

Styl prowadzenia obsługi klienta urzędu

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 11, listopad 2011 23:00

Odśłony: 3609

Styl prowadzenia obsługi klienta wiąże się nierozdzielnie z relacjami emocjonalnymi, jakie zachodzą pomiędzy pracownikiem a klientem. Rady na temat tego jaki wybrać styl obsługi znajdujemy w poradniku "Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie", autorstwa J. Jędrzejaka.

"W przypadku nastawienia na rywalizację pracownik obsługi klienta może doprowadzić tak naprawdę tylko do dwóch efektów: albo obie strony przegrają (do załatwienia sprawy nie dojdzie, a obie strony stracą tylko czas i energię), albo jedna z nich wygra, a druga przegra. Argumentem zawsze jest występowanie z pozycji siły. W rzeczywistości jedyną korzyścią jest tutaj "pogębienie" drugiej strony, a nie rozwiązanie problemu.

Jeśli wygranym będzie pracownik obsługi klienta, to być może dojdzie do załatwienia sprawy, ale klient z pewnością nie będzie zadowolony z tego, co uzyskał – prawdopodobnie już nigdy nie skorzysta z naszej obsługi.

Jeśli to klient będzie stroną, która wygra, występując z pozycji siły, to prawdopodobnie pracownik i tak nie będzie w stanie wypełnić podjętych zobowiązań w sposób, który zadowoli klienta – będzie to nasz pierwszy i ostatni z nim kontakt zawarty w pokojowej atmosferze.

Jak zatem można scharakteryzować postawę rywalizacyjną w obsłudze?

Nastawienie rywalizacyjne można określić jako walkę w której

- druga strona jest odbierana jako przeciwnik,
- różnica stanowisk (oczekiwań) - jako konflikt,
- sposób i środek osiągnięcia celu - jako siła i przewaga.

Jak widać stosowanie stylu rywalizacji w obsłudze klienta urzędu nie przyniesie żadnych korzyści – ani urzędowych, ani klientowi, ani pracownikowi urzędu.

Jaki zatem styl prowadzenia obsługi może dać sukces? Taki, w którym liczy się kooperacja z klientem i rzeczywistość.

Kooperacja z klientem w procesie obsługi to poszukiwanie wspólnych korzyści przy założeniu, że druga strona nie jest wrogiem, ale sprzymierzeńcem, z którym można i trzeba żyć w harmonii. Pracownik obsługi dba o interesy instytucji, którą reprezentuje, ale uwzględniając potrzeby klienta.

Jeśli chcesz skutecznie stosować kooperacyjny styl prowadzenia obsługi, pamiętaj o kilku zasadach postępowania z klientem podczas jego obsługi:

- Skupiaj się na rozwiązywaniu problemu, określaniu zagadnienia, nie trzymaj się sztywno swojej pozycji.
- Nie wywyższaj się.
- Unikaj pozycji defensywnych, obronnych i usztywnionych.
- Unikaj – jest to możliwe – odwoływania się do argumentów siły przetargowej urzędu; bazuj na rozsądku, tłumacz i odwołuj się do przepisów prawa.
- Nie łącz swojego stosunku do omawianej sprawy ze stosunkiem do ludzi, z którymi rozmawiasz.
- Skupiaj się na problemie i jego rozwiązaniu, a nie na tym, co za chwile chcesz powiedzieć".

Styl prowadzenia obsługi klienta urzędu

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 11, listopad 2011 23:00

Odsłony: 3609

Źródło: J. Jędrzejak, Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie, Wydawnictwo Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr, Gdańsk 2007