

5 σημαντικά σημεία για Χειρισμό Παραπόνων

- Βάλετε τον εαυτό σας στη θέση του παραπονούμενου πελάτη και αναρωτηθείτε: «Εγώ πως θα ένιωθα αν ήμουν στην θέση του/της;»
- Ενσυναίσθηση...κατανοήστε πως νιώθει ο παραπονούμενος πελάτης και γιατί. Δείξτε το στις εκφράσεις του προσώπου σας και στα λόγια σας.
- Μάθετε να λέτε «ευχαριστώ» και «συγγνώμη» όταν λαμβάνετε ένα παράπονο. Είναι οι πιο δυνατές φράσεις στο χτίσιμο συντονισμού.
- Μην παίρνετε την «επίθεση» προσωπικά. Συχνά οι άνθρωποι λένε πράγματα που δεν τα εννοούν όταν είναι θυμωμένοι.
- Αποφύγετε αρνητικές λέξεις, οι οποίες μπορούν να ενδυναμώσουν το θυμό. (π.χ. «Θα προσπαθήσω», «Δεν μπορώ να κάνω τίποτα», «Είναι πολιτική της εταιρείας»)