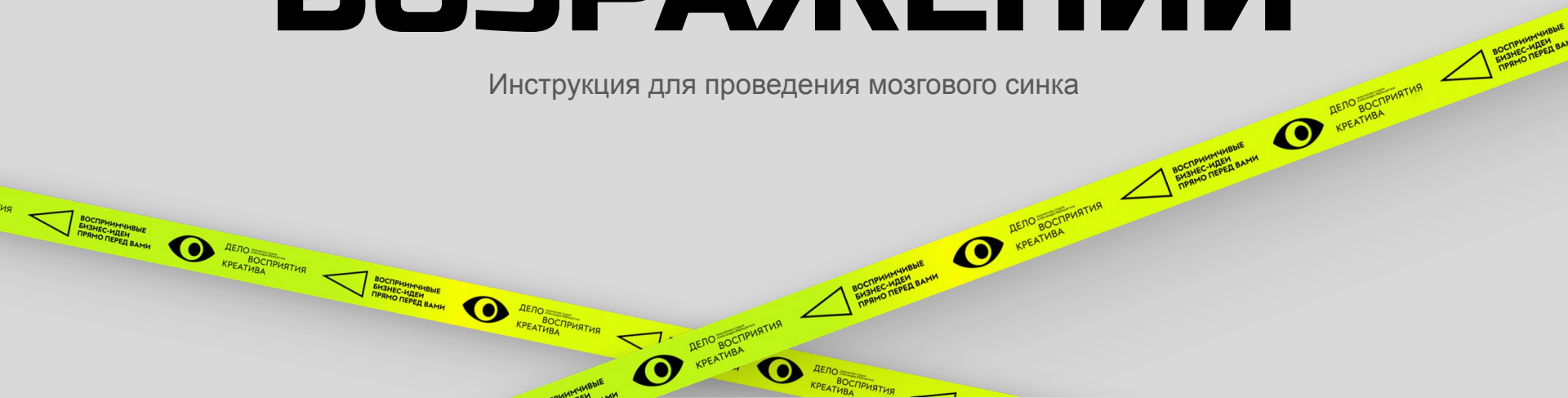


Навыки реагирования на нестандартные ситуации

ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

Инструкция для проведения мозгового синка



1. НЕГАТИВНЫЙ ОТЗЫВ КЛИЕНТА

Сценарий: клиент оставляет негативный отзыв о вашем продукте.

Задание: напишите варианты ответов на отзыв, учитывая эмоции.

Отзыв может быть личным или в онлайн.

Как правило, клиенты жалуются на:

- Качество
- Обслуживание
- Неудовлетворенность
- Цену
- Сервис
- Доставку

- **Как вы отреагируете на отзыв?**
- **Что вы будете делать?**
- **Что скажете клиенту?**



[Методы взаимодействия с аудиторией в соцсетях](#)
[Как управлять репутацией бизнеса в интернете](#)

01

2. ЗАПРОС НА СКИДКУ

Сценарий: клиент просит значительную скидку.

Задание: подготовьте краткую презентацию о преимуществах продукта.

"Цены завышены, а качество не соответствует ожиданиям."

Вопросы для руководителя:

- Есть ли система скидок?
- Есть ли бюджетные варианты?
- Что может изменить восприятие цены?

- **Как обосновать цену?**
- **Какие есть альтернативы?**
- **Как убедить в ценности?**



[Работа аккаунт-менеджера для повышения лояльности
Продажи по-азиатски](#)

3. НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ

Сценарий: клиент жалуется на медленное обслуживание.

Задание: ролевая игра с клиентом и сотрудником.

"За такие деньги я ожидал лучшего качества. Это просто нецелесообразно."

Вопросы для руководителя:

- Выстроены бизнес-процессы?
- Как повысить качество работ?
- Что дать бесплатно?

- **Как реагировать на эмоции?**
- **Что вы будете делать?**
- **Как улучшить обслуживание?**



[Контент-стратегия](#)
[ДКЛМЦ для маркетологов](#)



4. НЕОЖИДАННЫЙ ВОПРОС

Сценарий: клиент задает сложный вопрос.

Задание: придумайте фразы для подобной ситуации.

Для ответа на сложные и неожиданные вопросы клиентов рекомендуется следовать следующим шагам:

1. Слушайте внимательно и задавайте дополнительные вопросы для уточнения деталей. Важно показать клиенту, что вы действительно заинтересованы в решении его проблемы.
2. Если у вас нет готового ответа на данный момент, скажите об этом клиенту честно и пообещайте ему, что вы свяжетесь с ним позже, когда получите необходимую информацию.
3. Всегда будьте вежливы и терпеливы, даже если клиент раздражен или находится в состоянии стресса. Ваше спокойствие и профессионализм помогут снять напряжение и создать положительное впечатление.

- **Как вы отреагируете?**
- **Что вы скажете?**
- **Где взять информацию?**



5. КОНФЛИКТ С КЛИЕНТОМ

Сценарий: клиент повышает голос и выражает недовольство.

Задание: ролевая игра по разрешению конфликта.

Сценарий: клиент обратился в салон красоты для проведения процедуры, но после нее обнаружил, что результат совершенно не соответствует его ожиданиям. Он приходит обратно в салон и требует вернуть деньги или повторить процедуру бесплатно. Работник салона отказывается, утверждая, что они сделали все правильно.

Роли:

- Работник салона
- Клиент

Цель: выслушать жалобы клиента, признать свою ответственность и предложить альтернативное решение.

- **Как успокоить клиента?**
- **Как предотвратить конфликт?**
- **Что будете говорить?**



6. ЗАПРОС НА ВОЗВРАТ

Сценарий: клиент хочет вернуть товар или деньги за услугу.

Задание: напишите сценарий разговора с клиентом.

В данной ситуации важно проявить понимание и готовность помочь клиенту. Сотруднику следует внимательно выслушать жалобу, предложить решение и заверить клиента в том, что его мнение имеет значение.

Клиент: Здравствуйте, я хочу вернуть деньги за услугу, которую мне оказали вчера. Я остался недоволен результатом, и мне кажется, что мастер не справился со своей задачей.

Сотрудник: Добрый день, понимаю ваше беспокойство. Пожалуйста, расскажите подробнее о том, что произошло и почему вы считаете, что услуга была выполнена некачественно.

- **Каковы ваши действия?**
- **Что вам понадобится?**
- **Как переубедить клиента?**



7. УСЛУГА ВНЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Сценарий: клиент запрашивает нестандартную услугу.

Задание: подготовьте ответ клиенту.

Определите, есть ли у вас необходимые ресурсы для выполнения этой услуги. Если ресурсов недостаточно, возможно, придется обратиться к другим специалистам или партнерам для совместной работы.

Даже если услуга не включена в ваш стандартный прайс-лист, оцените ее стоимость. Учтите все затраты времени, материалов и усилий, необходимых для выполнения этой задачи.

- **Как реагировать на запрос?**
- **Как оценить возможность?**
- **Что скажете клиенту?**



[Сезонные продажи](#)
[Использование ИИ для генерации идей](#)



8. НЕУДАЧНАЯ ПРОДАЖА

Сценарий: вы провели презентацию, но клиент отказался.

Задание: напишите скрипты продаж.

Основные этапы создания успешного скрипта продаж:

- Анализ целевой аудитории
- Определение целей продажи
- Структура разговора
- Уточнение потребностей клиента
- Презентация продукта или услуги
- Преодоление возражений
- Закрытие сделки
- Завершение разговора

- **Какие выводы сделать?**
- **Как улучшить продажи?**
- **Как поддерживать связь?**



ИГРА ДЛЯ ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Игры с карточками для отработки возражений, разделенных на группы. Каждая карточка содержит типичное возражение. Команда должна предложить способы его преодоления.

Правила игры:

1. Разделите команду на группы.
2. Каждой группе выдайте по 5 карточек из каждой группы.
3. Участники должны обсудить и придумать ответы.
4. Каждая группа представляет свои идеи остальным.
5. Обсуждение и выбор лучших подходов.



НОВАЯ УСЛУГА



Я не знаю, как это работает.

- Как объяснить простыми словами?

Это слишком дорого для меня.

- Как показать ценность услуги?

У меня уже есть аналогичная услуга.

- Как выделить преимущества?

Я не доверяю новой компании.

- Как вызвать доверие?

Сложно понять, зачем это нужно.

- Как связать услугу с потребностями?

ДОПРОДАЖА



У меня уже есть все необходимое.

- Как выявить скрытые потребности?

Я не вижу, как это улучшит мой опыт.

- Как продемонстрировать преимущества?

Я не планировал новые расходы.

- Как предложить выгодные условия?

Это не в моем бюджете.

Как предложить альтернативные решения?

Я не уверен, что это стоит того.

- Как предоставить доказательства?

СЕРВИС



Я не получил ответ на свой вопрос.

- Как улучшить коммуникацию с клиентом?

Ваш сервис слишком медленный.

- Как убедить в улучшениях в обслуживании?

Я не удовлетворён предыдущим опытом.

- Как восстановить доверие клиента?

Я не знаю, как решить свою проблему.

- Как предложить пошаговую инструкцию?

Я не вижу смысла в вашей поддержке.

- Как объяснить ценность сервиса?

СРАВНЕНИЕ



Ваши конкуренты предлагают лучшее.

- Как провести сравнение?

Я слышал негативные отзывы о вас.

- Как справиться с репутационными проблемами?

Почему я должен выбрать вас?

- Как сформулировать УТП?

У вас нет такой известности, как у других.

- Как использовать социальное доказательство?

Ваши условия менее гибкие.

- Как сделать предложение под клиента?