



Service  
Receptionist

Body  
Specialist

Technician

## **ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПАКЕТ**

Общение в процессе обслуживания  
— передовые методы

### **СТ-L3001**

*ZOOM-ZOOM*

Никакая из частей печатной копии не может быть воспроизведена ни в какой форме без разрешения со стороны Mazda Motor Europe GmbH.

Иллюстрации, техническая информация, данные и описательный текст в данном издании, по нашему мнению, были правильны на момент передачи в печать.

Какие-либо неточности или опущения в данной публикации не могут повлечь за собой какой-либо ответственности, но были предприняты все возможные усилия по обеспечению полноты и точности данной публикации.

© 2005  
**Mazda Motor Europe GmbH**  
**Training Services**

The logo features the text "ZOOM-ZOOM" in a stylized, italicized font. The text is yellow and is set against a blue background that has a yellow-to-blue gradient. The logo is positioned at the bottom right of the page.

*ZOOM-ZOOM*

## Введение

В Курсе Передовых методов общения в процессе обслуживания подробно рассматривается ваше взаимодействие с клиентами в затруднительных ситуациях, когда у клиентов есть претензии и когда это перерастает в конфликт. Курс охватывает:

- ценность претензий как возможности продемонстрировать превосходное обслуживание
- работу с претензиями при их возникновении
- управление конфликтными ситуациями и снятие стресса, который они могут вызывать.

Для подготовки к этому курсу выполните, пожалуйста, следующие действия. Записанная вами информация будет использована в течение двухдневного курса.

**Какие основные претензии предъявляют Вам клиенты?**

Теперь запишите, почему, с Вашей точки зрения, предъявляются эти претензии – их причины.

Что, с Вашей точки зрения, является причинами, по которым претензии превращаются в конфликт?

Благодарим Вас за выполнение этого Предварительного пакета заданий.

**Не забудьте, пожалуйста, взять его с собой в день начала Вашего курса.**



Service  
Receptionist

Body  
Specialist

Technician

# УЧЕБНОЕ РУКОВОДСТВО

Общение в процессе обслуживания  
— передовые методы

## СТ-L3001

ZOOM-ZOOM

Никакая из частей печатной копии не может быть воспроизведена ни в какой форме без разрешения со стороны Mazda Motor Europe GmbH.

Иллюстрации, техническая информация, данные и описательный текст в данном издании, по нашему мнению, были правильны на момент передачи в печать.

Какие-либо неточности или опущения в данной публикации не могут повлечь за собой какой-либо ответственности, но были предприняты все возможные усилия по обеспечению полноты и точности данной публикации.

© 2005  
**Mazda Motor Europe GmbH**  
**Training Services**

The logo features a horizontal bar with a yellow-to-blue gradient. The text "ZOOM-ZOOM" is written in a stylized, italicized font across the bar, with the letters appearing to be in a light blue or white color that blends with the background.

*ZOOM-ZOOM*

1. Введение и цели
2. Значение претензий
3. Работа с претензиями
4. Управление конфликтами
5. Практические навыки
6. Проверка усвоения материала





## 1. Введение и цели

### 1.1 Добро пожаловать!

### 1.2 Конспекты, План мероприятий и Оценки курса

### 1.3 Страсть к вождению

Посредством превосходного обслуживания клиентов мы ставим своей целью оправдать формулировки «Страсти к вождению»:

- Будучи водителем автомобиля Mazda, Вы можете чувствовать немного спортивности в каждой машине Mazda – Zoom-Zoom!
- Мы, в Сервисе Mazda, как раз способствуем тому, чтобы это особое чувство продолжалось на протяжении всего Вашего опыта обладания таким автомобилем.
- Мы разделяем Вашу страсть к автомобилям, и мы преданно заботимся о Вас и Вашем автомобиле Mazda. Это проявляется в том, как мы к Вам относимся, в том, как мы ухаживаем за Вашим автомобилем и в том, какое обеспечиваем качество.
- Обеспечение того, чтобы каждая поездка оставляла на Вашем лице улыбку – вот цель нашей работы.

### 1.4 Задача и сфера рассмотрения курса

Дилеры компании Mazda ставят своей целью обеспечить самые высокие стандарты обслуживания клиентов и заботы о них.

В Основном курсе мы кратко рассмотрели элементы оценок CSI компании Mazda и то, как необходимо совершенное общение и совершенное качество в каждом элементе.

Коротко, совершенство означает:

- Отношение к каждому заказчику как к ценному клиенту при любом общении с ним
- Удовлетворение потребностей клиента – Надлежащим образом с первого раза.

Коротко, неудача означает:

- Плохое обслуживание – манера обращения с клиентами
- Плохое качество исполнения – работа, которую мы выполняем с автомобилями клиентов.

В этом расширенном курсе исследуются более сложные аспекты претензий:

- Ваша обязанность соблюдать осмотрительность с клиентом
- Обращение с агрессивными клиентами
- Эффективное управление ситуациями, перерастающими в конфликт
- Управление стрессовыми ситуациями

В целом, курс предназначен для того, чтобы помочь Вам превращать трудные ситуации с претензиями в благоприятные возможности продемонстрировать превосходное обслуживание клиентов.

### 1.5 Сложности

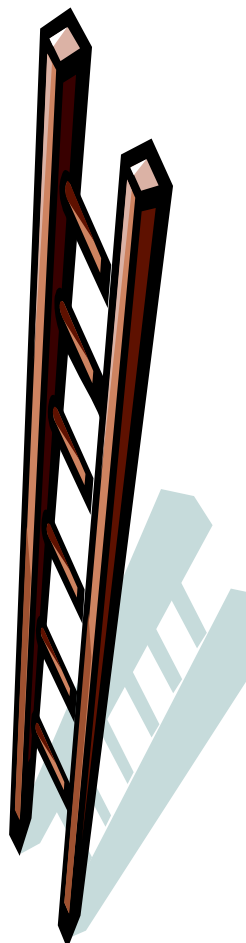
#### Источники влияния на рынок

- Независимые поставщики услуг
- Слияние производителей
- Страховщики, не позволяющие повышать цены на ремонт
- Всеобщие экономические воздействия
- {0>Quality standards as the basics of new contracts.<}0{Стандарты качества как основы новых контрактов.

#### Причины, по которым клиенты отказываются приходить в представительство

- 92% не получили ожидаемого внимания
- 86% не были удовлетворены компетенцией работников
- 81% были недовольны временем, потраченным в службе регистрации и оформления
- 77% были недовольны сроками исполнения, которые не соблюдались
- 66% почувствовали, что с ними обошлись нечестно
- 17% подумали, что это было слишком дорого.

## Лестница обслуживания клиентов



Уровень CSI	Воздействие на клиента	Действие клиента
<b>ПРЕВОСХОДНО</b>	<b>ПРЕДАННЫЙ СТОРОННИК</b>	<i>Всем о вас рассказывает, направляет других людей к вам и всегда возвращается для покупок</i>
<b>ОЧЕНЬ ХОРОШО</b>	<b>ВЕСЬМА УДОВЛЕТВОРЁН</b>	<i>Рассказывает о вас людям, направляет к вам несколько человек и иногда возвращается</i>
<b>ХОРОШО</b>	<b>УДОВЛЕТВОРЁН</b>	<i>Может рассказать кому-то о вас, если его спросят, и может направить к вам других, будет у вас покупать, если ему это удобно</i>
<b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b>	<b>НИЗШИЙ ПРИЕМЛЕМЫЙ УРОВЕНЬ</b> <b>РАВНОДУШЕН</b>	<i>Никому о вас не рассказывает, не склонен никого к вам направлять, но может снова что-то купить</i>
<b>ПЛОХО</b>	<b>НЕСЧАСТЕН</b> <b>ОЧЕНЬ НЕДОВОЛЕН</b>	<i>Расскажет, по меньшей мере, 10 людям, как вы плохи, никогда никого к вам не направит, но может вернуться через несколько лет</i>  <i>Рассказывает всем, кто послушает, как вы ужасны, никогда никому вас не представит и никогда не вернётся</i>

*Ваши замечания*

### 1.6 Цели курса

К концу обучения Вы:

- проанализируете, почему претензии предлагают вам шанс предоставить превосходное обслуживание клиентов
- рассмотрите свои обязанности соблюдать предусмотрительность, а также что может произойти, если претензии не будут правильно улажены
- изучите профессиональные навыки, применяемые при обращении с агрессивными клиентами
- обсудите способы, которыми простые претензии могут перерасти в конфликтные ситуации
- определите собственный стиль ликвидации конфликтов на работе
- примите решение о способах, какими можно разрешать конфликтные ситуации, чтобы они заканчивались удовлетворённостью обеих сторон
- исследуете стресс, который может быть вам причинён, и как его снять
- попробуете применить на практике навыки, полученные в ходе курса
- составите план на будущее

## 2. Значение претензий

К концу этого занятия Вы:

- рассмотрите сущность претензий и почему они возникают
- исследуете причину, почему претензии являются для вас благоприятными возможностями продемонстрировать превосходные профессиональные навыки обслуживания клиентов
- обсудите агрессивных и раздражённых клиентов и каким образом эмоции могут возобладать над ситуацией

### 2.1 Сущность претензий

Что такое претензия?

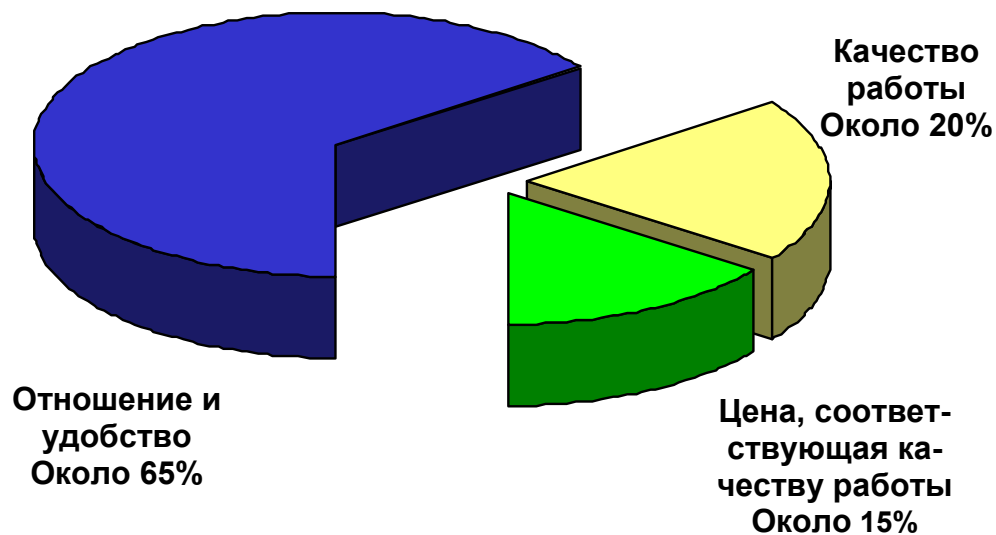
Любое выражение клиентом недовольства изделием или услугой, как бы ни было оно мало и считается ли оно обоснованным или нет.

Почему возникают претензии?

Что вы делаете такого, что вызывает претензии?

*Ваши замечания*

## 2.2 Претензии как благоприятные возможности



На предыдущем слайде показана важность хорошего обращения с клиентом, даже если качество не безупречно. Вот почему правильная работа с претензиями так важна.

Претензия клиента является прекрасной возможностью для вашего бизнеса действительно увеличить преданность клиента.

Это также ситуация, в которой часто обнаруживается отсутствие обслуживания клиента.

Превосходные в других случаях профессиональные навыки обслуживающего персонала могут подвести их в этих ситуациях. Они могут ухудшить положение следующим образом:

- заняв оборонительную позицию
- не сумев понять душевное состояние клиента, особенно то, что клиент находится в состоянии стресса:
  - в результате проблемы
  - потому что он вынужден выражать недовольство по поводу проблемы.

Срывы и неудачи в обслуживании происходят с неизбежностью.

Клиенты будут иногда разочарованы нашей неспособностью выполнить свои обещания или оправдать их ожидания и поэтому будут предъявлять претензии.

Им не нравится предъявлять претензии, это доставляет им неудобство и подвергает стрессу, к тому же, они опасаются, что проблема всё же не будет решена, даже несмотря на предъявленную претензию.

Клиенты понимают, что мы несовершенны, но они требуют, чтобы мы исправили дело.

И поэтому они будут оценивать наши методы работы с их претензиями.

### 2.3 Эмоциональное воздействие

- Жалующиеся клиенты часто волнуются при общении с нами.
- Неадекватное урегулирование претензии может привести к ещё большему гневу и разочарованию.
- Неспособность урегулировать претензию наносит взаимоотношениям больше ущерба, чем первоначальный срыв.
- С другой стороны, успешное урегулирование претензии может произвести огромное положительное впечатление. Вместо разочарования клиент, чья претензия полностью урегулирована, почувствует удовлетворение и облегчение.
- Эти чувства, в свою очередь, обычно преобразуются в увеличившуюся преданность клиента со всеми вытекающими из неё выгодами.



#### АС1 – ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ И ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ ОПЫТ

Рассмотрим две ситуации, не связанные с вашей работой.

1. Когда с вами плохо обращались, и полученное Вами обслуживание было недостаточно хорошим
2. Когда с вами хорошо обращались, и полученное Вами обслуживание было очень хорошим

Подумайте о том, что заставило вас испытать подобные ощущения и что послужило их причиной?

- В чём состояли различия?
- Почему один опыт был положительным, а другой – отрицательным?
- Что могло бы сделать лицо, предоставившее плохое обслуживание, чтобы исправить положение?

Запишите ниже свои мысли.

*Отрицательный опыт*

*Положительный опыт*



## 2.4 Агрессивные клиенты

На следующем занятии мы рассмотрим наилучшие способы урегулирования претензий и согласуем практические шаги, которые вы можете предпринять, чтобы смягчить трудные ситуации. Это включает работу с теми клиентами, чьи претензии превращаются в агрессию.

Чтобы быть в состоянии работать с ними, вы должны, прежде всего, понять, ПОЧЕМУ клиенты склонны становиться агрессивными.

*Ваши замечания*

Если клиенты реагируют на плохое обслуживание крайностями, демонстрируя больше, чем простое недовольство, они не рассуждают рационально.

Они склонны проявлять эмоции и видеть имеющиеся у них проблемы как направленные лично на них.

Они могут даже думать, что с ними плохо обращаются по личным причинам.

Эффект какого характера, по вашему мнению, может произвести на ваших клиентов плохо урегулированная претензия?

*Ваши замечания*

### 2.5 Резюме занятия

На данном занятии мы рассмотрели значение претензий, почему они возникают, а также воздействие, которое они могут оказать на ваш бизнес.



#### АС2 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

*Ваши замечания*

## 3. Работа с претензиями

К концу этого занятия Вы:

- изучите метод работы с претензиями компании Mazda, а также то, как можно управлять ожиданиями клиентов
- рассмотрите свои обязанности соблюдать осмотрительность и результаты того, что претензии урегулируются неправильно
- изучите, как можно рассматривать претензии в качестве благоприятных возможностей для обучения на будущее
- рассмотрите ваше общение с клиентами и то, как можно его усовершенствовать правильным использованием речи и жестов
- увидите, как можно превратить претензии в благоприятные возможности осуществления продаж.

### 3.1 Ожидания клиентов

Клиенты хотят правды, хорошего совета и высокого качества.

Поэтому претензии возникают из-за:

- Недостатка правды — получения обслуживания, отличающегося от того, какого они ожидали
- Плохого совета — получения информации, которая является причиной расходов или вреда
- Недостаточного качества — невыполнения работы в соответствии с ожидаемым стандартом, включая общее обслуживание клиента

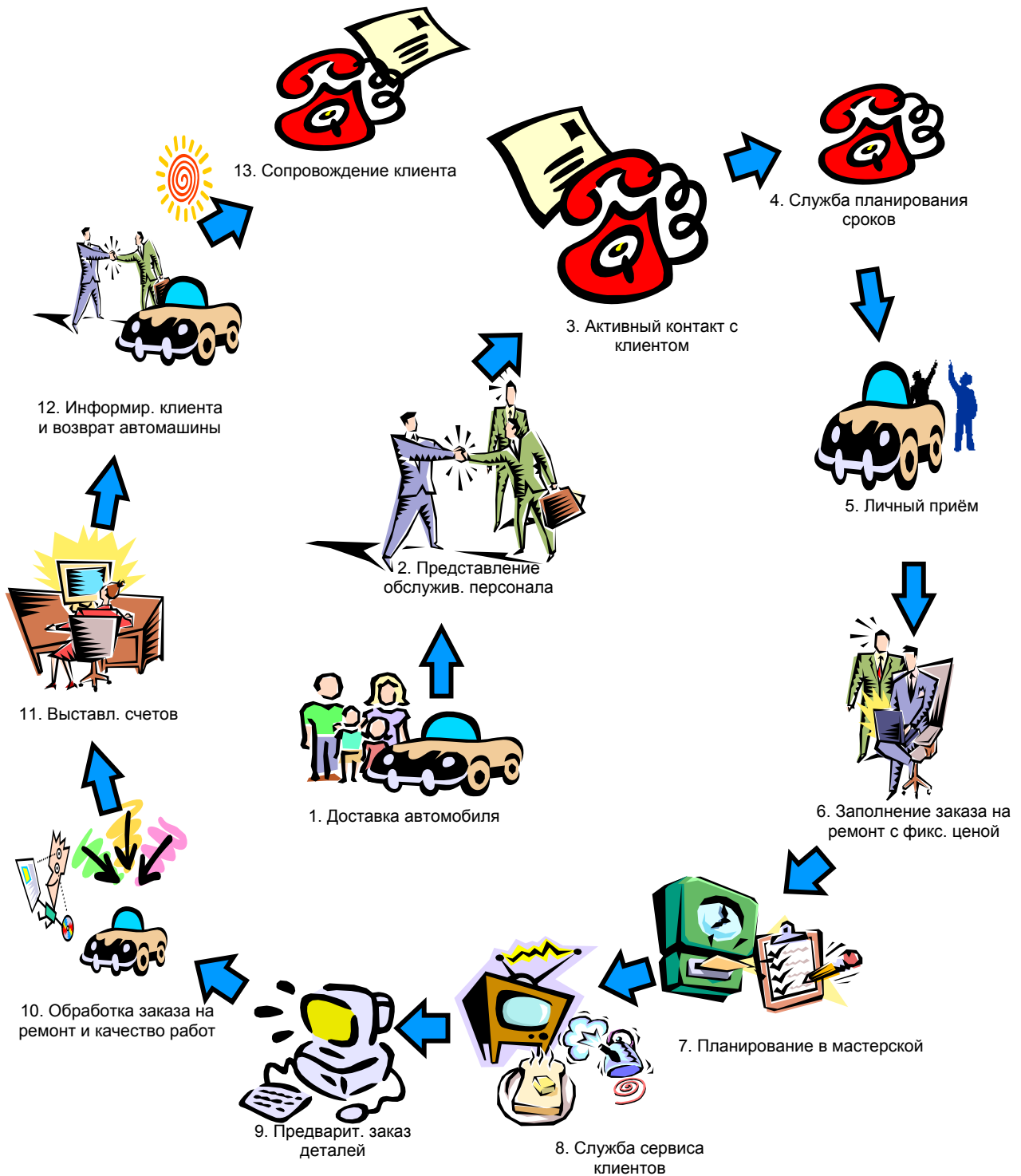
Независимо от причины, клиенты имеют все права на своевременное и профессиональное урегулирование их проблем.

Их ожиданиями следует управлять; мы должны обеспечить, чтобы клиенты точно знали, что будет им предоставлено.

*Будьте в этом честны – если мы завысим их ожидания, это закончится претензиями.*

Путь к краткосрочному и долгосрочному росту зависит от увеличивающейся преданности клиентов
▼
Увеличение преданности клиентов зависит от овладения ориентированными на клиента процессами

## 3.2 Процесс обслуживания клиента



### 3.3 Ваша Обязанность соблюдать осмотрительность по отношению к клиенту

Мы только что говорили об опасности завышения ожиданий клиентов. Если их ожидания выше, чем получаемое ими обслуживание, они будут предъявлять претензии.

Претензия является серьёзной вещью, а серьёзная претензия могла бы повлечь за собой иск со стороны клиента за причинённый ему вред.

Какие претензии могли бы привести к иску со стороны клиента?

- Правда
- Совет
- Качество

### 3.4 Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность



#### АСЗ – ЧАСТЬ ПЕРВАЯ – ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ

Изучите этапы Процесса обслуживания клиента и примите решение по ожиданиям клиента на каждом из них.

Запишите свои мысли в левой колонке для каждого назначенного вам этапа.



### АС4 – ЧАСТЬ ВТОРАЯ – ВАША ОБЯЗАННОСТЬ СОБЛЮДАТЬ ОСМОТРИТЕЛЬНОСТЬ И ВОЗМОЖНЫЕ ИСКИ

Снова просмотрите этапы Процесса обслуживания клиента и примите решение по юридическим аспектам, которые мы должны соблюдать, чтобы избежать проблем.

Запишите свои мысли в правой колонке для каждого назначенного вам этапа.

Здесь приведён пример, взятый из Этапа 6 Процесса обслуживания клиента, чтобы показать, что требуется:

6. Заполнение заказ-наряда на ремонт	
<b>Ожидания клиентов</b>	<b>Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения</b>
– Чёткое и правильное разъяснение фиксированной цены, включая детали, работу и налоги, и согласование перед тем, как двигаться дальше	– Вы должны разъяснить итоговую цену, иначе клиент может отказаться оплатить какие-либо скрытые дополнительные расходы



1. Доставка автомобиля	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-





2. Представление обслуживающего персонала	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-





3. Активный контакт с клиентом	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-





4. Служба планирования сроков встреч	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



5. Персонафицированный приём	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



6. Заполнение заказ-наряда на ремонт	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-





7. Планирование работы в мастерской	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



8. Служба сервиса для клиентов	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



9. Предварительный заказ деталей	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



10. Обработка заказ-наряда на ремонт/качество	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-







11. Выставление счёта	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



12. Информирование клиента и возврат автомобиля	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



13. Сопровождение клиента	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-



## NO1 – ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА И ВАША ОБЯЗАННОСТЬ СОБЛЮДАТЬ ОСМОТРИТЕЛЬНОСТЬ

### 3.5 Управление претензиями

Улаживание претензий ваших клиентов – это только часть процесса.

Вы должны обеспечить, чтобы опыт не пропал даром.

Вы должны учиться на этих претензиях.





## АС5 – КАК ВЫ МОЖЕТЕ ВНЕСТИ СВОЙ ВКЛАД

<b>Ваше участие в:</b>
<b>Улаживании</b>
<b>Регистрации</b>
<b>Анализе</b>
<b>Проверке</b>
<b>Постоянном совершенствовании</b>
<b>Контроле</b>

### 3.6 Урегулировании претензий



#### **ИЗВИНЕНИЯ**

- Первое, что следует сделать – это принести извинения за недоработку, указанную клиентом.
- Внимательно выслушайте то, что он говорит, и извинитесь за недоработку.
- Не поддавайтесь соблазну извиниться за что-нибудь ещё, кроме того, на что указывает клиент, даже если Вы полагаете, что клиент получил это испорченным.
- Сейчас неподходящий момент, чтобы поправлять клиента.
- Убедитесь, что клиент видит, что Вы принимаете его претензию всерьёз, уделите ему всё своё внимание и извиняйтесь верным тоном, сопровождая убедительными жестами.
- Извинение направлено на то, чтобы разрядить атмосферу и показать, что мы сделаем всё возможное, чтобы разрешить проблему.

*Ваши замечания*

## СОЧУВСТВИЕ

- Вторым шагом является выражение клиенту своего сочувствия путём подтверждения понимания нами проблемы и её неблагоприятного воздействия на него.
- Подтвердите ошибку и выскажите сожаление по поводу беспокойства, причинённого клиенту.
- Если используется верный тон речи, это покажет, что заботы клиента воспринимаются очень серьёзно.

*Ваши замечания*

*Эти два шага важны потому, что они показывают клиенту, что мы его ценим. Однако, они не доказывают, что клиент будет продолжать вести с Вами дела. Для этого нужен третий шаг.*

## УБЕЖДЕНИЕ

- Вы должны обеспечить, чтобы клиент был уверен в том, что по поводу его претензии будет что-то сделано.
- Такое убеждение может происходить в два этапа:
  1. В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ, уладьте срочную проблему клиента, расскажите ему, что Вы собираетесь сделать, а затем предпримите меры по исправлению недостатков.
  2. ЗАТЕМ предотвратите будущие срывы: убедите клиента, что порядок будет восстановлен, что гарантирует, что подобное впредь не случится.

Это убедит клиента, что такое не случится с ним снова и что другие клиенты не испытают подобного затруднения.

Этот второй этап обладает сильным воздействием, он может преодолеть большой гнев и разочарование. Он показывает, что Вы дорожите клиентом и что клиент помогает Вам усовершенствовать свои системы.

*Ваши замечания*



## АС16 – ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ

*Ваши замечания*



## 3.7 Переговоры с клиентом

В конце концов, заработную плату нам платят клиенты. Если наши клиенты предъявляют претензии, они предоставляют нам возможность исправить положение, поэтому они вернутся к нам.

Так что со всеми претензиями нужно обращаться как с одинаково важными.

- Что бы вы ни думали, претензия, предъявляемая клиентом, является для него в данный момент самой важной вещью в его жизни.
- С клиентами следует обходиться справедливо и с полной объективностью.



### **АС7 – КЛИЕНТ ЯВЛЯЕТСЯ САМОЙ ВАЖНОЙ ПЕРСОНОЙ**

- Что вы можете сделать, чтобы обеспечить отсутствие у клиента всяких сомнений в том, что вы принимаете его претензию всерьёз?
- Как вы можете в процессе ведения дел с клиентом сделать так, чтобы ему стало ясно, что он является самой значительной персоной в мире?

*Ваши замечания*

### Создание хороших взаимоотношений

Чтобы быть в состоянии обеспечить превосходное обслуживание, нам нужно создать правильную окружающую обстановку, иметь правильное отношение и создать хорошие взаимоотношения с нашим клиентом.

Это состояние, в котором люди чувствуют себя удобно в обществе друг друга.

Существует четыре основных способа создания хороших взаимоотношений:

- Соответствие
- Верный тон
- Верный язык жестов
- Уважение его мироощущения.

Давайте попробуем это выполнить.



### АС8 – СОЗДАНИЕ ХОРОШИХ ВЗАИМОТНОШЕНИЙ

#### *Соответствие*

- Соответствие поведению какого-либо лица создаёт хорошие взаимоотношения с ним, в то время как несоответствие ведёт к конфликту.
- Соответствие извлекает наибольшую пользу из сходства с ним и преуменьшает значимость различий.
- Важен соответствующий язык, например, технические термины для людей, связанных с техникой, и нетехнические термины для людей, незнакомых с техникой.
- Если у вас нет с кем-то хороших взаимоотношений, вы не достигнете обоюдно удовлетворительного результата.

#### *Верный тон*

- Изменение скорости и громкости вашей речи с целью соответствия скорости и громкости речи другого человека создаёт лучшие взаимоотношения с ним.
- Гармонизация тона и темпа речи приносит хорошие результаты.
- Но не пытайтесь передразнивать людей – это ведёт к конфликту.

## *Верный язык жестов*

- Обратите внимание на то, как люди сидят, стоят, ходят, наклоняются и переносят вес с одной ноги на другую.
- Обратите внимание на выражения их лиц.
- Посмотрите, можете ли Вы отвечать, изменив подобным образом свою жестикуляцию.
- С другой стороны, не производите впечатления пародиста – будьте ненавязчивы.

## *Уважение его мироощущения*

- У всех у нас есть внутренний набор ценностей и убеждений, которыми мы дорожим.
- Вам не нужно иметь те же ценности и убеждения, что у других людей, но вы должны уважать тот факт, что для них они важны.
- Оценка, критика и несогласие с другими людьми могут привести только к конфликту.

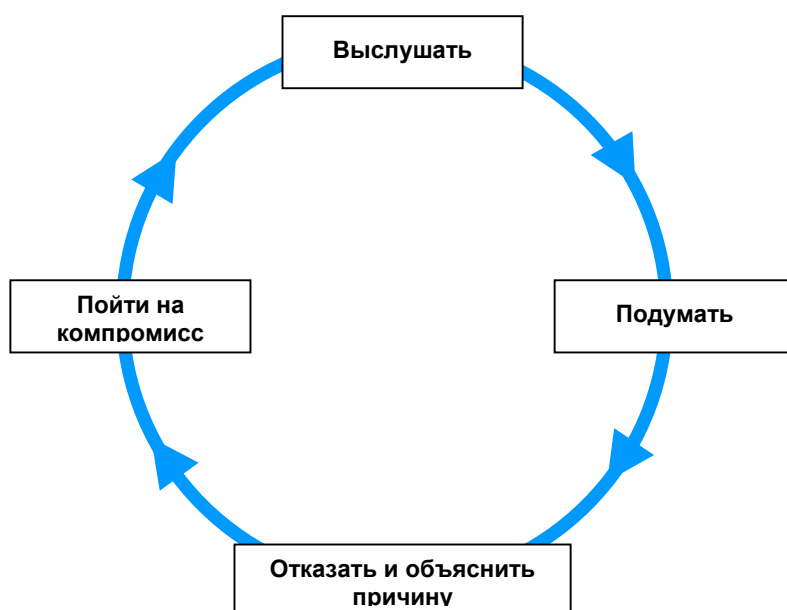
*Ваши замечания*

### Отказ

Иногда нам приходится отказывать клиенту, даже если его требование заключается в улаживании его претензии. Если мы вспомним об обязанности соблюдать осмотрительность по отношению к клиенту, **мы не можем позволить себе** обещать слишком много, а предоставить меньше.

Но как отказать, не нарушив хороших взаимоотношений с клиентом?

На практике процесс выполнения этого содержит Повторяющийся цикл:



- Внимательно **выслушать** пожелание
  - Хорошо **подумать**, прежде чем ответить
  - Отказать и **объяснить причину**:
    - **Отказывайте вежливо** – «Боюсь, что мы не сможем этого сделать, господин ... ..»
    - **Чётко объясните причину**, по которой вы не можете выполнить этого, подчеркните неудобство для клиента в том случае, если бы вам пришлось пообещать слишком много, а выполнили бы вы меньше
  - Предложите **компромисс**, расскажите клиенту, что вы можете для него сделать.
- Затем выслушайте ответ клиента и продолжайте двигаться по циклу до тех пор, пока не будет достигнуто согласие.



*Ваши замечания*

A large empty rectangular box intended for handwritten or typed notes and comments.



АС9 – ОТКАЗ

### 3.8 Обращение претензий в благоприятные возможности

Клиенты предъявляют претензии потому, что хотят, чтобы то, что не получилось, было исправлено.

- Они заинтересованы в достижении надлежащего результата, а именно – корректирующего действия.
- Если бы они не были заинтересованы, они бы промолчали и покинули представительство.

Из этого следует, что клиенты, которые предъявляют претензии, на самом деле **дают вам второй шанс** исправить дело.

Они хотят, чтобы именно **вы** предоставили ту услугу, которую они требуют, а не ваш конкурент.

### 3.9 Практическая работа с претензиями



#### АС10 – ПРЕТЕНЗИИ: ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКЕ



**КАРТОЧКА НАБЛЮДАТЕЛЯ**

Что мне особенно понравилось (что прошло хорошо)

Что я сделал бы по-другому (что можно было бы улучшить)



## КАРТОЧКА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что прошло хорошо)

Что я сделал бы по-другому (что можно было бы улучшить)

### 3.10 Резюме занятия

На этом занятии мы изучили:

- ожидания клиентов и то, как возникают претензии, когда мы не оправдываем этих ожиданий
- юридические аспекты таких претензий и то, как нам избежать каких-либо юридических проблем
- управление претензиями: извлечение из них опыта и обеспечение того, что они не возникнуть снова
- улаживание претензий: методы и навыки, которые следует использовать.



#### АС11 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

*Ваши замечания*

## 4. Управление конфликтами

К концу этого занятия Вы:

- изучите причины конфликта
- раскроете собственное отношение к улаживанию конфликта
- рассмотрите искусство настойчивости и его применение в улаживании конфликтных ситуаций
- рассмотрите стратегии решения проблем
- изучите причины стресса и то, как лучше всего их устранять.

### 4.1 Причины конфликта

ВО-ПЕРВЫХ:

*В чём разница между претензией и конфликтом?*

- Претензия возникает тогда, когда кто-либо выражает недовольство предоставленным вами обслуживанием.

Часто она предъявляется в спокойной и цивилизованной манере, которая просто выражает надежду, что дело будет исправлено.

- Конфликт существует тогда, когда спор перерастает во враждебные действия, словесные или физические.

Имеются разногласия и антагонизм, которые не так легко уладить.

Как вы думаете, почему некоторые претензии перерастают в конфликт?

Как насчёт некоторых ситуаций, которые способствуют их перерастанию в конфликт?

## 4.2 Ваше отношение к конфликту

У нас у всех свои способы улаживания конфликта, с которым мы сталкиваемся, начиная с лобового столкновения заканчивая его игнорированием с надеждой, что он сам исчезнет.

Каков Ваш способ улаживания конфликта?

Заполните следующий вопросник.



### АС12 – УЛАЖИВАНИЕ КОНФЛИКТА

Вспомните конфликтные ситуации, с которыми вы сталкивались на работе.

Это будут ситуации, в которых Вы обнаружили, что Ваши желания отличаются от желаний другого лица.

Как Вы обычно реагируете в таких ситуациях?

Рассмотрите каждую из следующих 30 пар формулировок и выберите, обводя кружком А или В, ту формулировку, которая наиболее точно описывает Ваше обычное поведение.

Во многих случаях ни формулировка А, ни формулировка В могут не описывать Вашего типичного поведения, однако выберите ту формулировку, которая наиболее близко соответствует тому, что Вы бы сделали.

1	A	Бывают моменты, когда я позволяю другим взять на себя ответственность за решение проблем
	B	Вместо того, чтобы обсуждать вещи, о которых мы расходимся во мнениях, я пытаюсь подчеркнуть вещи, по которым мы согласны
2	A	Я пытаюсь найти компромиссное решение
	B	Я пытаюсь уладить все свои проблемы и проблемы других людей
3	A	Я обычно твёрд в преследовании своих целей
	B	Я мог бы попытаться смягчить чувства другого и сохранить наши взаимоотношения
4	A	Я пытаюсь найти компромиссное решение
	B	Я иногда жертвую собственными желаниями ради желаний других людей
5	A	Я постоянно ищу помощи других людей при определении решения
	B	Я пытаюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать бесполезной напряжённости

6	A	Я пытаюсь избежать неприятностей для себя
	B	Я пытаюсь отстоять свою позицию
7	A	Я пытаюсь отложить вопрос до момента, когда у меня будет время его обдумать
	B	Я уступлю по некоторым пунктам в обмен на другие
8	A	Я обычно твёрд в преследовании своих целей
	B	Я сразу пытаюсь превратить все проблемы и вопросы в открытые
9	A	Я чувствую, что о разногласиях не всегда стоит беспокоиться
	B	Я делаю некоторое усилие добиться своего
10	A	Я твёрд в преследовании своих целей
	B	Я пытаюсь найти компромиссное решение
11	A	Я сразу пытаюсь превратить все проблемы и вопросы в открытые
	B	Я мог бы попытаться смягчить чувства другого и сохранить наши взаимоотношения
12	A	Я иногда избегаю занимать позиции, которые могли бы привести к спору
	B	Я позволю им оставаться на некоторых их собственных позициях, если они позволят мне сохранить некоторые из моих
13	A	Я предлагаю промежуточную позицию
	B	Я настаиваю на выполнении моих указаний
14	A	Я рассказываю другому лицу о своих идеях и прошу его высказать свои
	B	Я пытаюсь показать другому лицу логику и выгоды моей позиции
15	A	Я попытаюсь смягчить чувства другого и сохранить наши взаимоотношения
	B	Я пытаюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряжённости
16	A	Я пытаюсь щадить чувства другого
	B	Я пытаюсь убедить другого человека в достоинствах моей позиции
17	A	Я обычно твёрд в преследовании своих целей
	B	Я пытаюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать бесполезной напряжённости
18	A	Если это доставит другому удовольствие, я мог бы позволить ему остаться при своём мнении
	B	Я позволю им оставаться на некоторых их собственных позициях, если они позволят мне сохранить некоторые из моих

19	A	Я сразу пытаюсь превратить все проблемы и вопросы в открытые
	B	Я пытаюсь отложить вопрос до момента, когда у меня будет время его обдумать
20	A	Я сразу пытаюсь разобраться в наших разногласиях
	B	Я пытаюсь найти справедливое сочетание выгод и потерь для нас обоих
21	A	Начиная переговоры, я пытаюсь быть тактичным по отношению к взглядам другого человека
	B	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	A	Я пытаюсь найти позицию, которая будет промежуточной между его взглядами и моими
	B	Я настойчив
23	A	Я очень часто озабочен удовлетворением всех наших желаний
	B	Бывают моменты, когда я позволяю другим взять на себя ответственность за решение проблемы
24	A	Если позиция другого лица представляется очень важной для него, я бы попытался удовлетворить его пожелания
	B	Я пытаюсь склонить другое лицо довольствоваться компромиссом
25	A	Я пытаюсь показать другому лицу логику и выгоды моей позиции
	B	Начиная переговоры, я пытаюсь быть тактичным по отношению к взглядам другого человека
26	A	Я предлагаю промежуточную позицию
	B	Я почти всегда озабочен удовлетворением всех наших желаний
27	A	Я иногда избегаю занимать позиции, которые могли бы привести к спору
	B	Если это доставит другим удовольствие, я мог бы позволить им остаться при своём мнении
28	A	Я обычно твёрд в преследовании своих целей
	B	Я обычно ищу помощи другого лица при определении решения
29	A	Я предлагаю промежуточную позицию
	B	Я чувствую, что о разногласиях не всегда стоит беспокоиться
30	A	Я пытаюсь щадить чувства другого человека
	B	Я всегда делюсь проблемой с другим человеком, чтобы мы могли её разрешить

Теперь заполните оценочный лист, доходя до итога в каждом столбце. Ниже обведите буквы, которые вы обвели в каждом пункте вопросника.

	Соперничающий (вынуждающий)	Сотрудничающий (решающий проблему)	Идущий на компромисс (разделяющий)	Уклоняющийся (отказывающийся)	Приспосабливающийся (Смягчающий)
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27	A				B
28		B		A	
29			A	B	
30		B			A
<b>ИТОГ</b>					

### **Соперник: Напористый/конфликтный**

*Победа – это всё, и ничто Вас не остановит.*

Полезно, если:

- вы хотите навязать решение
- вы хотите утвердить свой авторитет

Этот стиль не следует использовать, если Вы хотите успешно работать с другими людьми, поскольку он игнорирует чувства и мнения других.

### **Соглашатель (идуший на компромисс): (Умеренность)**

*Что-то выиграть, при этом немного проигрывая – это хорошо.*

Полезно, если:

- два оппонента одинаковой силы крепко привязаны к общим целям
- вы хотите достигнуть временного урегулирования сложного вопроса
- вам нужно быстро разрешить проблему.

### **Уклонист: Ненастойчивый / не сотрудничающий**

*«Сейчас не время или не место обращаться к этому вопросу.»*

Однако, это может быть полезно, если:

- вопрос тривиален или если в данный момент нужно разобраться с другими более важными делами
- потенциальный вред от столкновения с конфликтом перевешивает выгоды от его разрешения
- вы хотите дать людям время остыть
- другие могут решить проблему более эффективно, чем вы.

### **Приспособленец: Ненастойчивый / сотрудничающий**

*Необходимость противопоставить своё мнение менее важна, чем поддержание отношений.*

Полезно, если:

- вы хотите показать, что вы благоразумны
- вопрос более важен для другого лица, чем для вас
- сохранение гармонии и уклонение от разрушения особенно важны
- это могло бы помочь другим усовершенствоваться путём обучения на собственных ошибках.



### **Сотрудник: Настойчивый/сотрудничающий**

*Работа в команде и сотрудничество помогают всем достигнуть своих целей, а также поддерживать отношения.*

Полезно, если:

- вам нужно найти решение, когда оба набора интересов слишком важны, чтобы пойти на компромисс
- вашей целью является изучение, а именно – понимание взглядов других людей
- вам нужно обязательство от каждого
- было бы полезно преодолеть любые возникшие неприятные ощущения.

<b>НАСТОЙЧИ- ВЫЙ</b>	<b>СОПЕРНИК</b> Я ВЫИГРЫВАЮ – ВЫ ПРОИГРЫВАЕТЕ		<b>СОТРУДНИК</b> Я ВЫИГРЫВАЮ – ВЫ ВЫИГРЫВАЕТЕ
		<b>СОГЛАШАТЕЛЬ</b> ВЫ СКЛОНЯЕТЕСЬ – Я СКЛОНЯЮСЬ	
<b>НЕНАСТОЙ- ЧИВЫЙ</b>	<b>УКЛОНИСТ</b> НЕТ ПОБЕДИТЕЛЯ – НЕТ ПОБЕЖДЁННОГО		<b>ПРИСПОСОБЛЕНЕЦ</b> Я ПРОИГРЫВАЮ – ВЫ ВЫИГРЫВАЕТЕ
	<b>НЕ СОТРУДНИЧАЮЩИЙ</b>		<b>СОТРУДНИЧАЮ- ЩИЙ</b>

## НАСТОЙЧИВОСТЬ

## СОТРУДНИЧЕСТВО

Акт совместной работы для достижения решения, подходящего для нас обоих:

- Давать и брать
- Работа в команде

*Ваши замечания*

## 4.3 Решение проблем

Рассерженные клиенты одаривают вас проблемами, и эти проблемы должны быть решены.

Кроме того, могут возникнуть проблемы, о которых нужно сообщить клиенту, такие как задержка или дополнительная работа, которая потребует времени для выполнения.

В любом случае, клиент хочет решений, а не проблем.

### 1. Разберитесь в проблеме

- Что вы пытаетесь сделать?
- Что является неизвестным?
- Какая информация имеется, отсутствует или не относится к делу?

### 2. Придумайте план

- Поищите образец.
- Можно ли использовать метод, который использовался где-либо ещё?
- Придумайте и оцените план, а также решите, будет ли он работать.

### 3. Выполните план

- Обсудите план и получите на него согласие
- Реализуйте план и выполните все необходимые действия.
- Проверяйте каждый этап плана по мере продвижения.
- Ведите точные записи своей работы.

### 4. Оглянитесь назад

- Проверьте результаты.
- Имеет ли смысл ответная реакция? Логична ли она?
- Могли ли мы использовать лучший метод?



## АС13 – РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

*Ваши замечания*

## 4.4 Ликвидация стресса

Все мы временами испытываем стресс, более трети отсутствий на рабочем месте относятся на счёт связанных со стрессом заболеваний.

- В то время как некоторые стрессы неизбежны, отдельных стрессов можно избежать.
- Небольшой стресс может быть полезен и может помочь улучшить вашу производительность.



### АС14 – СНЯТИЕ СТРЕССА

Что вызывает стресс?

Стресс образуется как изнутри, так и снаружи.

- Внешний стресс отражает то давление, под которым вы находитесь из-за работы, семьи, финансовых обязательств и тому подобного.
- Внутренний стресс отражает вашу реакцию на всё это и происходит от чувств, надежд и отношений.

Некоторые примеры:

ВНЕШНИЕ ИСТОЧНИКИ	ВНУТРЕННИЕ ИСТОЧНИКИ
Долги	Желание преуспеть
Несчастные случаи	Желание нравиться
Споры	Желание осчастливить других
Развод	Чувство беспокойства
Болезнь	Чувство ревности
Переезд	Чувство разочарования
Увольнение	Низкая самооценка
Новая работа	Чувство несостоятельности
Смерти	Тревога
Вступление в брак	Паника
Слишком много работы – мало времени	Чувство некомпетентности



### Каковы симптомы?

Некоторые примеры:

- Головные боли
- Мышечное напряжение
- Высокое кровяное давление
- Язвы
- Кожные заболевания
- Бессонница
- Тревога и подавленность

### Воздействие на работе

*Ваши замечания*

## Взятие стресса под контроль

Когда мы сталкиваемся со стрессовой ситуацией, мы часто не знаем, что можно сделать.

Мы беспокоимся и ещё больше напрягаемся.

*Попробуйте четырёхэтапный подход:*

- Осознавайте, что вас напрягает и как вы на это реагируете
- Разберитесь в том, что вы можете изменить
- Научитесь умерять эмоциональные и физические реакции
- Создайте себе физические резервы и поддерживайте свои эмоциональные резервы.

*Ваши замечания*

### 4.5 Резюме занятия

На этом занятии мы изучили, как обращаться с конфликтом и стрессом; а также, какие следует использовать методы и навыки.



#### АС15 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

*Ваши замечания*



## 5. Практические навыки



АС16 – ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ





### 6. Проверка усвоения материала

Теперь мы сделаем следующее:

- проанализируем двухдневное обучение
- заполним План мероприятий для его реализации по возвращении на работу

#### 6.1 Контрольный лист усвоения материала

Записывайте то, что Вы усвоили, в конце каждого занятия. Запишите информацию, которая будет наиболее полезна Вам по возвращении на работу.



### 6.2 Проверочные вопросы по усвоению материала

1. Какой процент клиентов, согласно последним опросам, заявил, что они не были удовлетворены компетенцией сотрудников представительств?

2. Что является верхней ступенькой Лестницы обслуживания клиентов, достигнуть которой вы пытаетесь помочь всем своим клиентам?

3. При проведении опросов клиенты утверждали, что качество и цена были менее важны, чем что?

4. Если претензия плохо урегулирована, что может быть результатом?

5. Перечислите три причины, по которым клиенты предъявляют претензии.

6. Что является последним этапом типичного процесса обслуживания клиента?

7. Какие могут быть последствия, если сообщить клиенту причину названной проблемы до того, как автомобиль будет должным образом проверен квалифицированным лицом?

8. Что вам следует сделать, если вы не уверены в стандартных требованиях к автомобилю (таких, как износ автопокрышек)?

9. Урегулирование претензии клиента необходимо, но не является окончательной вещью, которую мы должны сделать. Что ещё нам следует сделать?

10. Какова Формула урегулирования конфликта компании Mazda?

11. Существуют четыре способа создания хороших взаимоотношений. Назовите два.

12. Претензии могут стать благоприятными возможностями. Как?

13. Почему претензии иногда превращаются в конфликт?

14. Почему образ действий сотрудника является наилучшей позицией при конфликте?

15. Назовите четыре этапа решения проблемы.

16. Стресс вызывается как внешним, так и внутренним воздействием. Каковы внутренние воздействия стресса?

17. Каково может быть одно воздействие на работе, если Вы в состоянии стресса?

18. Почему так важно, что представительства компании Mazda становятся известны своим высоким качеством обслуживания, а также в качестве мест, где вы можете быть уверены в превосходном качестве исполнения?



### 6.3 План мероприятий

Вернитесь мысленно к усвоенному за последние два дня материалу (используйте для помощи проверку усвоения, выполнявшуюся в конце каждого занятия) и назначьте 5 действий, которые Вы выполните, когда вернётесь на работу.

1.
2.
3.
4.
5.

Благодарим Вас за Ваш вклад за последние два дня и желаем успеха в реализации Ваших знаний по возвращении на работу.



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

1. Доставка автомобиля	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Строгое соответствие той спецификации, которую они заказали	– Спецификация должна быть точно соответствующей, или клиент может потребовать совершенно новый автомобиль, если этот нельзя исправить
– Автомобиль в идеальном состоянии – полностью проверен	– Если что-то не безупречно, оно должно быть исправлено по соответствующему стандарту, или клиент может отказаться от автомобиля
– Запоминающаяся передача автомобиля – с сувенирами	– Вы должны дать клиенту что-нибудь из того, что рекламировали или пообещали
– Чёткое разъяснение по автомобилю	– Плохой совет или нечёткое разъяснение на данном этапе могут привести к поломке автомобиля и к возбуждению иска против представительства. – Не следует давать никаких обещаний по рабочим характеристикам, например, по расходу топлива
–	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

2. Представление обслуживающего персонала	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
<ul style="list-style-type: none"><li>– Чёткое разъяснение организации обслуживания</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Не давайте никаких обещаний, которые представительство может не суметь сдержать, например, закончить обслуживание к концу недели</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Официальное представление Консультанта по обслуживанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Чёткое разъяснение требований по техническому обслуживанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обеспечьте, чтобы совет был корректным, потому что может возникнуть иск, если мы посоветуем неправильный сервисный интервал, и гарантия станет недействительной</li><li>– Не говорите, что обслуживание ДОЛЖНО выполняться в представительстве компании Mazda</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Планирование следующего технического обслуживания, или, по крайней мере, обещание напоминания (обещание, которое должно быть выполнено)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Более того, сообщите правильную информацию, чтобы гарантия не потеряла силы</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Информация о других услугах, которые могли бы быть им полезны, на основании знания о ситуации клиента (работа, отпуск, семья и т.п.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Позаботьтесь о том, чтобы дать корректный технический совет (например, не говорите, что услуга или изделие, такие как специальная смазка, необходимы, когда они просто полезны)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>





Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

3. Активный контакт с клиентом	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Контрольный звонок для подтверждения, что клиент полностью доволен автомобилем, а также немедленного решения любых проблем</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Любые проблемы должны решаться до конца</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Напоминание об обслуживании</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Формулируйте их осторожно, поскольку вы можете только приблизительно подсчитать, когда клиенту понадобится обслуживание в зависимости от пробега</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Информация о специальных предложениях, которые могли бы быть им полезны, основываясь на знании их ситуации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Опять-таки, дайте корректный технический совет, который не превышает потребностей</li> </ul>
–	–
–	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

4. Служба планирования сроков встреч	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
<ul style="list-style-type: none"><li>– Немедленный и доброжелательный ответ на телефонный звонок (включая контрольный звонок, если отдел занят)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Гибкие назначения сроков (например, утро или вечер)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Хороший совет по телефону (правильно указанная вероятная продолжительность работ)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Не утверждайте причину симптома или необходимую для его устранения работу до тех пор, пока автомобиль не будет проверен квалифицированным лицом в представительстве (клиент, как минимум, может отказаться оплатить дополнительную работу)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Никаких неожиданностей (разумное предупреждение о возможной дальнейшей работе после исследования проблем)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Только предупредите, что такая работа вероятна, но не окончательно определена, пока автомобиль не будет испытан и осмотрен квалифицированным лицом</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Правильная информация о Бесплатном обслуживании (обещания, которые будут выполнены)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Не обещайте услуг, которых может не быть в наличии, поскольку в чрезвычайных случаях клиент может подать иск за такие вещи, как пропущенная деловая встреча</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

5. Персонализированный приём	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Профессиональный радушный приём у автомобиля	–
– Время, потраченное экспертом, достаточное, чтобы рассмотреть все запросы, используя профессиональную контрольную карту	–
– Точный совет по изначально требуемой работе, необходимой проверке и процессу выполнения любой дополнительной работы	– Не давайте совета по требуемой работе, если только вы не уполномочены на это, а также не давайте совета, пока квалифицированным лицом не будут выполнены необходимые испытания и осмотры
– Никакой продажи ненужной работы	– Не говорите, что услуга или изделие обязательно необходимы, если они всего лишь полезны
– Никакого пропуска работ, необходимых для соответствия требованиям безопасности или законности	– Вам следует сверяться с утверждёнными контрольными картами и давать корректные советы по юридическим требованиям (например, по износу или повреждению автопокрышек, по неисправностям, выявленным ежегодным техническим осмотром или по ненадёжным креплениям ремней безопасности). Если вы сомневаетесь, проконсультируйтесь со своим руководителем
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

6. Заполнение заказ-наряда на ремонт	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Полное разъяснение всей работы	– Работа должна быть чётко разъяснена устно и письменно в заказ-наряде на ремонт
– Правильное и справедливое указание того, что находится на гарантии	– Такие вещи должны быть правильно указаны, или клиент может отказаться оплатить пункт, который, согласно ранее сказанному вами, находится на гарантии
– Чёткое и правильное разъяснение фиксированной цены, включая детали, работу и налоги, и согласование перед тем, как двигаться дальше	– Вы должны разъяснить итоговую цену, или клиент может отказаться оплатить какие-либо скрытые дополнительные расходы
– Обещание дальнейшего контакта (и срок), если обнаружена дополнительная работа, вместе с согласованием дополнительной фиксированной цены и временных рамок выполнения этой работы	– Никогда не приступайте к работе, на которую вас не уполномочил клиент (письменным согласием), даже если он может только подписаться под ней при получении автомобиля
– Работа, которая начинается только в том случае, если заказ-наряд на ремонт подписан клиентом	– Согласно вышесказанному
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

7. Планирование работы в мастерской	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Эффективное планирование работы, чтобы соблюдались обещанные временные рамки	– Немедленно сообщайте клиенту о любых задержках по любым причинам и предлагайте решения, таким образом меньше вероятность дойти до юридического спора
–	–
–	–
–	–
–	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

8. Служба сервиса для клиентов	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Удобная зона и обстановка ожидания, если приходится ждать	–
– Должным образом организованные автомобиль на замену или бесплатная доставка, если они обещаны или согласованы	– Обеспечьте, чтобы вся соответствующая документация была показана, заполнена и подписана, включая водительские права и документы страхования, иначе клиент может оказаться не застрахованным в случае аварии
– Немедленное информирование о любых проблемах или задержках, вместе с вариантами урегулирования ситуации	– Опять-таки, немедленно сообщайте клиенту о любых задержках по любым причинам и предлагайте решения, таким образом меньше вероятность дойти до юридического спора
– Немедленное и правильное разъяснение дополнительной работы, вместе с фиксированной ценой, а также согласование перед началом работ	– Не давайте технического совета, пока автомобиль не проверен квалифицированным лицом
– Организация дальнейшей работы, по возможности, в тот же день, либо следующей встречи в удобное время при необходимости	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

9. Предварительный заказ деталей	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Наличие деталей для всей запланированной работы, чтобы соблюдались обещанные временные рамки	– Обеспечьте, чтобы детали были подлинными, либо чтобы клиент знал обо всех ограничениях деталей
– Превосходный доступ к деталям для обнаруженной дополнительной работы, чтобы большая часть проблем решалась в тот же день	– Согласно вышесказанному
–	–
–	–
–	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

10. Обработка заказ-наряда на ремонт/качество	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
<ul style="list-style-type: none"><li>– Выполнение всей работы технически квалифицированным персоналом в соответствии с техническими и юридическими стандартами и стандартами безопасности, а также наивысшее качество (с первого раза)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Всегда следуйте техническим указаниями компании Mazda и обеспечивайте, чтобы было очевидно, что уполномоченное лицо подписалось под тем, что работа выполнена правильно</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Вся работа проверяется квалифицированным лицом с использованием при необходимости ходовых испытаний для определения, что теперь автомобиль безупречен</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Всегда следуйте техническим указаниями компании Mazda для проверки и завершения всей работы</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– В представительстве с автомобилем обращаются бережно и осторожно</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Следуйте стандартам компании Mazda и представительства; когда автомобиль находится на попечении представительства, оно несёт ответственность за него (включая проверку антифриза, если автомобиль должен оставаться на улице в зимнее время)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>–</li></ul>





Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

11. Выставление счёта	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Чётко представленный счёт с окончательной стоимостью, точно соответствующей предварительному расчёту	– Любые ошибки могут привести к неоплате и спору о сумме
–	–
–	–
–	–
–	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

12. Информирование клиента и возврат автомобиля	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Готовность автомобиля в обещанный срок	–
– Предоставление и полное разъяснение счёта, контрольных карт, регистрации обслуживания и любых свидетельств об испытаниях	– Обеспечьте, чтобы во все документы были внесены правильные записи. Если зарегистрированная работа не была выполнена, либо результаты фальсифицированы – это серьёзный вопрос
– Выполненная работа полностью разъяснена, вместе с позитивными аспектами, для душевного спокойствия	– Вы должны правильно разъяснить работу. Если вы скажете, что работа выполнена, а она не сделана, это будет серьёзным вопросом
– Предложена какая-либо дальнейшая работа или услуги с позитивными дополнениями вместе с чёткими разъяснениями клиенту выгоды от них	– Работа должна быть необходима в целях безопасности, улучшения эксплуатационных качеств или для душевного спокойствия. Не предлагайте лишнего.
–	–
–	–



Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность

13. Сопровождение клиента	
Ожидания клиентов	Ваша обязанность соблюдать осмотрительность и последствия её несоблюдения
– Сопровождающий контроль в течение 3-5 дней	– Это очень хороший способ избежать любых претензий, превращающихся в серьезные случаи и ведущих к иску
– Обращение с вопросом, полностью ли клиент удовлетворён	– Не спорьте по поводу любой предъявляемой клиентом претензии. Признайте замечания клиента и полностью их запишите.
– Немедленное и эффективное решение любых проблем и контроль этого решения, чтобы убедиться, что клиент полностью удовлетворён	– Если претензия улаживается быстро, обычно вы можете избежать превращения её в серьезный вопрос
– Очевидность постоянного усовершенствования процессов, чтобы проблемы не возникали снова	– Надлежащая регистрация претензий, а также управляющие действия, чтобы прекратить их повторное возникновение, помогут избежать серьезной рекламации, поскольку такое поведение показывает надлежащую заботу о клиенте
–	–
–	–



**Ожидания клиента и ваша Обязанность соблюдать осмотрительность**

**Замечания:**



Service  
Receptionist

Body  
Specialist

Technician

## ТЕСТ УРОВНЯ ЗНАНИЙ

Общение в процессе обслуживания  
— передовые методы

### СТ-L3001

ZOOM-ZOOM

Никакая из частей печатной копии не может быть воспроизведена ни в какой форме без разрешения со стороны Mazda Motor Europe GmbH.

Иллюстрации, техническая информация, данные и описательный текст в данном издании, по нашему мнению, были правильны на момент передачи в печать.

Какие-либо неточности или опущения в данной публикации не могут повлечь за собой какой-либо ответственности, но были предприняты все возможные усилия по обеспечению полноты и точности данной публикации.

© 2005  
**Mazda Motor Europe GmbH**  
**Training Services**



ZOOM-ZOOM

## Введение

Этот документ содержит Тест уровня знаний по Курсу Передовых методов общения в процессе обслуживания СТ-L3001.

Участники выполняют Тест уровня знаний для подтверждения своих возможностей после посещения курсов.

## Указания

Вручите участнику страницы Теста уровня знаний «Ситуация» и «Решение».

Объясните представителю следующее:

- Этим проверяется знание участником того, что следует предпринять в каждой из ситуаций
- Участнику даётся 30 минут на выполнение теста
- Участник должен написать свои ответы на страницах «Решение» под соответствующими каждой ситуации номерами заголовков
- На страницах «Решение» для каждой ситуации мы указываем основные категории проверяемых знаний (например, «Работа с претензиями»), что избавляет участника от необходимости повторять те аспекты знаний, которые он уже охватил в предыдущей ситуации.
- При оценке решения представителя мы ставим примерно половину от имеющихся оценок за упоминание каждого аспекта (такого как «Урегулирование претензий»), который демонстрирует применение полученных из курса знаний
- Как максимум, мы ставим вторую половину от оценок, если участник даёт краткое описание того, как он выполнил бы этот аспект (например, под заголовком «Урегулирование претензий», принося извинения), но мы не ожидаем большого количества подробностей.

По истечении 30 минут просмотрите ответы и попросите участника прояснить те ответы, которые неясны или написаны неразборчиво. Не пытайтесь исправлять ответы участника или указывать, являются ли ответы правильными или неправильными.

Оцените этот тест позднее, используя содержащуюся в этом документе Ведомость оценок.

Передайте все бумаги данного участника нужному рецензенту для проверки, окончательного решения о том, успешно ли пройден Тест уровня знаний, и выдачи какого-либо удостоверения о прохождении курсов.

## СИТУАЦИЯ

Вы являетесь Консультантом по обслуживанию в небольшом представительстве. Поскольку это небольшое представительство, вы, скорее всего, участвуете в решении широко диапазона задач, но ваша основная роль состоит в обслуживании клиентов: предварительная запись на обслуживание/ремонт, ответы на запросы клиентов по телефону и лично, подбор деталей, установление очередности на мастерскую, поддержание связи с кузовным цехом, а также приём и передача новых автомобилей. Сегодняшний день похож на все остальные, налицо плотный график прибытия автомобилей для обслуживания/ремонта. Имеется вечерняя доставка автомобилей Mazda 3s и 6s. День начинается нормально, но затем дела начинают портиться.

### НОМЕР ОДИН

В 8.45 утра господин Грин подходит к прилавку обслуживания и сразу начинает кричать. К счастью, в пределах слышимости нет других клиентов, но ясно, что господин Грин очень зол и успокоить его будет непросто. Проблема заключается в проигрывателе компакт-дисков с автоматической сменой дисков в автомобильной развлекательной системе в его полугодовалом автомобиле Mazda6. За последний месяц проигрыватель поступал в мастерскую для ремонта три раза и каждый раз возвращался господину Грину работающим безупречно. К сожалению, поскольку это периодический отказ, проблема заново возникает каждую неделю или через десять дней. В последний раз проигрыватель был в мастерской два дня назад, и мастер сообщил Вам, что он уверен, что неисправность была из-за потери контакта, что он исправил, и что у господина Грина больше не будет проблем. Вы сообщили об этом господину Грину, и он казался удовлетворённым.

Ясно, что неисправность вернулась, и, если Вы правильно понимаете господина Грина, несмотря на то, что проигрыватель компакт-дисков не даёт звука через передние левые громкоговорители, радио представляется исправным. Господин Грин требует директора представительства и хочет немедленных действий для решения проблемы. К сожалению, директор представительства в отпуске, а все технические специалисты заняты.

Ваша задача состоит в том, чтобы успокоить господина Грина и привести в действие план преодоления проблемы как можно быстрее.

### НОМЕР ДВА

Все сдаваемые компанией ABC в аренду автомобили обслуживаются в вашем представительстве. В компании ABC Вы контактируете с господином Брауном, который чрезвычайно нервничает и постоянно угрожает забрать свой бизнес в другое место. Он звонит в 9.00, чтобы пожаловаться, что вы не чистите арендованные автомобили внутри и снаружи согласно договорённости и что у вас, кажется, никогда нет в наличии автомобилей на замену, когда они нужны его клиентам. Он также находит Ваше отношение к нему и его клиентам неприемлемым.

Вы не в курсе каких-либо проблем касательно чистки автомобилей и не получали никаких претензий от его клиентов. Однако проблема с наличием автомобилей на замену существует, особенно если господин Браун склонен к желанию получать их по первому требованию. Вы знаете, что этот бизнес очень важен для представительства и не хотите расстраивать господина Брауна ещё больше, но Вы должны заставить его быть определённым по поводу его претензий и справиться с его ожиданиями касательно автомобилей на замену.

### НОМЕР ТРИ

Мы начали с того, что обычный день портится. Телефон, кажется, звонит непрерывно. Клиенты по телефону требуют выполнения работы в неоправданно короткие сроки или задают неясные вопросы по поводу своих автомобилей. К этому добавляется прекращение подачи электроэнергии, и Вы не можете получить доступа к базе данных клиентов, а также новые автомобили прибыли на два часа раньше, чем Вы ожидали. И, наконец, во время отключения электричества один из технических специалистов повредил руку и должен отправиться в больницу, а он должен был начать срочную работу, окончание которой Вы пообещали клиенту к обеду.

День становится напряжённым, и Ваша задача состоит в том, чтобы ввести в действие реалистичный план, который не только решит все вопросы, но и уменьшит стресс, действующий на Ваших клиентов, Ваших коллег и на Вас самого.



## РЕШЕНИЕ

### НОМЕР ОДИН

Управление конфликтами и решение проблем

### НОМЕР ДВА

Урегулирование претензий, создание хороших взаимоотношений и отказ



## РЕШЕНИЕ

### НОМЕР ТРИ

Ликвидация стресса



## ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНОК

ФИО участника:	Местонахождение представительства:
ФИО проверяющего:	Дата тестирования:
Общие замечания проверяющего:	
Подпись проверяющего:	Дата:
Общие замечания рецензента:	
ФИО рецензента:	
Подпись рецензента:	Дата:

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ОДИН		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
<b>Управление конфликтами</b>		
– <b>Быть настойчивым:</b>	5	
– Такие пункты, как: выражать мысли, чувства и надежды прямо, честно и подходящим образом; работать в направлении решения «выигрыш-выигрыш»; никогда не переходить к агрессивности	5	
– <b>Сотрудничать:</b>	5	
– Такие пункты, как: позволять брать и давать некоторое количество; заботиться о понимании точки зрения клиента; работать с клиентом как с членом команды; опять-таки работать в направлении решения «выигрыш-выигрыш»	5	
<b>Решение проблем</b>		
– <b>Понимать проблему:</b>	3	
– Такие пункты, как: понимать цель; понимать, что неизвестно; разобраться, какая информация имеется, отсутствует или не имеет значения	2	
– <b>Придумать план:</b>	5	
– Такие пункты, как: поискать образец; использовать методы, применённые где-то ещё; придумать и оценить план; решить, будет ли он работать	5	
– <b>Выполнение плана:</b>	5	
– Такие пункты, как: представить и согласовать план; реализовать план; поверять каждый шаг по мере продвижения; записывать, что происходит	5	
– <b>Взгляд назад:</b>	3	
– Такие пункты, как: проверить результаты; задать вопрос, могли ли мы применить лучший метод	2	
	<b>50</b>	
<b>Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)</b>		

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ДВА		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
<b>Улаживание претензий</b>		
– <b>Извиниться:</b>	5	
– Такие пункты, как: сконцентрировать внимание на клиенте; слушать, не поправляя его; извиниться верным тоном, сопровождая верными жестами	5	
– <b>Усилить впечатление:</b>	5	
– Такие пункты, как: подчеркнуть понимание воздействия на клиента; использовать искренний тон речи	5	
– <b>Убедить:</b>	5	
– Такие пункты, как: сформулировать, как Вы будете решать непосредственную проблему; обеспечить, чтобы клиент был полностью удовлетворён; объяснить, что Вы не допустите, чтобы такое происходило впредь	5	
<b>Построение хороших взаимоотношений</b>	5	
Такие пункты, как: соответствие; верный тон речи; верные жесты; уважение взглядов других	5	
<b>Отказ:</b>	5	
– Такие пункты, как: внимательно выслушать просьбу; хорошо подумать, прежде чем ответить; отказать вежливо; чётко объяснить, почему; подчеркнуть, что Вы не хотите пообещать слишком много и недопоставить услуги; предложить компромисс; снова выслушать и двигаться по циклу, пока не будет достигнуто согласие.	5	
	<b>50</b>	
<b>Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)</b>		

<b>РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ТРИ</b>		
<b>ДЕЙСТВИЕ</b>	<b>МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ</b>	<b>ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ</b>
<b>Понимание внешних и внутренних причин стресса:</b>	5	
Такие пункты, как: стрессы из-за работы, семьи и финансовых вопросов; стрессы из-за собственных чувств, надежд и отношений	5	
<b>Распознавание симптомов стресса:</b>	5	
Такие пункты, как: головные боли, мышечное напряжение; бессонница, беспокойство	5	
<b>Распознавание воздействия на работе:</b>	5	
Такие пункты, как: плохое моральное состояние; потеря уверенности; безучастность; низкая производительность; плохое обслуживание	5	
<b>Взятие стресса под контроль:</b>		
– <b>Осознавать, что Вас напрягает – и свою реакцию</b>	3	
– Такие пункты, как: обратите внимание на своё плохое состояние; не игнорируйте его; не приукрашивайте свои проблемы; обратите внимание, как Ваше тело реагирует на стресс	2	
– <b>Поймите, что вы можете изменить</b>	3	
– Такие пункты, как: попытайтесь избежать или устранить причины; попытайтесь снизить их эффективность; попытайтесь сделать перерыв; работайте со своими коллегами, чтобы минимизировать общий стресс	2	
– <b>Смягчение реакций:</b>	3	
– Такие пункты, как: не реагируйте слишком остро; не ожидайте, что угодите каждому; посмотрите на ситуацию в перспективе; медленно, глубоко дышите	2	
– <b>Создание собственных резервов:</b>	3	
– Такие пункты, как: упражняйтесь; делайте перерывы; спите в достаточном количестве; развивайте поддерживающие взаимоотношения; ожидайте некоторых разочарований	2	
	<b>50</b>	
<b>Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)</b>		