто само собой разумеющееся и потому не всегда осознаваемым ими. Сами правила взаимодействия могут изменяться в зависимости от особенности ситуации. В конфликтном взаимодействии участники либо стараются оказать одностороннее влияние на противоположную сторону, либо стремятся выстроить с партнером диалог. Существуют определенные виды психологического влияния (воздействия на мотивы, ценности партнера, на его представления о сложившейся ситуации, эмоциональные состояния и т. д.): убеждение, внушение, заражение, просьба, принуждение, игнорирование, манипуляция и др. Большая часть видов влияния может носить как конструктивный, так и деструктивный характер – всё зависит от целей партнеров и особенностей ситуации. Прежний опыт разрешения конфликтов задает определенную установку участников на тот или иной

тип взаимодействия. Установки в свою очередь начинают определять такие характеристики конфликта как преследуемые цели, восприятие партнера по ситуации, объём предмета разногласий, характер взаимодействия с партнером, используемые средства воздействия на него. В соответствии с этим выделяются модель сотрудничества, модель кооперации и модель конкуренции.

Сотрудничество ориентировано на сохранение позитивных отношений и поиск решения, удовлетворяющего обе стороны. Кооперация предполагает стремление участников конфликта решить проблему. Кооперация – это стратегия, направленная скорее на достижение формальных решений и оставляющая нерешенными проблемы отношений сторон. Такую стратегию можно считать уходом от разрешения конфликта. Конкуренция как тип взаимодействия характеризуется отсутствием у участников желания разрешить возникшее между ними противоречие. Целью их взаимодействия становится победа над противостоящей стороной. Конкуренция связана с опытом негативного взаимодействия, включавшим негативные эмоциональные компоненты – неприязнь, враждебность и т. д.

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.