

Jak rozwścieczyć klienta – z pamiętnika urzędnika

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: środa, 13, kwiecień 2011 15:00

Barbara Łączna

Odłony: 3296

Środa

Szef radośnie poinformował mnie, że jadę na szkolenie z komunikacji, bo chyba ostatnio mam jakiś problem ze sobą, uśmiecham za rzadko i niedługo interesanci będą pisać na mnie skargi. Zdecydowanie nie było mi do śmiechu, nie znoszę tego szkoleniowego bełkotu. Podręczniki są pełne dobrych rad jak uszczęśliwić Klienta, bombardują zasadami empatycznej obsługi, dekalogiem skutecznej komunikacji i wytycznymi jak zadowolić niezadowolonego. Pomyślę o tym jutro...

Czwartek

Rankiem, uzbrojona w kubek z kawą, zasiadłam do przeglądania maili. W oczu rzucił mi się tytuł listu od całkiem sympatycznego znajomego „Sprawianie satysfakcji – popłaca”, od razu barometr nastroju poszybował w górę. Klik i czytam: „Wiesz, byłem ostatnio na świetnych warsztatach ze skutecznej obsługi klienta. Pomyślałem sobie, że może Ci się to przydać w pracy, ostatnio ciągle tkwisz w okienku, więc zapisałem Ci parę rad.” Czy oni się wszyscy umówili? Chyba faktycznie będę musiała popracować nad mięśniami twarzy, a wcale nie mam ochoty na nowe zmarszczki. No nic, czytam dalej: „Lubimy te firmy, w których traktują nas tak, jak sami byśmy chcieli być obsługiwani i nawet możemy za to zapłacić więcej. Możemy wydać do 10% więcej za taki sam produkt lub usługę, któremu towarzyszy lepsza obsługa. Kiedy jesteśmy dobrze obsłużeni, mówimy o tym od 9 do 12 osobom. Kiedy jesteśmy źle obsłużeni, mówimy o tym do 20 osobom. Istnieje 82% szansy, że klienci dokonają powtórnego zakupu od firmy, jeżeli ich skarga czy zażalenie jest załatwione szybko i w miły dla nich sposób. Jeżeli obsługa jest rzeczywiście zła, to 91% klientów nie wróci więcej”. O i to jest zdecydowanie najbardziej interesujące. Jeżeli nie będę uprawiać gimnastyki twarzy i będę niemiła to mam szansę na zmniejszenie kolejki do mojego okienka? To jest to, potrzebują tylko wytycznych jak rozwścieczyć klienta i zapewnić sobie święty spokój.

Piątek

Moja lista jak doprowadzić klienta do obłędu jest coraz dłuższa. Namówiłam do dzielenia się doświadczeniami wszystkich w biurze.

- Traktuj klienta jak wroga;
- Nie próbuj nawet pomóc w rozwiązywaniu problemu;
- Nigdy nie patrz w oczy, sufit i ściany są bardzo zajmujące, a zdecydowanie najciekawsza jest podłoga;
- Nie słuchaj;
- Uśmiechaj się lekceważąco;
- Rób wszystko bardzo, ale to bardzo wolno.

Powstała także lista stwierdzeń gwarantujących stuprocentową skuteczność w zniechęceniu do nas interesantów.

- Nie wiem.
- To nie należy do moich obowiązków.
- Nie wolno mi tego zrobić.
- Tym zajmuje się inna komórka.
- Nie ma Pan/Pani racji.

Jak rozwścieczyć klienta – z pamiętnika urzędnika

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: środa, 13, kwiecień 2011 15:00

Barbara Łączna

Odsłony: 3296

Od poniedziałku wcielam w życie plan.

Poniedziałek

No to się dograłam. Szef mnie wezwał na dywanik. Okazało się, że jakiś „życzliwy” wysłał mi moją genialną listę. No cóż, nie spodziewałam się pochwały, ale przecież powinien docenić innowacyjność pomysłu. Ciągle nam powtarza, że czas wejść do Europy i działać nowatorsko i niekonwencjonalnie, a ostatnio jego ulubionym powiedzeniem jest „awangardowy urzędnik”. Wysłuchałam pełnej ekspresji wypowiedzi, na temat odpowiedzialności, szacunku i bezmyślności. Przy części dotyczącej wypowiedzenia trochę struchlałam, bo w zasadzie to ja lubię swoją pracę. Gdy usłyszałam, że jestem bezdenną kretynką odzyskałam nadzieję, że może jednak jeszcze trochę będę pełniła swoją misję społeczną. Na zakończenie tyrady szef stwierdził: Pojedziesz na to szkolenie z komunikacji, nauczysz się, poświęcisz trochę czasu na poszerzenie wiedzy i wykorzystasz swoje umiejętności nieszablonowego myślenia, prowadząc szkolenie wewnętrzne dla swoich koleżanek i kolegów „Uprzejmość, uśmiech, uczynność, czyli jak udobruchać klienta”.