



Service  
Receptionist

Body  
Specialist

Technician

# **ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПАКЕТ**

Общение в процессе обслуживания  
— Основные положения

## **СТ-L2002**



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**



## Введение

Курс Основных положений по общению в процессе обслуживания будет концентрироваться на Вашем ежедневном общении с клиентами. Курс охватывает:

- основные навыки общения
- работу с претензиями клиентов
- удовлетворение требований клиентов с целью обеспечения положительного результата при любых обстоятельствах.

Для подготовки к этому курсу выполните, пожалуйста, следующие действия. Записанная сюда информация будет использована в течение 2 дней.

1. **Перечислите типичные виды общения, когда могут произойти недоразумения с клиентом.**

**Теперь запишите, что Вы могли бы предпринять, чтобы избежать недоразумений с клиентом.**

2. Запишите типичные претензии и наиболее вероятный результат в случае неправильной работы с ними.

Типичные претензии	Что могло бы произойти, если бы с ними неправильно работали

3. Перечислите бланки, которые Вы используете ежедневно, и принесите с собой на курсы их копии.

Благодарим Вас за выполнение этого Предваряющего курсы 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  
— Основные положения

**СТ-RL2002**

*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*

1. Введение и цели
2. Основные навыки общения
3. Работа с претензиями
4. Положительные результаты
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 первоклассного 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

В данном курсе рассматриваются основные навыки, которые нужны при работе с клиентами, чтобы гарантировать, что они уйдут с положительным впечатлением от фирмы Mazda.

Курс обращается к вопросам о том, как работать с претензиями клиентов и что Вам следует делать при их рассмотрении. Курс также рассматривает различные способы, какими можно обеспечить, чтобы клиент (и компания Mazda), в конечном счёте, пришли к положительному результату визита.

К концу второго дня все знания, полученные в ходе курса, резюмируются и даётся время применить на практике новые навыки группы в форме ролевой игры.

### 1.5 Цели курса

К концу обучения Вы изучите:

- основные навыки общения, необходимые для выполнения Вашей работы
- что приводит к недоразумениям и как поступать в случае недоразумений
- элементы цикла общения
- выяснение причины претензии клиента и эффективное обращение с претензиями клиентов
- обращение с разгневанными клиентами
- ведение переговоров с клиентом с целью наилучшего для него и для Вас решения
- уместные системы для защиты вас и клиента
- разыгрывание ролей при общении, которое имеет место на разных этапах контакта с клиентом.

### 1.6 Официальное представление группы



#### ВС1 – ОФИЦИАЛЬНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

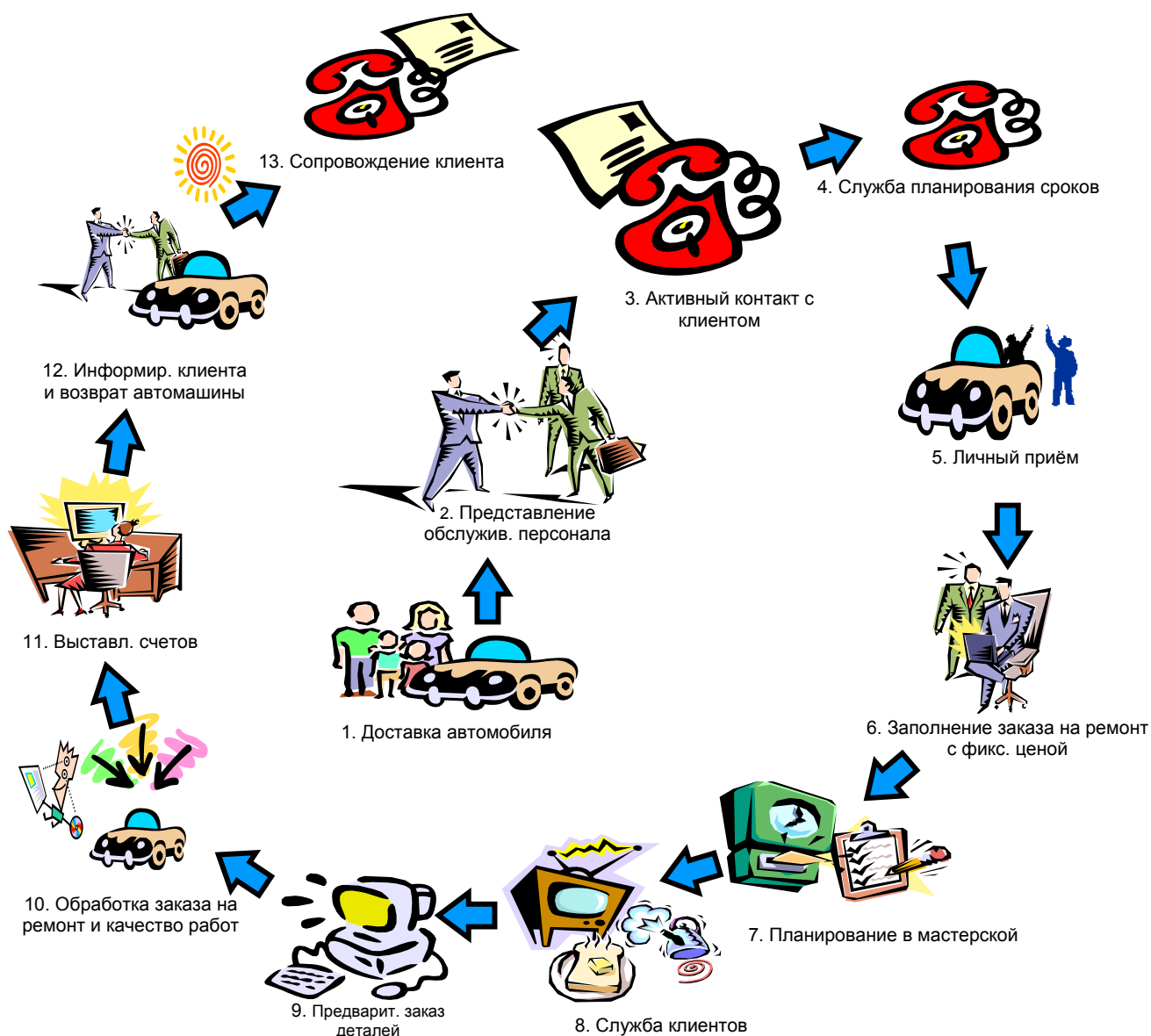
Имя:
Должность:
Время работы:
Ожидания от курса:
1.
2.
3.

## 2. Основные навыки общения

К концу этого занятия Вы:

- изучите этапы процесса обслуживания клиента, где важно общение
- изучите основные навыки общения, необходимые для выполнения Вашей работы
- рассмотрите, что вызывает недоразумения и как с ними поступать
- изучите элементы цикла общения

### 2.1 Процесс обслуживания клиента



### 2.2 Достижение совершенства - CSI

Нашей целью является достижение совершенства на каждом этапе процесса обслуживания клиента.

Обычно оценка CSI (Индекс удовлетворения клиента) складывается из следующих элементов:

- Организация деловой встречи
- Впечатление от технических средств
- Впечатление от персонала
- Временные аспекты
- Качество работы
- Передача автомобиля
- Соотношение цены и качества

Кроме того, CSI проверяет, имело ли место следующее:

- Предложение сначала осмотреть автомобиль
- Сообщение о готовности автомобиля
- Контакт перед выполнением любой дополнительной работы
- Передача с использованием сервисной/ремонтной карты
- Предложение запланировать следующее техническое обслуживание
- Контрольный звонок для проверки удовлетворённости работой

### 2.3 Дружелюбное и профессиональное общения

На каждом этапе обслуживания клиента жизненно важно разговаривать с клиентом дружелюбно и профессионально, чтобы все клиенты покинули представительство с положительным впечатлением от полученного обслуживания.

Профессиональное общение с коллегами и поставщиками также весьма важно. Это гарантирует хорошую совместную работу каждого в целях предоставления высококачественного обслуживания клиенту.

Уделите 5 минут перечислению типичных видов общения, которое происходит в вашем представительстве – для руководства используйте схему процесса обслуживания клиента.



**ВС2 – ТИПИЧНЫЕ ВИДЫ ОБЩЕНИЯ**

Что можно было бы улучшить?	Что это значит для клиента?

Важно, чтобы клиент чувствовал, что им дорожат. Если клиенты чувствуют, что их недооценивают или что они являются помехой вашему рабочему расписанию, это может привести к тому, что клиент не вернется. Давайте рассмотрим другие причины недоразумений с клиентами.

### 2.4 Предотвращение недоразумений

В вашем предварительном пакете вас просили записать типичные виды общения, в процессе которого происходят недоразумения.



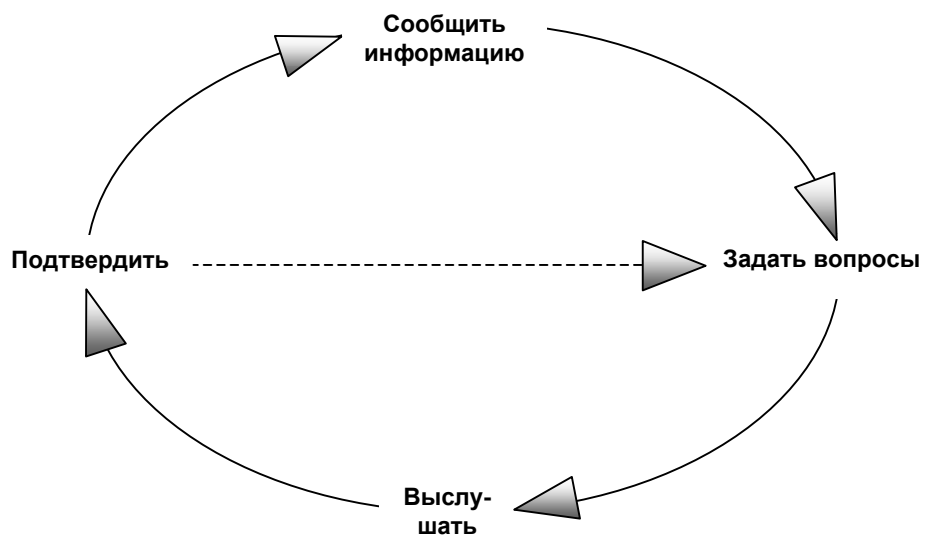
## ВСЗ – ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НЕДОРАЗУМЕНИЙ

- Почему происходят недоразумения?
- Как Вы избегаете недоразумений?
- Как обеспечить, чтобы общение всегда было недвусмысленным?

### 2.5 Проверка понимания

Жизненно важно, чтобы вы понимали, что сказал клиент, и чтобы клиент понимал, что сказали вы. Вы должны действовать с использованием Цикла общения:

- Сообщение информации.
- Вопросы.
- Выслушивание.
- Подтверждение.



Использование этого цикла означает, что Вы не упустите никаких этапов, совершенно необходимых для превосходного общения. Например:

- Вы **сообщаете информацию** клиенту
- Вы **задаёте ему вопросы**, чтобы проверить понимание им полученной информации
- Вы **слушаете**, что он Вам говорит
- Вы **подтверждаете**, что поняли его ответ.

Если вам нужно **сообщить дополнительную информацию**, вы снова проходите по циклу.

Если вам нужно **получить дополнительную информацию**, вы двигаетесь прямо пунктирной линии и **задаёте дополнительные вопросы**.

Начало Цикла может быть в любой точке, в зависимости от типа общения.

*Если он начинается клиентом, задающим вопрос или сообщаящим информацию, Вы слушаете.*

*Если он начинается с объяснения чего-либо клиенту, Вы сообщаете информацию.*





## ВС4 – ЦИКЛ ОБЩЕНИЯ

*Ваши замечания*

Давайте проверим каждый элемент Цикла общения по очереди.

### 2.6 Сообщение информации

В процессе сообщения информации клиенту убедитесь, что вы осознаёте свои жесты, используемый вами тон и произносимые вами слова.

#### 2.6.1 Жесты



BC5 – ЖЕСТЫ

Значение жестов

Открытый язык жестов	Закрытый язык жестов

Какое сообщение посылает неверный язык жестов клиенту?

Убедитесь, что ваш язык жестов открытый. Это означает, что вы доброжелательны к окружающим.

### 2.6.2 Поддержание хороших взаимоотношений

При любом общении с людьми нам нужно поддерживать хорошие взаимоотношения, убеждаясь, что лицо, с которым мы говорим, чувствует себя удобно в нашем обществе.

Чтобы поддерживать эти хорошие взаимоотношения:

- Обратите внимание, 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
- Убедитесь, что не производите впечатления пародиста – будьте ненавязчивы.

Если мы заботимся о поддержании хороших взаимоотношений, мы часто бессознательно дублируем или подстраиваемся под жестикуляцию других людей.



#### ВС6 – ДУБЛИРОВАНИЕ ИЛИ СООТВЕТСТВИЕ

Важно соответствовать поведению и действиям клиента. Вы обнаружите, что подстраиваетесь под поведение другого лица естественным образом по мере выстраивания хороших взаимоотношений с ним.

- Соответствие поведению какого-либо лица создаёт лучшие взаимоотношения с ним, в то время как несоответствие ведёт к конфликту.
- Соответствие извлекает наибольшую пользу из сходства с ним и преуменьшает значимость различий.
- Если у вас нет хороших взаимоотношений, вы не достигнете обоюдного удовлетворительного результата.

### 2.6.3 Тон Вашего голоса

- Изменение скорости и громкость своей речи до скорости и громкости других людей заставляет людей чувствовать себя удобнее в разговоре с вами.
- Гармонизация тона и темпа речи приносит хорошие результаты.
- Но не пытайтесь передразнивать людей – это может привести к конфликту.

Таким образом, если клиент говорит быстро, ускорьте свою речь. Если они говорят тихо, понизьте голос до соответствия их голосам; точно так же, если они говорят громко, также увеличьте громкость своего голоса.

Будьте осторожны с акцентами, вашим или клиента. Некоторые акценты бывает трудно понять, слушайте особенно внимательно людей с сильными акцентами.

В разговоре с клиентом жизненно важно, чтобы он понимал используемые вами слова. Сохраняйте простой язык.

Постоянно проверяйте понимание клиента, чтобы убедиться, что он понимает ваши слова.



### ВС7 – ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ВАМИ СЛОВА

Утвердительные	Нейтральные	Отрицательные
Да	Может быть	Нет /

Итак, попытайтесь использовать утвердительные слова и фразы. Когда вам приходится использовать негативные выражения, сопровождайте их положительными, сообщая причины и решение.

Например, «Боюсь, что не смогу сделать этого для Вас сегодня, но я могу записать Вас на завтра. Вас это устроит?»

- Нейтральный язык открыт для неправильного толкования.
- Вам следует всегда, когда только можете, использовать позитивные слова.
- Если Вы используете отрицательные слова, сопровождайте их утвердительными.
- Использование позитивного языка содействует поддержанию удовлетворённости клиента.

### 2.7 Способы задавать вопросы



#### ВС8 – ИГРА В ВОПРОСЫ

#### Что такое открытые и закрытые вопросы?

Открытые вопросы используются для получения подробной информации. Закрытые вопросы влекут за собой простые ответы «да» или «нет». Например:

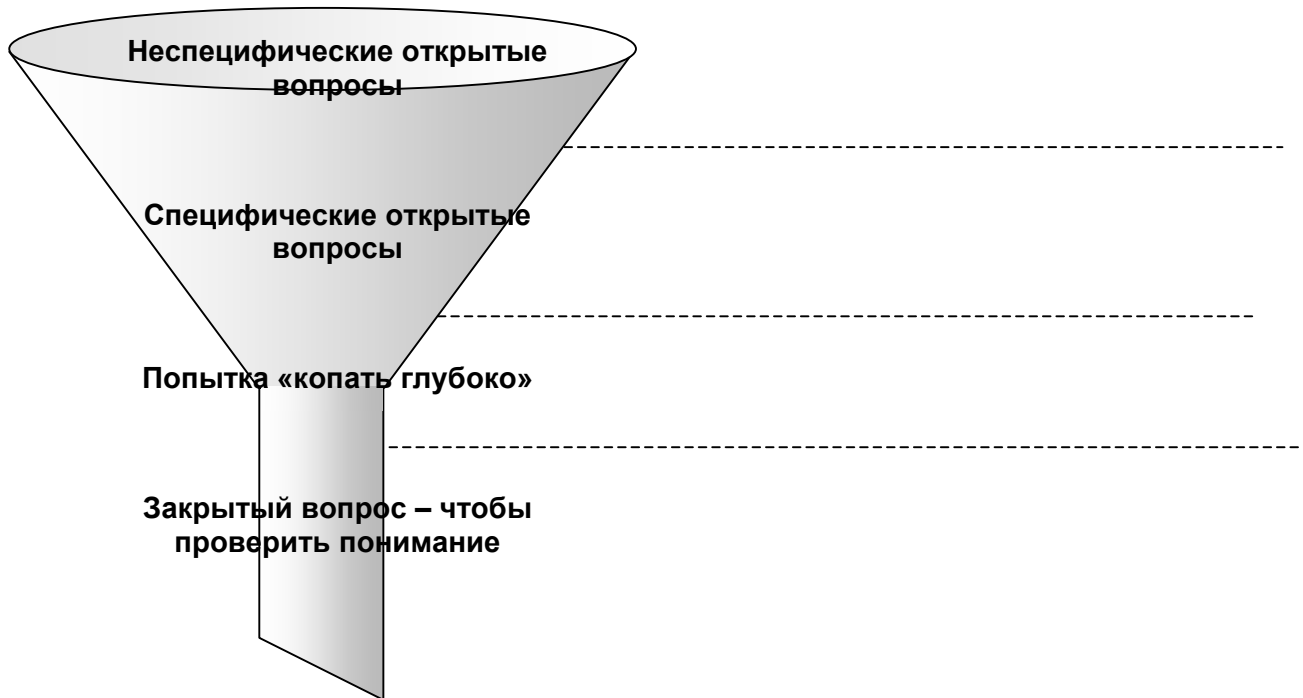
«Когда Вы хотите забрать свой автомобиль?» Это открытый вопрос, и клиент сообщит вам время, когда он хотел бы забрать свой автомобиль.

«Будете ли Вы забирать свой автомобиль сегодня?» Это закрытый вопрос, на который клиент может ответить только «да» или «нет». Вам понадобится задать ему ещё один вопрос, чтобы узнать, когда он заберёт автомобиль.

Открытый	Закрытый

### 2.7.1 Постановка вопросов по принципу воронки

Подход по принципу воронки начинается с открытых вопросов, продолжается с использованием методов зондирования и заканчивается достижением договорённости посредством закрытых вопросов.



### 2.7.2 Предположения

Как бы хорошо мы ни спрашивали, есть одна вещь, которая может привести к большим проблемам – предположения.

Если мы предполагаем, что знаем ответ, мы даже не начинаем спрашивать.

Такие предположения могут относиться к потребностям клиентов, их платежеспособности и их готовности согласиться на решение или время.



**ВС9 – ПРЕДПОЛОЖЕНИЯ**

Предположение	Как оно может повлиять на клиента

Итак, Вы видите, как важно задавать вопросы, слушать, чтобы услышать, и продолжать проверять понимание, чтобы убедиться, что вы не строите предположений.



### 2.8 Выслушивание



**ВС10 – КОНТРОЛЬНАЯ ПРОВЕРКА СПОСОБНОСТИ ВЫСЛУШАТЬ**



- Приучите себя концентрироваться на полном внимании
- Используйте любое свободное время в процессе обдумывания для тщательного анализа и усвоения данных.
- Обеспечьте минимум отвлекающих факторов и помех
- Демонстрируйте явную заинтересованность
- Задавайте умные вопросы и делайте умные замечания
- Будьте объективны и избегайте предвзятых мнений
- Дайте говорящему высказаться до конца и не прерывайте его
- Память не всегда надёжна, при необходимости делайте записи
- Попросите повторить, чтобы подтвердить понимание и проверить подробности
- Осознавайте, что говорящие не всегда произносят то, что имеют в виду
- Не бойтесь молчания
- Прислушивайтесь, а не просто слушайте.

### 2.9 Подтверждение

Подтверждение того, что сказал клиент – это не только повторение ему его слов. Оно предназначено для обеспечения ему уверенности в вас и вашем представительстве.

- Наклонитесь к клиенту, чтобы продемонстрировать, что Вы цените его и его заказ.
- Произносите звуки, подобные «м-м-м» и «ага», и слова типа «я понимаю» и «хорошо», чтобы показать, что вы слушаете и понимаете его потребности.
- Перефразируйте его слова, чтобы показать, что вы его понимаете.
- Делайте заметки, чтобы иметь запись на бумаге о том, о чём вы договорились.
- Скажите ему о том, что вы можете, и чего не можете, будьте честны.

### 2.9.1 Запись на бумаге – документирование информации

Очень важно делать правильные записи о том, что мы слышали:

- Чтобы убедить клиента, что вы принимаете его информацию всерьёз
- Чтобы правильно всё понять с первого раза.

### 2.9.2 Честность

Нам хочется идти навстречу клиенту, и иногда это заставляет нас говорить ему то, что он хочет услышать вместо абсолютной правды.

**Никогда** не следует обещать слишком много и недодавать.

**Всегда** следует обещать меньше, а давать больше.

### 2.10 Резюме занятия

На этом занятии мы изучили, как извлечь наибольшую пользу из ваших навыков общения, а также те методы и навыки, которые должны использоваться.



#### ВС11 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

*Ваши замечания*

Теперь мы собираемся рассмотреть работу с претензиями.



### 3. Работа с претензиями

К концу этого занятия Вы:

- узнаете, почему клиенты предъявляют претензии
- обсудите, как эффективно работать с претензиями клиентов
- изучите, как обращаться с рассерженными клиентами
- рассмотрите способы порадовать клиентов.

Предоставление клиентам превосходного обслуживания является важной частью вашей роли, и вы должны обязательно сделать всё возможное, чтобы полностью их удовлетворить.

Обычная претензия	Что могло бы произойти, если с ней неправильно работать



Обычная претензия	Что могло бы произойти, если с ней неправильно работать



### 3.1 Почему клиенты предъявляют претензии?

Претензии обычно возникают из-за испорченного настроения клиента. Это обычно происходит потому, что клиент чувствует, что обслуживание, качество исполнения или продукция оказались не такими, как он ожидал.

Так чего же ожидают клиенты? Они ожидают, что данные им обещания будут выполнены, если не превышены.

### Передовая практика – чего ожидают от нас клиенты?

- Предоставления клиенту цены, включающей полностью все услуги, без всяких скрытых дополнений.
- Выполнения всех сервисных и ремонтных работ с наивысшим качеством посредством обученных компанией Mazda специалистов.
- Обеспечения удобства использования местного представительства клиентами посредством предоставления других транспортных средств на то время, пока их машина находится у нас.
- Мытья машины клиента во всех возможных местах.
- Нацеливания на гарантию того, что оценка CSI компании Mazda отражает превосходный опыт клиента, а также принятия соответствующих мер, если он не удовлетворён.

Клиент ожидает, что мы будем соответствовать этому стандарту Передовой практики, а если мы не будем соответствовать, клиент будет разочарован и склонен к предъявлению претензий.

Чтобы свести к минимуму претензии клиентов, нам нужно убедиться, что мы предоставляем им то, чего они ожидают.

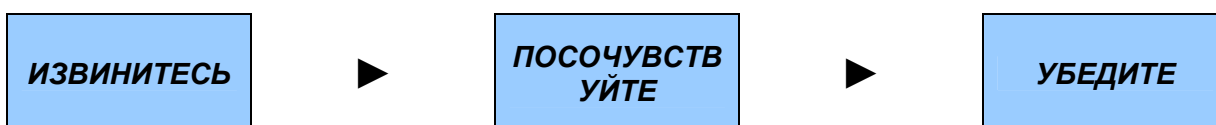


### ВС12 – ЧЕГО ОЖИДАЕТ КЛИЕНТ?

Ключом к управлению ожиданиями клиентов является честность. Если мы не можем выполнить чего-то для клиентов, скажите им, что мы не можем и почему не можем.

### 3.2 Как работать с претензиями клиентов

Так чего же ожидают клиенты? Они ожидают, что данные им обещания будут выполнены, если не превышены.



#### ИЗВИНЕНИЯ

- Первое, что следует сделать – это принести извинения за недоработку, указанную клиентом.
- Внимательно выслушайте то, что они говорят, и извинитесь за недоработку.
- Не поддавайтесь соблазну извиниться за что-нибудь ещё, кроме того, на что указывает клиент, даже если Вы полагаете, что он 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.

#### СОЧУВСТВИЕ

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

*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 убедиться, что клиент уверен в том, что по поводу его претензии будет что-то предпринято.
- 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.

Эта вторая форма обладает большой силой и потенциалом для преодоления сильного гнева и разочарования. Она показывает, что вы дорожите клиентом и что клиент помогает Вам усовершенствовать свои системы.

### 3.3 Предложение клиенту правильного решения

В некоторых случаях необходимо предоставить ряд возможных решений и позволить клиенту выбрать то, которое ему больше всего подходит.



**BC13 – ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ**

*Ваши замечания*

Часто клиенту придётся принимать окончательное решение. Например, клиент, который жаловался из-за того, что его автомобиль не был вычищен, сможет принять решение доставить свой автомобиль в другой день или подождать, пока его вычистят сейчас.

Клиент может выражать недовольство по поводу необходимости возвращаться в представительство или по поводу необходимости ждать – в любом случае, это его выбор, и вам не следует навязывать ему решение.



### ВС14 – ЗАКРЫТИЕ ПРЕТЕНЗИИ

Чему мы можем научиться на ошибках?

Как можно обеспечить, чтобы такое не произошло снова?

Кого следует информировать/привлечь?

### 3.4 Как успокоить рассерженных клиентов

Следует избегать непрекращающихся претензий, но они всё же случаются, и у клиентов могут быть трудные времена, если проблемы случаются у них не в первый раз. Если они уже имели затруднения с полученным обслуживанием, дело легко может превратиться в более затруднительное, чем нужно. В таких случаях важно, чтобы Вы были в состоянии договориться с клиентами и преодолеть их гнев.

Когда Вы имеете дело с рассерженными клиентами, попытайтесь предложить компромисс, обсудите проблему или предложите пригласить другого сотрудника поговорить с ними.

- Если клиенты кричат на вас, не следует кричать в ответ.
- Если клиенты критикуют вас, вам нельзя критиковать клиента.
- Если клиенты действуют в дурном тоне, вам не следует вести себя с клиентом дурно и инфантильно.

Вам нужно относиться к каждому как ко взрослому, будучи с клиентом положительно настойчивым. Взрослый человек разумен и объективен и использует позитивное общение.

Помните, что люди склонны отражать поведение друг друга. Если Вы ведёте себя как взрослый человек, Ваши клиенты будут делать то же самое.

Вы должны использовать взрослое поведение в любых случаях, особенно когда имеете дело с конфликтом.

Так чего же ожидают клиенты? Они ожидают, что данные им обещания будут выполнены, если не превышены.

**Никогда не недооценивайте угрозу и не отвечайте агрессивно, поскольку это могло бы увеличить вероятность конфронтации!**

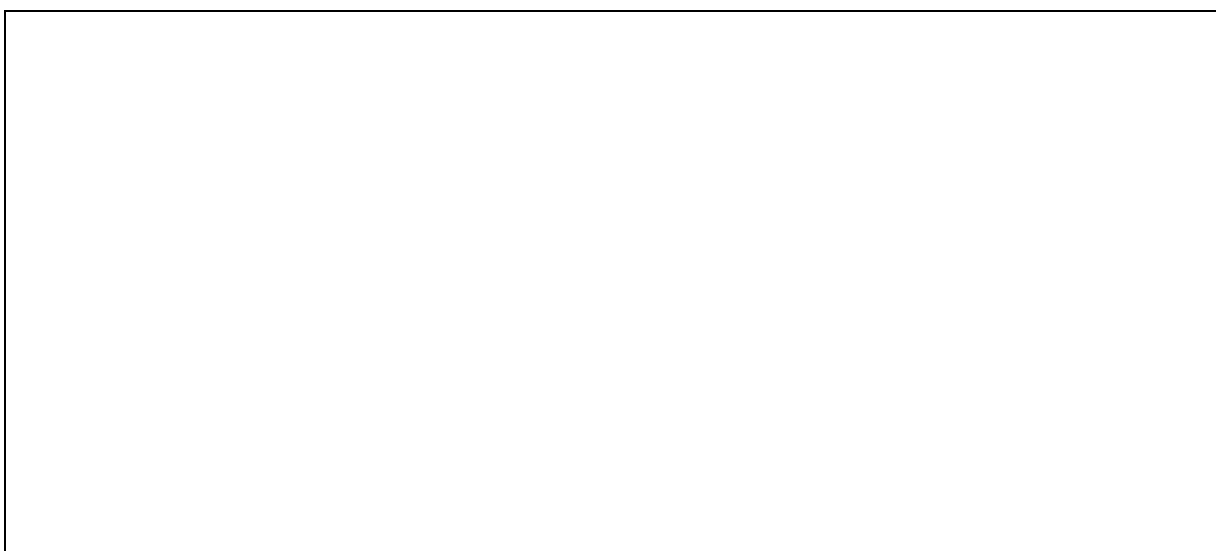
Если Вы оказались в ситуации, когда клиент становится чрезвычайно рассерженным, тогда Вам следует попытаться как можно быстрее смягчить ситуацию.

- Оставайтесь спокойным, говорите мягко, медленно и чётко (без выражения превосходства или снисходительности).
- Не позволяйте втягивать себя в спор и не используйте жаргон.
- Избегайте агрессивных поз – не скрещивайте руки, не кладите руки на бёдра, не поднимайте руки и не показывайте пальцем, поскольку это может быть воспринято как вызов.
- Попытайтесь разрядить ситуацию, обсуждая вопросы как разумные взрослые.
- Держите дистанцию, когда это возможно, и попытайтесь избежать высокомерных взглядов на противника.
- Никогда не кладите руку на кого-то, кто рассержен, таким образом Вы вторгаетесь в его зону.

Весь процесс работы с претензией должен завершаться так, чтобы клиент остался доволен предоставленным ему обслуживанием.



### ВС15 – КАК СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ КЛИЕНТ БЫЛ ДОВОЛЕН



Иногда претензии неизбежны, и мастерство состоит в том, чтобы свести их к минимуму. Клиенты не всегда предъявляют претензии по настоящим причинам, и если нужно работать с такими претензиями, они должны быть выявлены и обращаться с ними нужно соответственно.



### ВС16 – ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ

- Важно, чтобы применялась формула **ИЗВИНИТЬСЯ – ПОСОЧУВСТВОВАТЬ – УБЕДИТЬ**.
- Сохраняйте спокойную обстановку, даже если клиент сердится.
- Предложите решение.
- Убедитесь, что клиент доволен окончательным результатом.



*Ваши замечания*

### 3.5 Резюме занятия

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



#### ВС11 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

*Ваши замечания*

### 4. Положительные результаты



ВС18 – ПОВТОРЕНИЕ ПЕРВОГО ДНЯ

К концу этого занятия Вы:

- обсудили, что мы не всегда можем соответствовать запросам клиентов
- изучили, как добиться согласия клиента по тем вопросам, по которым это возможно

Мы хотим достигнуть положительного результата для клиента, полностью удовлетворяя его потребности.

Однако, это не всегда получается, поскольку мы не всегда в состоянии предоставить клиенту именно то, что он хочет или ожидает. В некоторых случаях это предусматривает переговоры для достижения согласованного решения.

Это может быть трудновыполнимо, но это основывается на обладании Вами веских аргументов, которые убедят клиента в том, что предлагаемое Вами решение является наилучшим.

### 4.1 Чего требуют клиенты?



#### ВС12 – ЧЕГО ТРЕБУЮТ КЛИЕНТЫ?

*Чего требуют клиенты:*

*Творческие решения:*

### 4.2 Достижение положительного результата

Мы только что обсудили те сложные требования, которые предъявляются клиентами, и некоторые идеи по поводу их удовлетворения.

Но всё же очень часто будет расхождение между тем, чего хочет клиент, и тем, что мы можем предложить, хотя бы в начале.

Как преодолеть это расхождение профессиональным способом?

### 4.2.1 Поэтапный принцип подхода

- **Выслушайте требования клиента** и проверьте своё понимание
- **Мыслите творчески:**
  - задайте клиенту дополнительные вопросы, чтобы установить, что он мог бы принять
  - если нужно, попросите дополнительное время, чтобы обсудить решения с коллегами
  - поищите то, что высоко ценится клиентом, а Вам стоит мало, например, доставка клиенту на дом
- **Предложите Ваше решение**
- **Подчеркните выгоды** для клиента: как решение приближено к тому, что ему, по его же словам, нужно
- **Выслушайте возражения**
- **Подготовьте свой ответ:**
  - На возражения по цене – выгоды или более низкие характеристики
  - На возражения по выполненной работе и затраченному времени – почему это абсолютно наилучшее, что можно было сделать
- **Подготовьтесь предложить немного больше** – но знайте свою окончательную позицию.

*Ваши замечания*

### 4.2.2 Достижение положительного решения

Если Вы используете поэтапный принцип подхода, у Вас больше шансов достигнуть договорённости. Но нам всё же нужно достигнуть профессионального решения, согласен ли клиент или нет.

#### Если договорённость достигнута:

- Подведите итог договорённости
- Задокументируйте его, используя соответствующий бланк заказа и/или журнал.
- Поблагодарите клиента за терпение
- Подчеркните положительные стороны решения клиента.

#### Если договорённость не достигнута:

- Иногда Ваше решение всё же неприемлемо; в этом случае Вам нужно время ещё раз всё обдумать, и Вам может понадобиться задействовать своего менеджера, особенно если есть проблема с ценой
- Договоритесь о следующем этапе, например, о дальнейшей встрече
- Поблагодарите клиента за терпение
- Подчеркните, что Вы надеетесь помочь клиенту в будущем, даже если, например, он, скорее всего, перенесёт свой бизнес в другое место.



**ВС20 – ДОГОВОРЁННОСТЬ О ПОЛОЖИТЕЛЬНОМ РЕЗУЛЬТАТЕ**



### КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)

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



## КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)

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



### КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)

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

### 4.4 Резюме занятия

На этом занятии мы изучили, как обеспечить положительный результат; а также, какие следует использовать методы и навыки.



### BC21 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

*Ваши замечания*



## Положительные результаты

---

### 5. Практические навыки



BC22 – ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

*Ваши замечания*



*Ваши замечания*

Как только ролевая игра будет закончена, Вас попросят сообщить о том, как специалист по общению (лицо компании Mazda) справлялся с ситуацией.

Поэтому, наблюдая ролевые игры, заполняйте Карточку наблюдателя, чтобы Вы могли делать записи о том, что, по Вашему мнению, проходило хорошо, а что Вы сделали бы по-другому.

### КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

**Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)**

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

### КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)

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



## КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)

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

### КАРТА НАБЛЮДАТЕЛЯ

Что мне особенно понравилось (что происходило хорошо)

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

## 6. Проверка усвоения материала

Теперь Вы сделаете следующее:

- проанализируете двухдневное обучение
- заполните 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 Контрольный вопросник по усвоению материала

1. Какие четыре элемента составляют Цикл общения?

2. В процессе общения какие проценты выделены жестике, произносимым Вами словам и используемому Вами тону от 100%?

3. Какой тип языка следует использовать: положительный, отрицательный или нейтральный?

4. Приведите 5 примеров нейтральных слов.

5. Назовите два разных типа вопросов; приведите по два примера каждого типа.

6. Перечислите этапы Опросной воронки.

7. Зачем мы используем открытые вопросы?

8. Зачем мы используем закрытые вопросы?

9. Почему клиенты предъявляют претензии?

10. В курсе рассматривалось 5 элементов стандарта передовой практики, назовите два из них.

- 
- 

11. Назовите три вещи, которых ожидают клиенты-покупатели, покупают ли они еду на неделю, новый телевизор или автоуслуги.

12. Каковы три этапа работы с претензией клиента?

13. Чему мы можем научиться на ошибках?

14. Как следует обращаться с рассерженным клиентом?

15. Имеется 7 этапов принципа подхода в к достижению положительного результата. Назовите два из них.

- 
-



### 6.3 План мероприятий

Вернитесь мысленно к усвоенному за последние два дня (используйте проверку усвоения на предыдущей странице) 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.



Service  
Receptionist

Body  
Specialist  
Technician

# ТЕСТ УРОВНЯ ЗНАНИЙ

Общение в процессе обслуживания  
— Основные положения

**СТ-L2002**



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**





## Введение

Этот документ содержит Тест уровня знаний по Основному курсу общения в процессе обслуживания СТ-L2002.

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

## Указания

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

Объясните участнику 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, «Общение»), что избавляет участника от необходимости повторять те аспекты знаний, которые он уже охватил в предыдущей ситуации.
- При оценке решения участника мы ставим примерно половину от имеющихся оценок за упоминание каждого аспекта (такого как «Сообщение информации»), 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 «Сообщение информации», объясняя, что Вы будете делать, предупреждая о задержках и давая реалистичные возможные варианты), 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, и выдачи какого-либо удостоверения о прохождении курсов.

## СИТУАЦИЯ

Вы являетесь консультантом по обслуживанию в большом представительстве. Хотя Ваша основная роль заключается в записи автомобилей клиентов на обслуживание и ремонт, Вы, кроме того, участвуете в приёмке и передаче новых автомобилей.

Вы приходите на работу однажды утром и проверяете регистрацию обслуживания. В первой половине утра автомобили прибывают для обслуживания по плотному графику, после чего график замедляется до середины второй половины дня. Вы знаете, что модели MPV и MX-5s будут поступать позднее утром, но это не составит проблемы из-за снижения темпа звонков по обслуживанию.

Заходит Ваш шеф и говорит Вам, что из-за болезни Вы будете сегодня единственным дежурным Консультантом по обслуживанию. Он говорит, что попытается найти Вам кого-нибудь в помощь, но не может этого гарантировать. Это тоже не слишком Вас беспокоит, поскольку Вы чувствуете, что в состоянии справиться с делами сегодняшнего дня. Однако день как раз собирается быть одним из трудных.

### НОМЕР ОДИН

В 8.15 утра прибывает господин Эндрюс со своим автомобилем Mazda6, который он записал на стандартное обслуживание после пробега в 50 000 миль / 80 000 километров. Он рассказывает Вам, что это автомобиль общего пользования его компании, который был недавно ему выделен, и раз уж он заказал обслуживание, он предполагает, что муфта стала проскальзывать. У него нет технических знаний, и он никогда не водил автомобиль Mazda до того, как ему выделили этот две недели назад. Его основная проблема состоит в том, что на завтра он запланировал важную деловую поездку, которую нельзя отложить, а у него нет других транспортных средств.

### НОМЕР ДВА

Чрезвычайно раздражённый г-н Бартон, который записал свой автомобиль Mazda3 на первое обслуживание, входит и подходит к началу очереди, жалуюсь, что все места парковки для обслуживания/MOT заняты новыми автомобилями. Он говорит, что потратил 20 минут, пытаясь припарковаться, и в отчаянии оставил машину на жёлтой разметке за пределами представительства. Он требует, чтобы Вы немедленно переставили её или заплатили любые штрафы за парковку, которые могли бы последовать. Он бросает ключи от машины на конторку и выходит вон.

### НОМЕР ТРИ

Обычно в мастерской находится 5 технических специалистов высшей квалификации, но Джон, вероятно, лучший технический специалист в Вашей фирме, сломал ногу, играя в футбол. Начальник мастерской говорит, что на этой неделе он справится, но следующая неделя будет настоящей проблемой из-за отпусков и учебных мероприятий. Начальник мастерской особенно возбуждён в данный момент и требует, чтобы Вы изменили график всего запланированного на следующую неделю обслуживания/ремонта и вернули ему к обеду для подтверждения новых договорённостей.

## РЕШЕНИЕ

### НОМЕР ОДИН

Основные навыки общения

### НОМЕР ДВА

Работа с претензией

## РЕШЕНИЕ

### НОМЕР ТРИ

Достижение положительного результата

ФИО участника:	Местонахождение представительства:
ФИО проверяющего:	Дата тестирования:
Общие замечания проверяющего:	
<div style="height: 180px;"></div>	
Подпись проверяющего:	Дата:
Общие замечания рецензента:	
<div style="height: 180px;"></div>	
ФИО рецензента:	
Подпись рецензента:	Дата:

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ОДИН		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
<b>Дружелюбно и профессионально поздороваться с клиентом</b>	3	
Такие пункты, как: сосредоточить на нём внимание; спросить, как его зовут	2	
<b>Использовать цикл общения:</b>		
– <b>Сообщить информацию:</b>	3	
– Такие пункты, как: объяснить, что вам нужно будет проверить автомобиль; предупредить, что любое устранение дефектов требует другой договорённости о времени; дать реалистичные варианты на выбор для сохранения его мобильности, если понадобится ремонт	2	
– <b>Задать вопросы:</b>	5	
– Такие пункты, как: спросить о симптомах; предложить возможные варианты на завтра; использовать открытые, наводящие и закрытые вопросы	5	
– <b>Выслушать:</b>	3	
– Такие пункты, как: сосредоточить внимание; не перебивать; делать записи; проверить понимание	2	
– <b>Подтвердить:</b>	3	
– Такие пункты, как: показать, что Вы слушаете; повторять; делать записи; быть честным по поводу того, что можно сделать	2	
<b>Жесты:</b>	3	
Такие пункты, как: быть открытым и выглядеть заинтересованным	2	
<b>Тон речи:</b>	3	
Такие пункты, как: сохранять позитивность	2	
<b>Использовать правильные слова:</b>	3	
Такие пункты, как: позитивные слова; отрицательные слова, сопровождающиеся позитивными; но избегать нейтральных слов	2	
<b>Согласовать решение с клиентом:</b>	3	
Такие пункты, как: проходить по циклу общения, пока клиент не будет удовлетворён	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>Разрешение 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>Закрыть претензию:</b>	5	
Такие пункты, как: Сказать сотрудникам, что они должны изменить; доложить о проблеме менеджеру; позднее рассказать клиенту о том, как процесс был усовершенствован	5	
<b>Успокоить рассерженных клиентов:</b>	5	
Такие пункты, как: оставаться спокойным; не втягиваться в спор; использовать открытый язык жестов; сохранять уважительную дистанцию	5	
	<b>50</b>	
<b>Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)</b>		

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ТРИ		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
Поэтапный принцип подхода		
– <b>Выслушать требования клиента (в том случае – Начальника мастерской):</b>	5	
– Такие пункты, как: показать, что Вы слушаете; проверить понимание; не спорить	5	
– <b>Мыслить творчески:</b>	5	
– Такие пункты, как: задать дополнительные вопросы, чтобы установить, чего он может ожидать; попросить дополнительное время на обсуждение с коллегами; поискать то, что ценно для него, а Вам стоит мало	5	
– <b>Предложить решение:</b>	5	
– Такие пункты, как: подчеркнуть выгоды для клиента: объяснить, как решение приближено к тому, что ему, по его же словам, нужно	5	
– <b>Подготовиться к возражениям и работать с ними:</b>	5	
– Такие пункты, как: почему это абсолютно лучшее, что можно сделать; подготовиться предложить немного больше; знать свою окончательную позицию	5	
– <b>Достигнуть положительного решения:</b>	5	
– Такие пункты, как: если договорённость достигнута, подытожьте её, задокументируйте, поблагодарите за терпение и подчеркните положительные стороны; если договорённость не достигнута, договоритесь о следующем этапе и попросите время на повторное обдумывание	5	
	<b>50</b>	
Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)		