




Customer Focus for the Service Professional



w e l c o m e

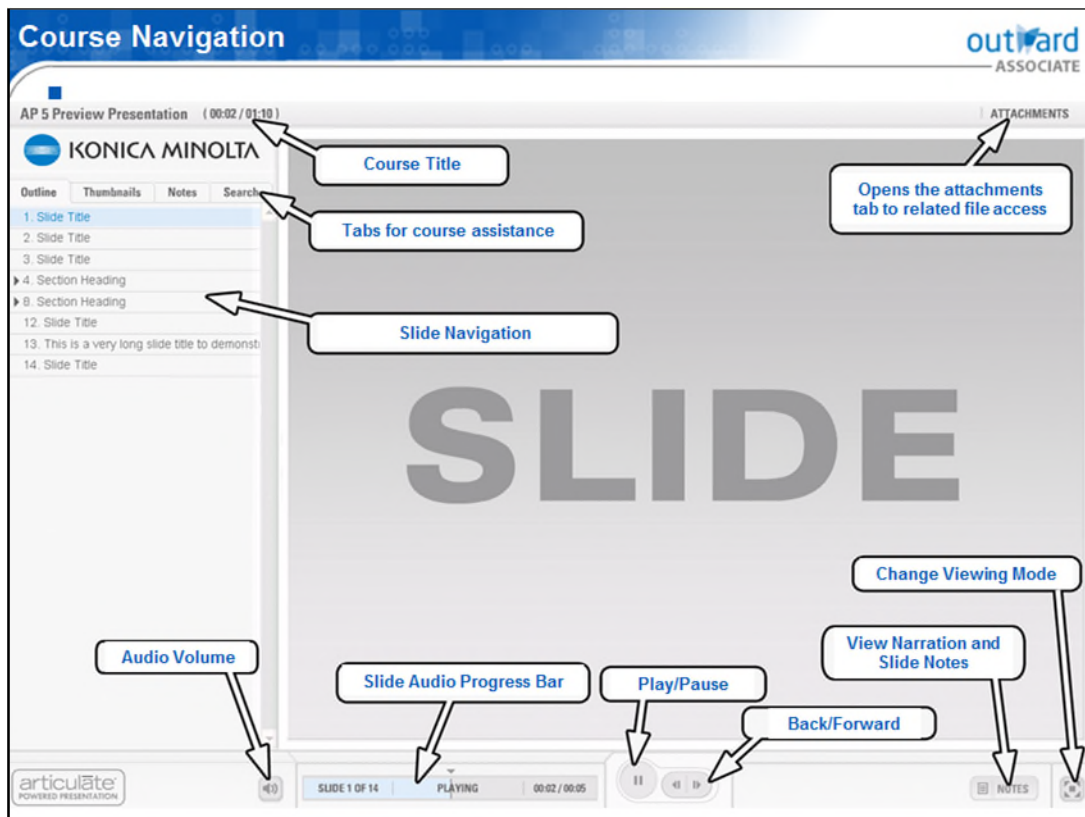
Press  to continue

[Workbook](#)



Welcome to the Konica Minolta **Customer Focus for the Service Professional** Web Based Training Course.

Click **Next** to start the course.



Here are navigation instructions and instructions on how to use this course.

Course Index outward
ASSOCIATE



-  **Professional Customer Service**
Профессиональное обслуживание клиентов
-  **Communication**
Общение
-  **Upset Customer**
Расстроенный клиент

Click a module to view it!

Hi, I'm Jeremy and I have been working with Konica Minolta customers for a long time. Dealing with customers, understanding their needs, and finding the right solutions can be quite challenging. I'm here to share my experiences with you through this training program.

This training program is split into four modules.

- Module One: What is professional customer service?
- Module Two: How to communicate effectively with customers
- Module Three: How to handle upset customers

Click a module to view it!

Привет, я Джереми, и я давно работаю с клиентами Konica Minolta. Работа с клиентами, понимание их потребностей и поиск правильных решений могут быть довольно сложными. Я здесь, чтобы поделиться своим опытом с вами через эту программу обучения.

Эта учебная программа состоит из четырех модулей.

- Модуль первый: что такое профессиональное обслуживание клиентов?
- Модуль два: как эффективно общаться с клиентами
- Модуль третий: как справиться с расстроенными клиентами

■ Overview

Module One introduces the fundamentals of customer service, and the skills required to provide good customer service.

Модуль 1 знакомит с основами обслуживания клиентов и навыками, необходимыми для обеспечения хорошего обслуживания клиентов.

This module is divided into two chapters.

- Chapter 1 - Understanding Customer Service
- Chapter 2 - Developing Customer Service Skills

Этот модуль разделен на две главы,
Глава 1 - Понимание обслуживания клиентов
Глава 2 - Развитие навыков обслуживания клиентов

Click the Next button to continue!



Module One introduces the fundamentals of customer service, and the skills required to provide good customer service.

This module is divided into two chapters:

- Chapter One - Understanding Customer Service: In this chapter, we'll learn about the importance and benefits of good customer service. We'll also look at how Konica Minolta defines customer service and your role and responsibilities as a service technician.
- Chapter Two - Developing Customer Service Skills: In this chapter, we'll look at the skills required to provide good customer service and how you can develop these skills.

Click **Next** to go to the first chapter.

Модуль 1 знакомит с основами обслуживания клиентов и навыками, необходимыми для обеспечения хорошего обслуживания клиентов.

Этот модуль состоит из двух глав:

- Глава первая - Понимание обслуживания клиентов. В этой главе мы узнаем о важности и преимуществах хорошего обслуживания клиентов. Мы также рассмотрим, как Konica Minolta определяет обслуживание клиентов, а также вашу роль и обязанности в качестве технического специалиста.
- Глава вторая - Развитие навыков обслуживания клиентов. В этой главе мы рассмотрим навыки, необходимые для обеспечения хорошего обслуживания клиентов, и способы их развития.

■ Chapter 1 - Understanding Customer Service

After completing this chapter, you will be able to:

- Explain the importance of customer service.
- List the basic needs of customers.
- Explain how customers evaluate your service.
- Explain how Konica Minolta defines customer service.
- Define your responsibilities as a service technician at Konica Minolta.



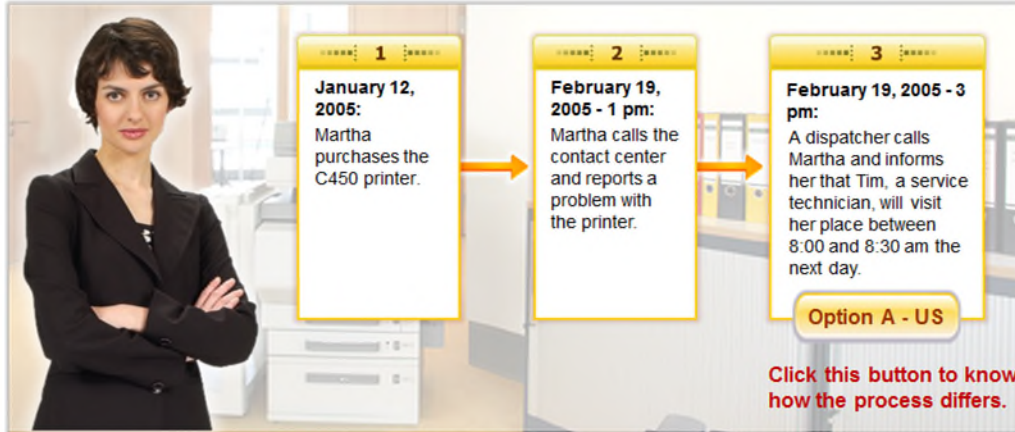
After completing this chapter, you will be able to:

- Explain the importance of customer service.
- List the basic needs of customers.
- Explain how customers evaluate your service.
- Explain how Konica Minolta defines customer service.
- Define your responsibilities as a service technician at Konica Minolta.

После завершения этой главы вы сможете:

- Объясните важность обслуживания клиентов.
- Перечислите основные потребности клиентов.
- Объясните, как клиенты оценивают ваш сервис.
- Объясните, как Konica Minolta определяет обслуживание клиентов.
- Определите свои обязанности в качестве сервисного специалиста в Konica Minolta.

■ Understanding Customer Service - What is Customer Service?



I bet you're wondering why customer service is so important, right? Let me share a story with you. In January, Martha, a freelance graphics designer purchased the C450 printer from us. A month later, she called the contact center to log problems with the printer.

Following up, Tim calls Martha and informs her he will visit her place between 8:00 and 8:30 am the next day. (If Martha were to call from a European or other country, a dispatcher would have called to inform her that Tim would visit her place the next day.)

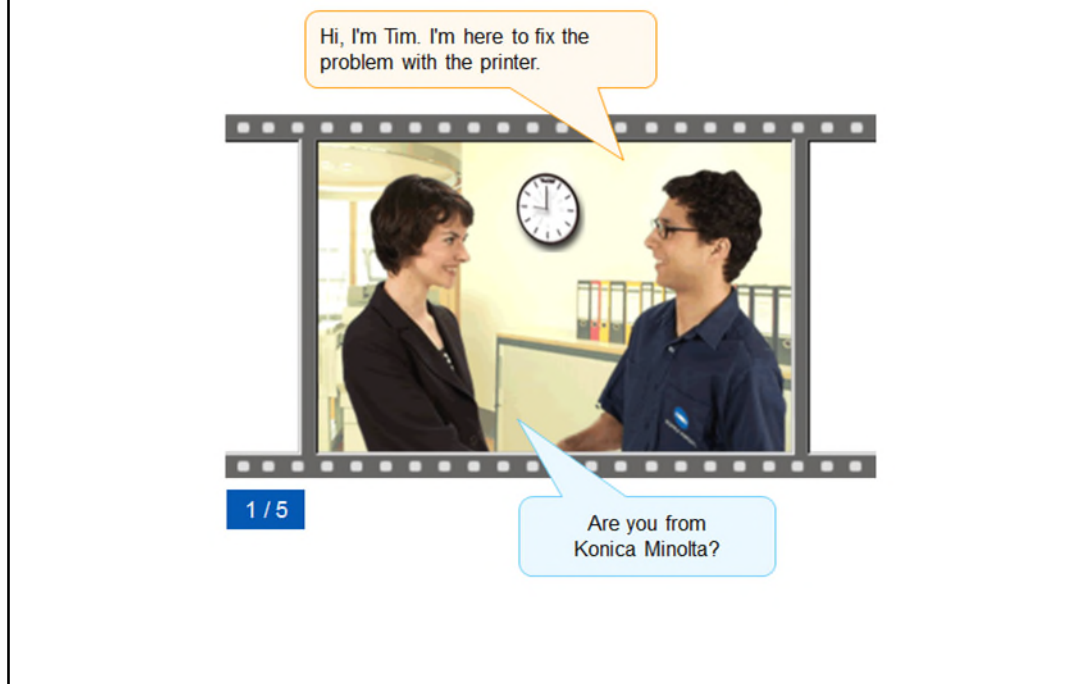
Click the Next button to view the conversation between Martha and Tim.

Могу поспорить, вы задаетесь вопросом, почему обслуживание клиентов так важно, верно? Позвольте мне поделиться с вами историей. В январе Марта, независимый графический дизайнер, купила у нас принтер C450. Через месяц она позвонила в контакт-центр для регистрации проблем с принтером.

В ответ Тим звонит Марте и сообщает, что на следующий день посетит ее с 8:00 до 8:30. (Если бы Марта позвонила из европейской или другой страны, диспетчер позвонил бы ей, чтобы сообщить, что Тим посетит ее на следующий день.)

Нажмите кнопку «Далее», чтобы увидеть разговор между Мартой и Тимом.

■ Understanding Customer Service - Why is Customer Service Important? (1/5)



Tim: Hi, I'm Tim. I'm here to fix the problem with the printer.

Martha: Are you from Konica Minolta?

Martha: You are late. I was expecting you by 8:30.

Tim: Sorry about that. What is the problem with your printer?

Martha: Well, I bought this printer last month, and since yesterday, it's not functioning properly.

Tim: That's unusual. This one's designed to be a trouble-free machine. Are you sure the problem is with the printer itself?

Martha: I have used printers before and I know when a piece of equipment isn't working right. When I print a document, the content on every second page appears distorted. It is very frustrating.

Tim: I know it is frustrating, but I'm afraid I don't know much about this model.

Martha: But, I need it fixed as soon as possible. My work and business depends on it.

Tim: I will see what I can do.

Тим: Привет, я Тим. Я здесь, чтобы исправить проблему с принтером.

Марта: Вы из Коника Минолта?

Марта: Вы опоздали. Я ожидал тебя к 8:30.

Тим: Извините за это. В чем проблема с вашим принтером?

Марта: Ну, я купила этот принтер в прошлом месяце, и со вчерашнего дня он не работает должным образом.

Тим: Это необычно. Этот предназначен для бесппроблемной машины. Вы уверены, что проблема с самим принтером?

Марта: Я раньше пользовалась принтерами и знаю, когда часть оборудования работает неправильно. Когда я печатаю документ, содержимое на каждой второй странице выглядит искаженным. Это очень расстраивает.

Тим: Я знаю, это расстраивает, но я боюсь, что не знаю много об этой модели.

Марта: Но мне нужно исправить это как можно скорее. Моя работа и бизнес зависят от этого.


Тим: Я посмотрю, что я могу сделать.

Quiz 1: Why is Customer Service Important?

Question 1 of 1

How would you rate the service provided by Tim?

Select Yes or No and then click the Submit button.



	Yes	No
1. Did Tim deliver what he promised?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Was he courteous?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Was he honest?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Did he understand Martha's need?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Did he help her solve the problem she was facing?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Is Martha a satisfied customer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:	Goes to Next Slide
On failing, 'Finish' button:	Goes to Next Slide
Allow user to leave quiz:	At any time
User may view slides after quiz:	At any time
User may attempt quiz:	Unlimited times

Buttons: Properties..., Edit in Quizmaker

How would you rate the service Tim provided?

- Did Tim deliver what he promised?
- Was he courteous?
- Was he honest?
- Did he understand Martha's need?
- Did he help her solve the problem she was facing?
- Is Martha a satisfied customer?
- Can this change Martha's perception of the service we provide?

1. Тим поставил то, что обещал?
2. Был ли он вежлив?
3. Был ли он честным?
4. Понял ли он потребность Марты?
5. Он помог ей решить проблему, с которой она столкнулась?
6. Марта - довольный клиент?
7. Может ли это изменить восприятие Мартой услуг, которые мы предоставляем?

Select Yes or No and then click the Submit button.

Although Tim was honest in admitting he did not have much experience with the C450, it is not something a customer wants or needs to hear. He did not attempt to understand Martha's need and was not courteous or respectful of her time.

Customer service is more than just answering questions and showing up. It is our job to prove to our customers that we care about their satisfaction. For Tim, it's not only the printer, but also the customer relationship that has been broken. Repairing the relationship is a task equal in importance to that of repairing the printer.

Хотя Тим честно признал, что не имел большого опыта работы с C450, это не то, что клиент хочет или должен услышать. Он не пытался понять потребность Марты и не был вежливым или почтительным из ее времени. Обслуживание клиентов - это больше, чем просто отвечать на вопросы и появляться. Наша задача - доказать нашим клиентам, что мы заботимся об их удовлетворении. Для Тима это не только принтер, но и отношения с клиентами, которые были нарушены. Восстановление отношений является задачей, равной по важности с задачей восстановления принтера.

■ **Understanding Customer Service - You = Organization**

Customers do not distinguish between you and the organization. For Martha, Tim was the organization. Her positive or negative perception about the service directly correlates to her interaction with Tim.



Customers do not distinguish between you and the organization. For Martha, Tim was the organization. Her positive or negative perception about the service directly correlates to her interaction with Tim.

Remember - To your customers, YOU are the organization.

Клиенты не делают различий между вами и организацией. Для Марты Тим был организацией. Ее положительное или отрицательное восприятие службы напрямую связано с ее взаимодействием с Тимом.

Помните - для ваших клиентов вы являетесь организацией.

■ **Understanding Customer Service - Good Customer Service = Success**

Customers are the center of your success. Your success depends on providing good customer service throughout your visit. 15

Well, good customer service is:

- Clearly understanding the requirements of the customer.
- Building a relationship to establish trust and unity with the customer.
- Representing your organization in a friendly and polite manner.
- Completing transactions successfully and
- Fulfilling requests and providing customers the information they need.



Customers are the center of your success. Your success depends on providing good customer service throughout your visit. So, how would you define "Good Customer Service?"

Well, good customer service is:

- Clearly understanding the requirements of the customer.
- Building a relationship to establish trust and unity with the customer.
- Representing your organization in a friendly and polite manner.
- Completing transactions successfully and
- Fulfilling requests and providing customers the information they need.

Клиенты - это центр вашего успеха. Ваш успех зависит от обеспечения хорошего обслуживания клиентов на протяжении всего вашего визита. Итак, как бы вы определили «Хорошее обслуживание клиентов?»

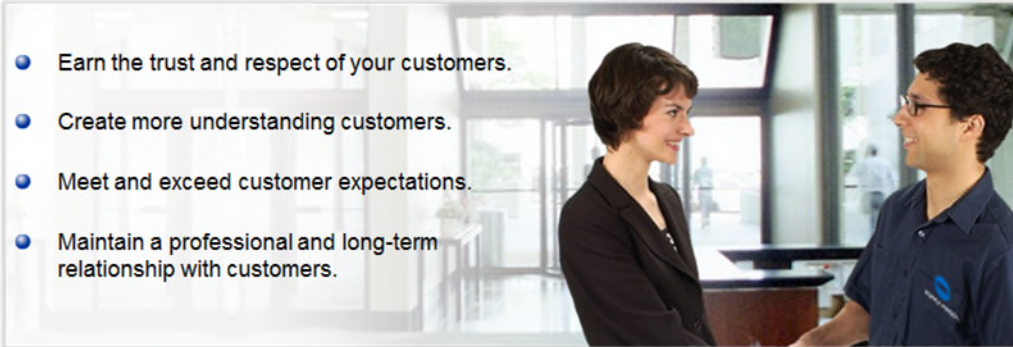
Ну, хорошее обслуживание клиентов это:

- Четкое понимание требований заказчика.
- Построение отношений для установления доверия и единства с клиентом.
- Представлять вашу организацию в дружелюбной и вежливой манере.
- Успешное завершение транзакций и
- Выполнение запросов и предоставление клиентам необходимой информации.

■ Understanding Customer Service - The Benefit to You

By providing good customer service, you can:

- Earn the trust and respect of your customers.
- Create more understanding customers.
- Meet and exceed customer expectations.
- Maintain a professional and long-term relationship with customers.



How do you benefit? By providing good customer service, you can

- Earn the trust and respect of your customers.
- Create more understanding customers - this makes delivering bad news easier.
- Meet and exceed their expectations and
- Maintain a professional and long-term relationship with them. This will create a bond between you and the customers and make it easy for you to interact with them and solve their concerns.

Как вам это выгодно? Обеспечивая хорошее обслуживание клиентов, вы можете

- Заработайте доверие и уважение ваших клиентов.
- Создавайте больше понимающих клиентов - это облегчает доставку плохих новостей.
- встретить и превзойти их ожидания и
- Поддерживать профессиональные и долгосрочные отношения с ними. Это создаст связь между вами и клиентами и облегчит вам взаимодействие с ними и решение их проблем.

■ **Understanding Customer Service - The Key**

The key to providing good customer service is to understand your customer's needs and expectations. All customers have six basic needs.



The key to providing good customer service is to understand your customer's needs and expectations. All customers have six basic needs.

- Honesty
- Friendliness
- A Sense of Control
- Understanding
- Fairness and
- Information

Ключом к обеспечению хорошего обслуживания клиентов является понимание потребностей и ожиданий вашего клиента. У всех клиентов есть шесть основных потребностей.

- Честность
- Доброжелательность
- чувство контроля
- Понимание
- Справедливость и
- Информация

Click a need to read about it.

■ Understanding Customer Service - The Key



X
Act with integrity in all your interactions with customers - this will help you maintain poise and self-respect. Be honest and fair, and follow-through on the promises you make. If you can't solve a problem immediately, say so. Customers will tend to be more forgiving if you tell them the real facts.

Act with integrity in all your interactions with customers - this will help you maintain poise and self-respect. Be honest and fair, and follow-through on the promises you make. If you can't solve a problem immediately, say so. Customers will tend to be more forgiving if you tell them the real facts.

Действуйте честно во всех ваших взаимодействиях с клиентами - это поможет вам сохранить равновесие и чувство собственного достоинства. Будьте честны и честны и выполняйте свои обещания. Если вы не можете решить проблему немедленно, так и скажите. Клиенты будут более прощающими, если вы расскажете им реальные факты.

■ Understanding Customer Service - The Key



X
A customer's most basic need is friendliness. Be friendly and polite in your dealings with customers. Make them feel valued and consider their complaints or views genuinely. Being friendly does not cost much and helps build a professional and long-term relationship.

A customer's most basic need is friendliness. Be friendly and polite in your dealings with customers. Make them feel valued and consider their complaints or views genuinely. Being friendly does not cost much and helps build a professional and long-term relationship.

Самая основная потребность клиента - дружелюбие. Будьте дружелюбны и вежливы в отношениях с клиентами. Заставьте их почувствовать, что их ценят, и искренне рассмотрите их жалобы или мнения. Быть дружелюбным не стоит дорого и помогает строить профессиональные и долгосрочные отношения.

■ Understanding Customer Service - The Key



X
Giving customers a small amount of control over the situation allows them to express their needs more easily. This will help you understand their needs and offer them the right solution.

Giving customers a small amount of control over the situation allows them to express their needs more easily. This will help you understand their needs and offer them the right solution.

Предоставление клиентам небольшого контроля над ситуацией позволяет им легче выражать свои потребности. Это поможет вам понять их потребности и предложить им правильное решение.

■ Understanding Customer Service - The Key



X
Customers want to feel that you understand their circumstances and feelings. You must always put yourself in their situation and empathize with them, even when their feelings differ from your own.

Customers want to feel that you understand their circumstances and feelings. You must always put yourself in their situation and empathize with them, even when their feelings differ from your own.

Клиенты хотят чувствовать, что вы понимаете их обстоятельства и чувства. Вы должны всегда ставить себя в их положение и сопереживать им, даже если их чувства отличаются от ваших собственных.

■ Understanding Customer Service - The Key



Customers want to be treated fairly, and usually get upset when they feel they have been wronged.
Treat them respectfully.

Customers want to be treated fairly, and usually get upset when they feel they have been wronged.
Treat them respectfully.

Клиенты хотят, чтобы с ними обращались справедливо, и они обычно расстраиваются, когда чувствуют, что их обидели.
Относитесь к ним с уважением.

■ Understanding Customer Service - The Key



Dealing with customer questions requires knowledge of the business, the products and services, the prices, the terms and conditions, the guarantee terms, and promotions. Customers are most satisfied with the service when you provide them all the information they need.

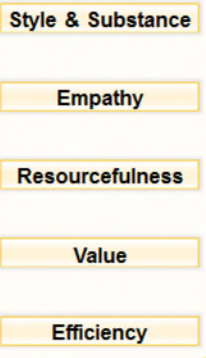
Dealing with customer questions requires knowledge of the business, the products and services, the prices, the terms and conditions, the guarantee terms, and promotions. Customers are most satisfied with the service when you provide them all the information they need.

Решение вопросов клиентов требует знания бизнеса, продуктов и услуг, цен, условий и положений, гарантийных условий и рекламных акций. Клиенты больше всего удовлетворены обслуживанием, когда вы предоставляете им всю необходимую им информацию.

■ **Understanding Customer Service - Your Evaluation** Ваша оценка

Customers use the following parameters to evaluate your service.

Клиенты используют следующие параметры для оценки вашего сервиса.



Click a parameter to read about it.

Customers use the following parameters to evaluate your service. When evaluating you, they look for

- Style & Substance
- Empathy
- Resourcefulness
- Value and
- Efficiency

Click a parameter to read about it.

Клиенты используют следующие параметры для оценки вашего сервиса. Оценивая вас, они ищут

- Стиль и содержание
- Эмпатия
- Изобретательность/находчивость/изворотливость
- Значение и
- Эффективность

■ Understanding Customer Service - Your Evaluation

Style & Substance

Empathy

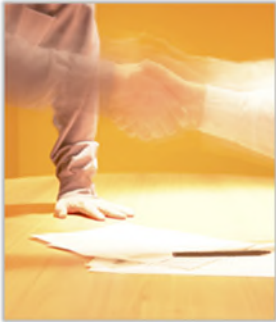
Resourcefulness

Value

Efficiency

Style & Substance
X

Customers evaluate the service they receive based on the confidence and competence you demonstrate. A knowledgeable and friendly style indicates that you know and care about what you are doing.



Style & Substance

Customers evaluate the service they receive based on the confidence and competence you demonstrate. A knowledgeable and friendly style indicates that you know and care about what you are doing.

Стиль & Содержание

Клиенты оценивают услуги, которые они получают, основываясь на доверии и компетентности, которые вы демонстрируете. Знающий и дружелюбный стиль означает, что вы знаете и заботитесь о том, что вы делаете.

■ Understanding Customer Service - Your Evaluation

Style & Substance

Empathy

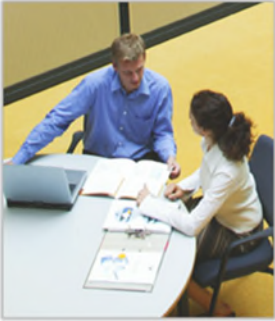
Resourcefulness

Value

Efficiency

Empathy
X

It is important to connect with customers, understand the situation from their perspective, and listen attentively to their needs. Caring and providing individual attention adds a human touch to the service you are providing.



Empathy

It is important to connect with customers, understand the situation from their perspective, and listen attentively to their needs. Caring and providing individual attention adds a human touch to the service you are providing.

Сопереживание

Важно общаться с клиентами, понимать ситуацию с их точки зрения и внимательно прислушиваться к их потребностям. Забота и предоставление индивидуального внимания добавляет человеческое отношение к услуге, которую вы предоставляете.

■ Understanding Customer Service - Your Evaluation

Style & Substance

Empathy


Resourcefulness

Value

Efficiency

Resourcefulness X

When customers make challenging requests, you and your manager should be creative and find the best way to fulfill their needs.



Resourcefulness

When customers make challenging requests, you and your manager should be creative and find the best way to fulfill their needs.

Изобретательность/находчивость/изворотливость

Когда клиенты делают сложные запросы, вы и ваш менеджер должны проявить творческий подход и найти лучший способ удовлетворить их потребности.

■ Understanding Customer Service - Your Evaluation

Style & Substance

Empathy


Resourcefulness

Value

Efficiency

Value X

Customers are always looking for value. Strive to provide high quality service to your customers.



Value

Customers are always looking for value. Strive to provide high quality service to your customers.

Ценности

Клиенты всегда ищут ценность. Стремитесь предоставить качественный сервис для ваших клиентов.

■ Understanding Customer Service - Your Evaluation

The diagram consists of a vertical list of five yellow-bordered boxes on the left, each containing a customer service attribute: 'Style & Substance', 'Empathy', 'Resourcefulness', 'Value', and 'Efficiency'. A yellow line connects the 'Efficiency' box to a larger yellow-bordered callout box on the right. This callout box has a title bar with the word 'Efficiency' and a close button 'X'. Inside the callout box, the text reads: 'Demonstrate urgency and be prompt when replying to customers. Strive to fix the equipment on the first visit.' To the right of the text is a small image of a clock face, showing numbers 10, 11, 12, and 2.

Efficiency

Demonstrate urgency and be prompt when replying to customers. Strive to fix the equipment on the first visit.

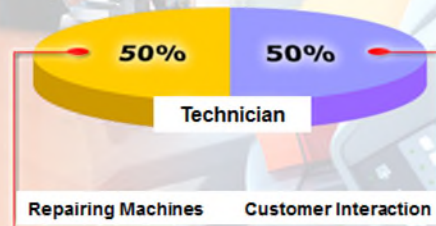
Эффективность

Продемонстрируйте срочность и будьте быстры, отвечая клиентам. Стремитесь починить оборудование при первом посещении.

■ Understanding Customer Service - Customer Service @ Konica Minolta

At Konica Minolta, good customer service is defined as:

- An understanding that the customer wants to be informed and have a sense of comfort and understanding.
- A total and continuous commitment to fulfill all customer needs, and be prepared and willing to go out of your way to do so.
- Being viewed as friendly and competent, and willing to listen so that your customers perceive you as an added value to their operation.



At Konica Minolta, good customer service is defined as:

- An understanding that the customer wants to be informed and have a sense of comfort and understanding.
- A total and continuous commitment to fulfill all customer needs, and be prepared and willing to go out of your way to do so.
- Being viewed as friendly and competent, and willing to listen so that your customers perceive you as an added value to their operation.

Repairing the machines is only 50 percent of your job. The other 50 percent is interacting with your customers.

В Konica Minolta хорошее обслуживание клиентов определяется как:

- Понимание того, что клиент хочет быть информированным и чувствовать себя комфортно и понимание.
- Полное и постоянное стремление удовлетворить все потребности клиентов, быть готовым и готов сделать все возможное, чтобы сделать это.
- Считается дружелюбным и компетентным, и готов выслушать, чтобы ваши клиенты воспринимать вас как дополнительную ценность для их работы.

Ремонт машин - это только 50 процентов вашей работы. Остальные 50 процентов взаимодействуют с вашим клиентов.

■ Understanding Customer Service - Your Role and Responsibilities

As a service technician, your role is to commit yourself to providing good customer service and understanding the needs of your customer.

You should:

- Be able to think for yourself.
- Be willing to go beyond the job.
- Remain focused and committed.
- Display competence during critical times and
- Aim to always maintain a strong and positive long-term relationship.



To make a service experience memorable, you should be able to understand the customer's expectations. If there is a gap between what a customer expects and what he or she gets, the customer's perception of your service will be poor.

As a service technician, your role is to commit yourself to providing good customer service and understanding the needs of your customer.

You should:

- Be able to think for yourself.
- Be willing to go beyond the job.
- Remain focused and committed.
- Display competence during critical times and
- Aim to always maintain a strong and positive long-term relationship.

To make a service experience memorable, you should be able to understand the customer's expectations. If there is a gap between what a customer expects and what he or she gets, the customer's perception of your service will be poor.

Как специалист по обслуживанию, ваша роль состоит в том, чтобы взять на себя обязательство обеспечивать хорошее обслуживание клиентов и понимание потребностей вашего клиента.

Вам следует:

- Уметь думать самостоятельно.
- Будьте готовы выйти за рамки работы.
- Оставайтесь сосредоточенными и преданными.
- Показать компетентность в критические времена и
- Стремиться всегда поддерживать прочные и позитивные долгосрочные отношения.

Чтобы сделать обслуживание незабываемым, вы должны быть в состоянии понять ожидания. Если существует разрыв между тем, что ожидает клиент, и тем, что он или она получает, восприятие клиента вашего сервиса будет плохим.

■ **Understanding Customer Service - Review**

You have completed this chapter.
As you move forward, keep in mind the following points:

- Providing good customer service leads to satisfied customers, and a successful and constructive relationship with customers.
- Always remember that once a customer has lost faith in your service, it is very difficult to change his or her perception about you and the organization.



You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points.

- Providing good customer service leads to satisfied customers, and a successful and constructive relationship with customers.
- Always remember that once a customer has lost faith in your service, it is very difficult to change his or her perception about you and the organization.

- Обеспечение хорошего обслуживания клиентов ведет к удовлетворению клиентов и успешным и конструктивным отношениям с клиентами.
- Всегда помните, что, как только клиент потерял веру в ваше обслуживание, очень трудно изменить его или ее восприятие вас и вашей организации.

■ Chapter 2 - Developing Customer Service Skills

After completing this chapter, you will be able to:

- Explain how your attitude affects the service you provide.
- List the steps to develop a positive attitude.
- Explain the importance of paying attention to a customer's needs.
- Demonstrate attentiveness when speaking with customers.
- Demonstrate good customer service.



Welcome to Chapter Two - Developing Customer Service Skills. In Chapter One, we looked at the importance of providing good customer service, and how you play an important role in the customer service process. In this chapter, we'll look at the skills required to provide good customer service, and how you can develop these skills.

After completing this chapter, you will be able to:

- Explain how your attitude affects the service you provide.
- List the steps to develop a positive attitude.
- Explain the importance of paying attention to a customer's needs.
- Demonstrate attentiveness when speaking with customers.
- Demonstrate good customer service.

Добро пожаловать во вторую главу - Развитие навыков обслуживания клиентов. В первой главе мы рассмотрели важность обеспечения хорошего обслуживания клиентов и то, как вы играете важную роль в процессе обслуживания клиентов. В этой главе мы рассмотрим навыки, необходимые для обеспечения хорошего обслуживания клиентов, и как вы можете развить эти навыки.

После завершения этой главы вы сможете:

- Объясните, как ваше отношение влияет на предоставляемые вами услуги.
- Перечислите шаги для развития позитивного отношения.
- Объясните важность уделения внимания потребностям клиента.
- Продемонстрировать внимательность при общении с клиентами.
- Продемонстрировать хорошее обслуживание клиентов.

■ **Developing Customer Service Skills - Flashback**

Let's step back for a moment and re-visit Chapter One. In the scenario, we noticed that Tim did not attempt to identify Martha's need and was not friendly or respectful of her time.

Not identifying a customer's need and not being friendly are signs of inattentiveness and an uncaring attitude.



Let's step back for a moment and re-visit Chapter One. In the scenario, we noticed that Tim did not attempt to identify Martha's need and was not friendly or respectful of her time.

Not identifying a customer's need and not being friendly are signs of inattentiveness and an uncaring attitude.

Давайте сделаем шаг назад и снова посетим Главу 1. В сценарии мы заметили, что Тим не пытался определить потребность Марты и не был дружелюбным или уважительным из ее времени.

Неидентификация потребностей клиента и не дружелюбие являются признаками невнимательности и безразличного отношения.

■ **Developing Customer Service Skills - Flashback**

Like Tim, other service technicians struggle to provide good customer service, as they cannot demonstrate the right attitude and skills.

If you don't get off on a good start with your customers, the game is over before it begins.



Like Tim, other service technicians struggle to provide good customer service, as they cannot demonstrate the right attitude and skills.

If you don't get off on a good start with your customers, the game is over before it begins.

Как и Тим, другие технические специалисты изо всех сил пытаются обеспечить хорошее обслуживание клиентов, поскольку они не могут продемонстрировать правильное отношение и навыки.

Если вы не начинаете с хороших клиентов, игра заканчивается до того, как она начнется.

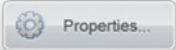
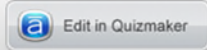
Attitude

Question

Your attitude is reflected in the way you choose to react to situations. An attitude for serving others is the most important aspect of good customer service. Do you have the right attitude for providing good customer service? Take this opportunity to find out and complete the questionnaire below. It is in your benefit to be honest and open.

Click on **agree** or **disagree** with each statement. Then, click the "Submit" button to view your analysis.

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:	Goes to Next Slide		
On failing, 'Finish' button:	Goes to Next Slide		
Allow user to leave quiz:	At any time		
User may view slides after quiz:	At any time		
User may attempt quiz:	Unlimited times		

Your attitude is reflected in the way you choose to react to situations. An attitude for serving others is the most important aspect of good customer service. Do you have the right attitude for providing good customer service? Take this opportunity to find out and complete the questionnaire below. It is in your benefit to be honest and open.

Click on agree or disagree with each statement. Then, click the "Submit" button to view your analysis.

Ваше отношение отражается в том, как вы решаете реагировать на ситуации. Отношение к служению другим - самый важный аспект хорошего обслуживания клиентов. У вас есть правильное отношение для обеспечения хорошего обслуживания клиентов? Воспользуйтесь этой возможностью, чтобы узнать и заполнить анкету ниже. В ваших интересах быть честным и открытым. Нажмите на согласиться или не согласиться с каждым утверждением. Затем нажмите кнопку «Отправить», чтобы просмотреть свой анализ.

■ **Developing Customer Service Skills - The Right Attitude**

Without the right attitude, it becomes difficult to move forward towards achieving excellence in customer service.



You may possess tremendous knowledge about your company and its services, and have the skills to make that knowledge come alive; however, without the right attitude, you will not be able to deliver good customer service

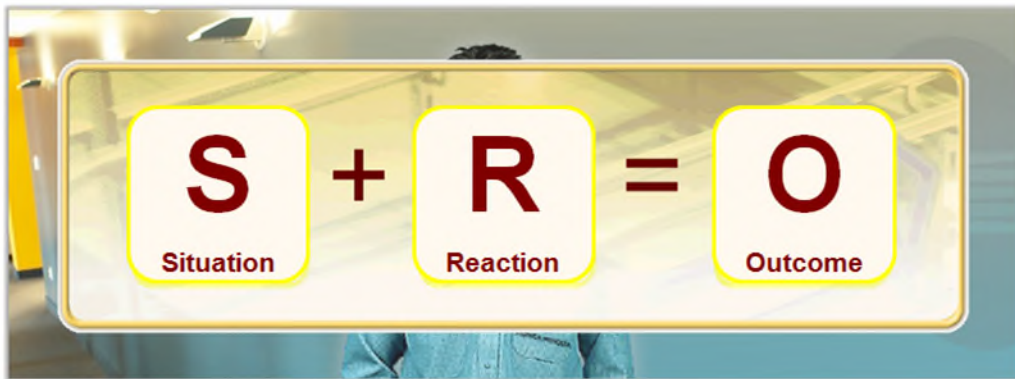
Without the right attitude, it becomes difficult to move forward towards achieving excellence in customer service. You may possess tremendous knowledge about your company and its services, and have the skills to make that knowledge come alive; however, without the right attitude, you will not be able to deliver good customer service.

Без правильного отношения становится трудно продвигаться к достижению превосходства в обслуживании клиентов. Вы можете обладать огромными знаниями о вашей компании и ее услугах, а также обладать навыками, позволяющими воплотить эти знания в жизнь; Однако без правильного отношения вы не сможете обеспечить хорошее обслуживание клиентов.

■ **Developing Customer Service Skills - Your Attitude is Your Choice**

You own your attitude and it reflects your professionalism, care, focus, and passion to deliver excellent customer service. Your attitude can be influenced by outside events and certain situations, but how you react is your choice and will determine the outcome.

If you view customer interaction as a disruption, more often than not, the interaction will result in a dissatisfied customer.



You own your attitude and it reflects your professionalism, care, focus, and passion to deliver excellent customer service. Your attitude can be influenced by outside events and certain situations, but how you react is your choice and will determine the outcome.

If you view customer interaction as a disruption, more often than not, the interaction will result in a dissatisfied customer.

Remember, the Situation + Your Choice will equal the Outcome.

Вы владеете своим отношением, и оно отражает ваш профессионализм, заботу, целенаправленность и страсть к предоставлению отличного обслуживания клиентов. На ваше отношение могут повлиять внешние события и определенные ситуации, но то, как вы отреагируете, будет вашим выбором и определит результат.

Если вы рассматриваете взаимодействие с клиентом как нарушение, чаще всего это приведет к неудовлетворенности клиента.

Помните, что ситуация + ваш выбор будут равны исходу.

■ **Developing Customer Service Skills - Positive Attitude = Excellent Customer Service**

A positive attitude is the foundation for excellent customer service. Your attitude affects everyone you meet. Therefore, it is extremely important to be positive when interacting with customers.

A positive attitude gives you energy and enables you to interact with confidence and enthusiasm. On the other hand, a negative attitude drains your energy and prevents you from being at your best at all times.



1 / 2

Click through the scenario to start the dialogue.

A positive attitude is the foundation for excellent customer service. Your attitude affects everyone you meet. Therefore, it is extremely important to be positive when interacting with customers.

Attitudes are contagious. A positive attitude gives you energy and enables you to interact with confidence and enthusiasm. On the other hand, a negative attitude drains your energy and prevents you from being at your best at all times. When you combine an outstanding attitude with excellent customer service, you will be able to consistently meet and exceed customer expectations.

Here's an example that demonstrates a positive attitude.

Click through the scenario to start the dialogue.

Позитивное отношение является основой для отличного обслуживания клиентов. Ваше отношение влияет на всех, кого вы встречаете. Поэтому крайне важно быть позитивным при общении с клиентами.

Отношения заразительны. Позитивное отношение дает вам энергию и позволяет вам взаимодействовать с уверенностью и энтузиазмом. С другой стороны, негативное отношение истощает вашу энергию и мешает вам всегда быть в лучшем виде. Когда вы сочетаете выдающееся отношение с отличным обслуживанием клиентов, вы сможете постоянно соответствовать и превосходить ожидания клиентов.

Вот пример, который демонстрирует позитивное отношение.

Нажмите на сценарий, чтобы начать диалог.

■ Developing Customer Service Skills - Positive Attitude = Excellent Customer Service

Well the problem is fixed. I needed to replace the part that helps feed the paper through the machine. Is there anything else I can do for you Mr. Smith?



1 / 2

No. That'll be all. Thank you.

Service Technician: Well the problem is fixed. I needed to replace the part that helps feed the paper through the machine. Is there anything else I can do for you Mr. Smith?

Mr. Smith: No. That'll be all. Thank you.

Service Technician: It was my pleasure Mr. Smith. You have a great day.

Mr. Smith: You too, thank you.

Сервисный техник: Ну, проблема исправлена. Мне нужно было заменить деталь, которая помогает подавать бумагу через машину. Могу я чем-нибудь помочь вам, мистер Смит?

Мистер Смит: Нет. Это все. Спасибо.

Сервисный техник: Мне было приятно, мистер Смит. У тебя прекрасный день.

Мистер Смит: Вы тоже, спасибо.

■ **Developing Customer Service Skills - Develop a Positive Attitude**

It is important that you have a positive attitude because it's clearly reflected in both your voice and behaviour. A positive attitude will make you feel good and will also get a positive response from others. Here are some tips to develop a positive attitude.

Positive Language

Self-talk

Appearance



Click on the tips below to learn how to develop your communication skills.

It is important that you have a positive attitude because it's clearly reflected in both your voice and behaviour. A positive attitude will make you feel good and will also get a positive response from others. Here are some tips to develop a positive attitude.

Click on the tips below to learn how to develop your communication skills.

Важно, чтобы у вас был позитивный настрой, потому что он четко отражен как в вашем голосе, так и в поведении. Позитивное отношение заставит вас чувствовать себя хорошо, а также получит положительный ответ от других. Вот несколько советов для развития позитивного отношения.

Нажмите на советы ниже, чтобы узнать, как развить свои навыки общения.

■ Developing Customer Service Skills - Develop a Positive Attitude


Positive Language

Self-talk

Appearance

Positive Language
X

Avoid saying "No." For instance, if a customer asks you to meet him or her at 3 pm, and you know that you will be with another customer at that time, say, "I will be at another customer's place at 3, but I will be able to meet you at 4 pm." Focus on enjoying your job and enjoying your interaction with customers.



Positive language

Avoid saying "No." For instance, if a customer asks you to meet him or her at 3 pm. and you know that you will be with another customer at that time, say, "I will be at another customer's place at 3, but I will be able to meet you at 4 pm" Focus on enjoying your job and enjoying your interaction with customers.

Позитивный язык

Избегайте говорить «нет». Например, если клиент просит вас встретиться с ним в 3 часа дня и вы знаете, что в это время вы будете с другим клиентом, скажем: «Я буду в месте другого клиента в 3 часа, но я смогу встретиться с вами в 4 часа дня». Сосредоточьтесь на том, чтобы получать удовольствие от работы и от общения с клиентами.

■ Developing Customer Service Skills - Develop a Positive Attitude

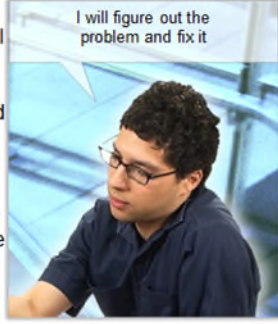
Positive Language

Self-talk

Appearance

Self-talk
X

Be aware of the inner dialogue you have with yourself. Do not say critical and negative things to yourself such as, "I'm always making errors," or "That's just my luck," or "I'm not good at troubleshooting." The more frequently you repeat these negative thoughts, the stronger they become. The first step in overcoming negative self-talk is to become aware of it. The next step is to replace these self-defeating thoughts with positive and productive ones.



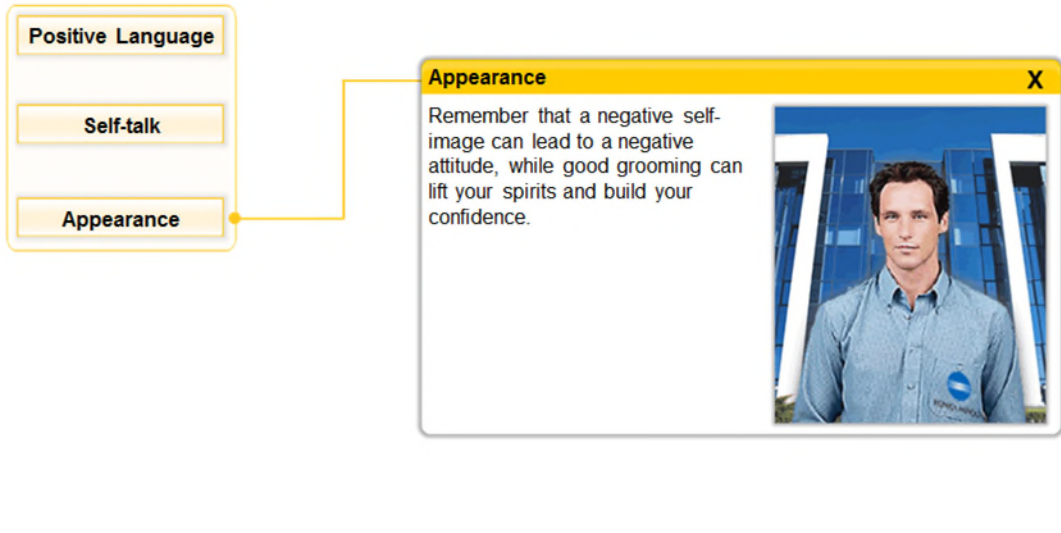
Self-talk

Be aware of the inner dialogue you have with yourself Do not say critical and negative things to yourself such as, "I'm always making errors," or "That's just my luck." or "I'm not good at troubleshooting." The more frequently you repeat these negative I thoughts, the stronger they become The first step in overcoming negative self-talk is to become aware of it. The next step is to replace these self-defeating thoughts with positive and productive ones.

Разговор с собой

Помните о внутреннем диалоге с самим собой. Не говорите себе критических и негативных слов, таких как «Я всегда делаю ошибки» или «Это просто моя удача». или «Я не умею устранять неполадки». Чем чаще вы повторяете эти негативные мысли, тем сильнее они становятся. Первый шаг в преодолении негативного разговора о сетте - это осознание этого. Следующий шаг - замена этих саморазрушительных мыслей. с позитивными и продуктивными.

■ Developing Customer Service Skills - Develop a Positive Attitude



Appearance

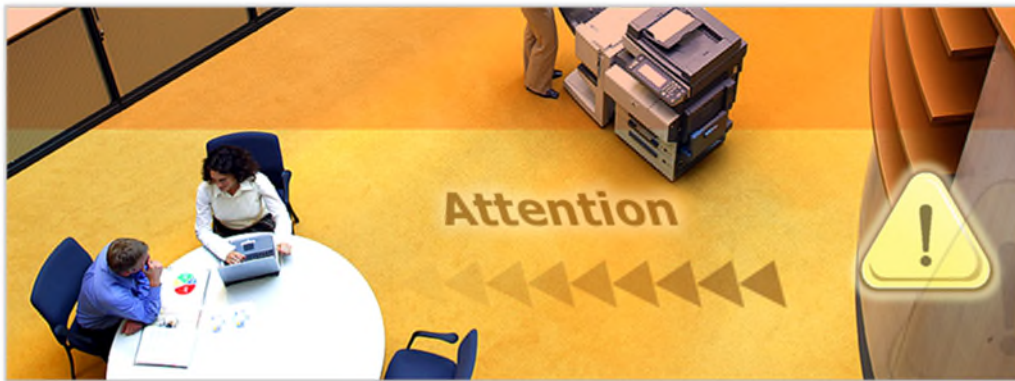
Remember that a negative self-image can lead to a negative attitude, while good grooming can lift your spirits and build our confidence

Внешность

Помните, что негативное представление о себе может привести к негативному отношению, в то время как хороший уход может поднять вам настроение и укрепить нашу уверенность

■ **Developing Customer Service Skills - Attentiveness**

The other important feature of customer service is paying attention to a customer. If you do not understand the customer's needs and expectations, you will not be successful in solving the problems he or she is facing.



The other important feature of customer service is paying attention to a customer. If you do not understand the customer's needs and expectations, you will not be successful in solving the problems he or she is facing.

Другая важная особенность обслуживания клиентов - обращать внимание на клиента. Если вы не понимаете потребностей и ожиданий клиента, вы не сможете решить проблемы, с которыми он сталкивается.

■ **Developing Customer Service Skills - Demonstrate Attentiveness**

When customers realize that you are paying attention, they trust you. Remember, customers prefer doing business with and are more pleasant to people they like and trust.

You can demonstrate attentiveness by:



Click a circle to read about it.

When customers realize that you are paying attention, they trust you. Remember, customers prefer doing business with and are more pleasant to people they like and trust.

You can demonstrate attentiveness by:

- Gaining Agreement
- Using Body Language and
- Using Verbal Responses

Click a circle to read about it.

Когда клиенты понимают, что вы обращаете внимание, они доверяют вам. Помните, что клиенты предпочитают вести дела с людьми, которым они нравятся и которым они доверяют.

Вы можете продемонстрировать внимательность:

- Соглашение о получении
- Использование языка тела и
- Использование устных ответов

Нажмите на круг, чтобы прочитать об этом.

■ Developing Customer Service Skills - Demonstrate Attentiveness

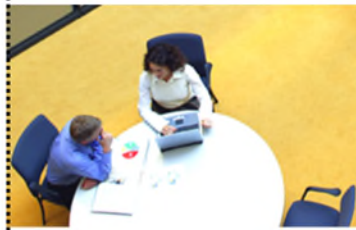
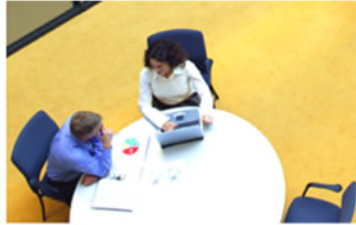
You can demonstrate attentiveness by:

Using Body Language



Using Verbal Responses

Gaining Agreement



...n the problem. Hear them
...ur opinion. When the
...eat what you've heard in
...you were listening and
...d. It also helps to resolve
...example - "So the C450 is

Gaining Agreement

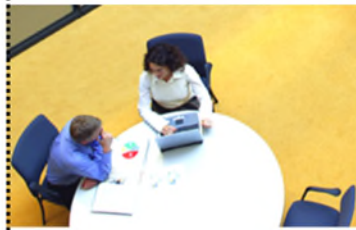
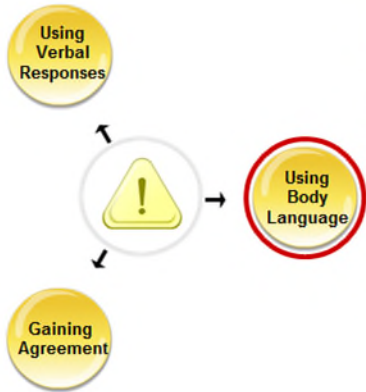
Encourage your customers to explain the problem. Hear them out without interrupting them with your opinion. When the customer has finished speaking, repeat what you've heard in your own words. This confirms that you were listening and have understood what was being said. It also helps to resolve any doubts that you may have. For example - "So the C450 is printing pages that are distorted?"

Соглашение о получении

Поощряйте ваших клиентов, чтобы объяснить проблему. Выслушайте их, не прерывая их своим мнением. Когда клиент закончил говорить, повторите то, что вы слышали своими словами. Это подтверждает, что вы слушали и поняли, что говорится. Это также помогает разрешить любые сомнения, которые могут у вас возникнуть. Например - «Значит, C450 печатает искаженные страницы?»»

■ Developing Customer Service Skills - Demonstrate Attentiveness

You can demonstrate attentiveness by:



lightly towards your
ate that you are listening.
what you say and how
e customer. This will help
nd from wandering and

Using Body Language

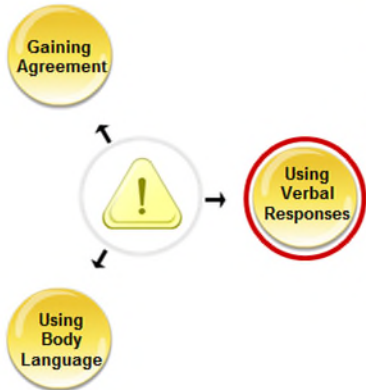
When listening to a customer, lean slightly towards your customer and nod your head to indicate that you are listening. Use hand movements to emphasize what you say and how you feel. Maintain eye contact with the customer. This will help keep your attention and stop your mind from wandering and wear a smile!

Использование языка тела

Слушая клиента, слегка наклонитесь к нему и кивните головой, чтобы показать, что вы слушаете. Используйте движения рук, чтобы подчеркнуть то, что вы говорите и как вы себя чувствуете. Поддерживайте зрительный контакт с клиентом. Это поможет удерживать ваше внимание и помешать вашему разуму блуждать и носить улыбку!

■ Developing Customer Service Skills - Demonstrate Attentiveness

You can demonstrate attentiveness by:



by using verbal responses and "I understand." empathy and could not respond to a ne. This will probably

Using Verbal Responses

You can demonstrate attentiveness by using verbal responses such as, "All right," "Okay," "I see," and "I understand." Remember to say these words with empathy and understanding in your voice. You should not respond to a customer with a dry and uncaring tone. This will probably frustrate the customer.

Использование устных ответов

Вы можете продемонстрировать внимательность, используя словесные ответы, такие как «Хорошо», «Хорошо», «Я вижу» и «Я понимаю». Не забудьте произносить эти слова с сочувствием и пониманием в вашем голосе. Вы не должны отвечать клиенту сухим и безразличным тоном. Это, вероятно, расстроит клиента.

■ **Developing Customer Service Skills - First Impressions**

Have you ever noticed how well-dressed people always appear more self-assured, make a strong first impression, and communicate effectively?



Visual perception plays a significant role in developing an impression. A good impression is the first step in developing trust and confidence in a customer.

Have you ever noticed how well-dressed people always appear more self-assured, make a strong first impression, and communicate effectively?

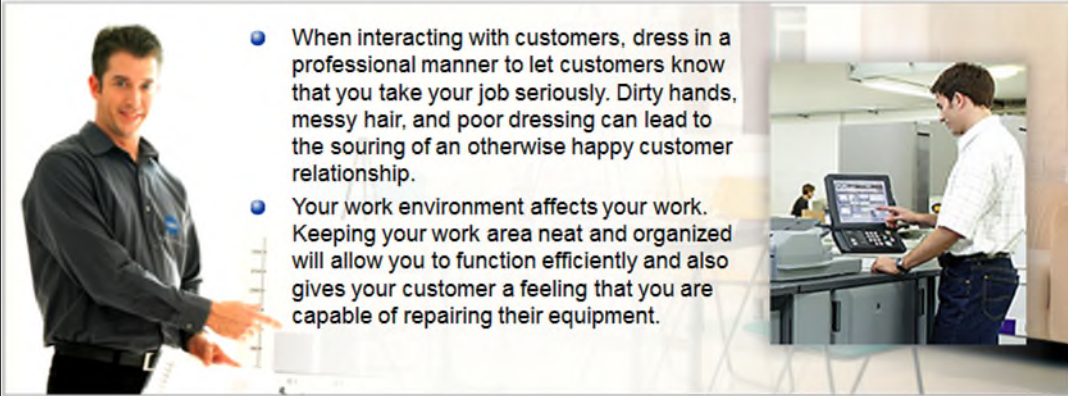
Visual perception plays a significant role in developing an impression. A good impression is the first step in developing trust and confidence in a customer.

Вы когда-нибудь замечали, как хорошо одетые люди всегда выглядят более уверенными в себе, производят сильное первое впечатление и эффективно общаются?

Зрительное восприятие играет важную роль в формировании впечатления. Хорошее впечатление - это первый шаг в развитии доверия к клиенту.

■ **Developing Customer Service Skills - Presentation**

Every time you speak to a customer, it's an opportunity to demonstrate your excellence. You should work hard at always making a good impression. Here are some presentation tips.



- When interacting with customers, dress in a professional manner to let customers know that you take your job seriously. Dirty hands, messy hair, and poor dressing can lead to the souring of an otherwise happy customer relationship.
- Your work environment affects your work. Keeping your work area neat and organized will allow you to function efficiently and also gives your customer a feeling that you are capable of repairing their equipment.

Every time you speak to a customer, it's an opportunity to demonstrate your excellence. You should work hard at always making a good impression. Here are some presentation tips.

When interacting with customers, dress in a professional manner to let customers know that you take your job seriously. Dirty hands, messy hair, and poor dressing can lead to the souring of an otherwise happy customer relationship.

Your work environment affects your work. Keeping your work area neat and organized will allow you to function efficiently and also gives your customer a feeling that you are capable of repairing their equipment.

Каждый раз, когда вы говорите с клиентом, это возможность продемонстрировать свое мастерство. Вы должны усердно работать, чтобы всегда производить хорошее впечатление. Вот несколько советов по презентации.

При общении с клиентами одевайтесь профессионально, чтобы клиенты знали, что вы серьезно относитесь к своей работе. Грязные руки, грязные волосы и плохая одежда могут привести к ухудшению отношений с клиентом.

Ваша рабочая среда влияет на вашу работу. Поддержание вашей рабочей зоны в чистоте и порядке позволит вам эффективно функционировать, а также даст вашему клиенту ощущение, что вы способны отремонтировать его оборудование.

■ **Developing Customer Service Skills - Know Your Products**

In order to serve customers effectively, you must have expert knowledge of the products and services that your organization offers. With better knowledge, you can give the customer better service.

The better the service, the more satisfied the customer is with you and the organization.



In order to serve customers effectively, you must have expert knowledge of the products and services that your organization offers. With better knowledge, you can give the customer better service. The better the service, the more satisfied the customer is with you and the organization.

Чтобы эффективно обслуживать клиентов, вы должны иметь экспертные знания о продуктах и услугах, которые предлагает ваша организация. Обладая лучшими знаниями, вы сможете лучше обслуживать клиентов. Чем лучше обслуживание, тем более доволен клиент с вами и организацией.

■ **Developing Customer Service Skills - Know Your Products**

Your knowledge must go beyond knowing the mechanics of the products. With a complete knowledge and understanding of the products, it becomes easier for you to figure out the solution.



Your knowledge must go beyond knowing the mechanics of the products. With a complete knowledge and understanding of the products, it becomes easier for you to figure out the solution.

Here's an example of good product knowledge.

Customer: Our business is such that we need to print over 1000 150-page saddle-stitch booklets a month. Can this machine handle this?

Service Technician: Sir, the bizhub PRO 1050 can produce over 1 million impressions per month and has an option to create up to 200-page saddle-stitch booklets.

Customer: That's great. We need to look at that option. Thank you so much.

Service Technician: It's my pleasure Sir.

Ваши знания должны выходить за рамки знания механики продуктов. Обладая полным знанием и пониманием продуктов, вам будет легче найти решение.

Вот пример хорошего знания продукта.

Клиент: Наш бизнес таков, что нам нужно печатать более 1000 буклетов по 150 страниц в месяц. Может ли эта машина справиться с этим?

Сервисный техник: Сэр, bizhub PRO 1050 может производить более 1 миллиона показов в месяц и может создавать до 200 страниц брошюры.

Клиент: Отлично. Нам нужно посмотреть на этот вариант. Огромное спасибо.

Сервисный техник: Это мое удовольствие, сэр.

■ **Developing Customer Service Skills - Utilize Tools Effectively**

Don't hesitate to utilize the tools given to you to perform your job, such as, web-site support, manuals, or help desks. Using these tools demonstrates your concern and determination to fix the problem, not your lack of knowledge. Customers are always happy to know that you care about their problem and that they have invested in the best service provider.



Don't hesitate to utilize the tools given to you to perform your job, such as, web-site support, manuals, or help desks. Using these tools demonstrates your concern and determination to fix the problem, not your lack of knowledge. Customers are always happy to know that you care about their problem and that they have invested in the best service provider.

Не стесняйтесь использовать инструменты, предоставленные вам для выполнения вашей работы, такие как поддержка на веб-сайте, руководства или справочные службы. Использование этих инструментов демонстрирует вашу заботу и решимость решить проблему, а не недостаток знаний. Клиенты всегда рады узнать, что вы заботитесь о их проблеме и что они инвестировали в лучшего поставщика услуг.

■ Developing Customer Service Skills - Communication

Good communication skills play an important role in customer service. Most people assume that they speak clearly and are easy to understand. If you are not clear and precise in your speech, then you can always be misinterpreted and misunderstood. The more technical the topic, the more clear and concise you need to be. Communicate with your internal customers as you would with your external ones. It can be very apparent to your external customers if you don't do so.



Good communication skills play an important role in customer service. Most people assume that they speak clearly and are easy to understand. If you are not clear and precise in your speech, then you can always be misinterpreted and misunderstood. The more technical the topic, the more clear and concise you need to be. In addition, communicate with your internal customers as you would your external ones. It can become very apparent to your external customers if you don't.

Here's an example that demonstrates good communication skills.

Martha: Is this machine going to be down for a long time?

Service Technician: It will be down for another 20 minutes. I am doing preventative maintenance, which is like getting your car a tune-up or oil change.

Хорошие коммуникативные навыки играют важную роль в обслуживании клиентов. Большинство людей предполагают, что они говорят ясно и их легко понять. Если вы не ясны и точны в своей речи, то вас всегда могут неправильно истолковать и неправильно понять. Чем более техническая тема, тем яснее и лаконичнее вы должны быть. Кроме того, общайтесь со своими внутренними клиентами так же, как и с внешними. Это может стать очевидным для ваших внешних клиентов, если вы этого не сделаете.

Вот пример, который демонстрирует хорошие коммуникативные навыки.

Марта: Эта машина долго не работает?

Техник по обслуживанию: Он будет недоступен еще 20 минут. Я занимаюсь профилактическим обслуживанием, которое похоже на настройку вашего автомобиля или замену масла.

■ **Developing Customer Service Skills - Communicating Effectively**

Communication skills have to be developed on a regular basis. The greater your awareness of communication skills, the more effective your communication will be.



Click on the tips below to learn how to develop your communication skills.

Communication skills have to be developed on a regular basis. The greater your awareness of communication skills, the more effective your communication will be.

Click on the tips below to learn how to develop your communication skills.

You should **be clear** about the purpose of the communication. By knowing your goal you can organize your thoughts and align your body language to support your words. Keep your attention on the audience and on what you hear, see, and feel from them. Effective communication is an exchange that flows back and forth.

Greet all customers with a smile and use a cheerful and enthusiastic tone of voice when saying "good morning" or "good afternoon." Give your name, offer to help, take notes, use the customer's name, solve the customer's problem, and thank the customer.

Do not use jargon or technical words when speaking to your customers. As you know more about the product than they do, talk in simple and clear language when explaining what is happening. If customers feel they are being talked down to, they will stop listening.

Навыки общения должны развиваться на регулярной основе. Чем выше ваше понимание коммуникативных навыков, тем эффективнее будет ваше общение.

Нажмите на советы ниже, чтобы узнать, как развить свои навыки общения.

Вы должны четко понимать цель общения. Зная свою цель, вы можете организовать свои мысли и выровнять язык тела, чтобы поддержать свои слова. Держите свое внимание на аудитории и на том, что вы слышите, видите и чувствуете от них. Эффективное общение - это обмен, который течет вперед и назад.

Приветствуйте всех клиентов с улыбкой и используйте жизнерадостный и восторженный тон, когда говорите «доброе утро» или «добрый день». Дайте свое имя, предложите помощь, сделайте заметки, используйте имя клиента, решите его проблему и поблагодарите клиент.

Не используйте жаргон или технические слова, когда говорите с вашими клиентами. Поскольку вы знаете о продукте больше, чем они, говорите простым и понятным языком, объясняя, что происходит. Если клиенты чувствуют, что с ними разговаривают, они перестанут слушать.

■ **Developing Customer Service Skills - Review**

You have completed this module. As you move forward, keep in mind the following points.

A successful service technician:

- Is always positive
- Pays attention.
- Knows the products and services and
- Communicates effectively.



You have completed this module. As you move forward, keep in mind the following points. A successful service technician:

- Is always positive.
- Pays attention.
- Knows the products and services and
- Communicates effectively.

Вы завершили этот модуль. По мере продвижения вперед имейте в виду следующие моменты. Успешный сервисный техник:


- Всегда позитивно.
- обращает внимание.
- Знает продукты и услуги и
- эффективно общается.

Module 2 - Communication outward
ASSOCIATE

■ **Overview**
Module Two explores communication techniques and building customer relationships.
This module is divided into two chapters.

- Chapter 1 - Responding to Your Customer
- Chapter 2 - Building Customer Relationships

Click the Next button to continue!



Module Two explores communication techniques and building customer relationships. This module is divided into two chapters.

- Chapter One - Responding to Your Customer: In this chapter, we'll learn about communicating effectively with customers in every phase of the customer service life cycle.
- Chapter Two – Building Customer Relationships: In this chapter, we'll look at how you can build customer relationships and gain their loyalty.

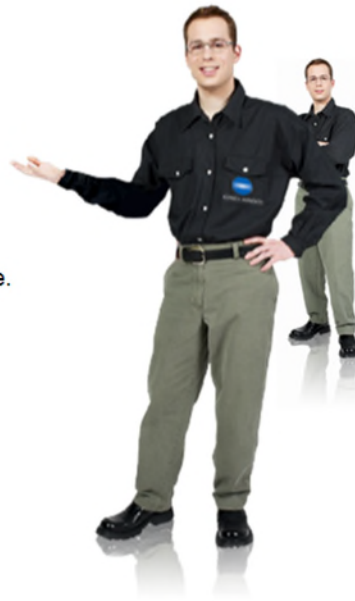
Модуль Два исследует методы коммуникации и построения отношений с клиентами. Этот модуль разделен на две главы.

- Глава первая - Реагирование на вашего клиента. В этой главе мы узнаем о том, как эффективно общаться с клиентами на каждом этапе жизненного цикла обслуживания клиентов.
- Глава вторая - Построение отношений с клиентами. В этой главе мы рассмотрим, как вы можете построить отношения с клиентами и добиться их лояльности.

■ Chapter 1 - Responding to Your Customer

After completing this chapter, you will be able to:

- Describe the general stages in the customer service life cycle.
- Explain how to manage non-verbal behavior.
- List steps for providing quality customer service.



After completing this chapter, you will be able to:

- Describe the general stages in the customer service life cycle.
- Explain how to manage non-verbal behavior.
- List steps for providing quality customer service.

После завершения этой главы вы сможете:

- Опишите основные этапы жизненного цикла обслуживания клиентов.
- Объяснить, как управлять невербальным поведением.
- Перечислите шаги для обеспечения качественного обслуживания клиентов.

■ Responding to Your Customer - The Milestones to Customer Satisfaction

What is a customer service life cycle? It begins with the sale of a product or service and ends with a healthy customer relationship. The customer service life cycle has four main phases that can be described as milestones on the road to achieving customer satisfaction.



What is a customer service life cycle? It begins with the sale of a product or service and ends with a healthy customer relationship. The customer service life cycle has four main phases that can be described as milestones on the road to achieving customer satisfaction.

The following screens will explain each milestone in detail.

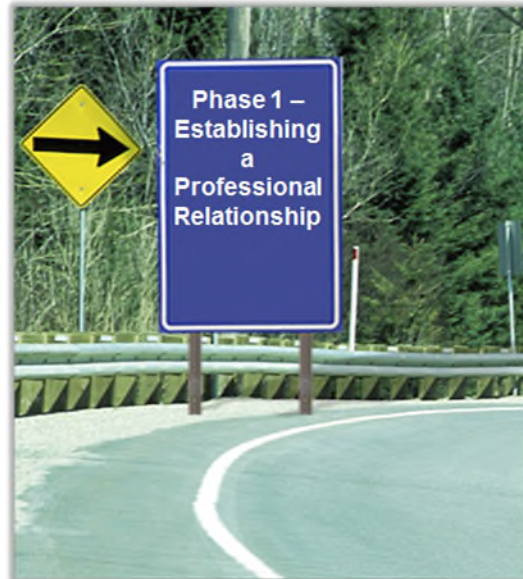
Что такое жизненный цикл обслуживания клиентов? Он начинается с продажи продукта или услуги и заканчивается здоровыми отношениями с клиентами. Жизненный цикл обслуживания клиентов состоит из четырех основных этапов, которые можно описать как вехи на пути к удовлетворению клиента. Следующие экраны подробно объяснят каждый этап.

■ Responding to Your Customer - Phase 1: Establishing a Professional Relationship

The first milestone of the customer service life cycle is establishing a professional relationship with your customers. By personalizing your interaction, you make the customer feel at ease and build a bridge towards creating a strong relationship.

You can personalize your interaction by:

1. Preparing yourself.
2. Greeting the customer.



The first milestone of the customer service life cycle is establishing a professional relationship with your customers. By personalizing your interaction, you make the customer feel at ease and build a bridge towards creating a strong relationship.

You can personalize your interaction by:

1. Preparing yourself and
2. Greeting the customer.

Первым этапом жизненного цикла обслуживания клиентов является установление профессиональных отношений с вашими клиентами. Персонализируя ваше взаимодействие, вы даете клиенту ощущение непринужденности и строите мост к созданию прочных отношений.

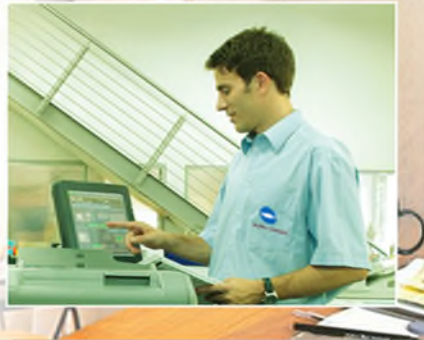
Вы можете персонализировать свое взаимодействие с помощью:

1. Готовим себя и
2. Приветствие клиента.

■ Responding to Your Customer - Phase 1: Establishing a Professional Relationship

Prepare yourself before you meet customers.

- Learn about the customer's business requirement and needs. This will help you see things from the customer's perspective and will display your professional intent.
- Ensure that you have all the tools and resources required for providing the service.
- If you were unable to fix a customer's problem over the phone, read through the necessary product documents or consult a peer, and try to obtain the right parts before interacting with the customer again.



Customers will respond positively if you demonstrate genuine concern about solving their concern.

Prepare yourself before you meet customers.

- Learn about the customer's business requirement and needs. This will help you see things from the customer's perspective and will display your professional intent.
- Ensure that you have all the tools and resources required for providing the service.
- If you were unable to fix a customer's problem over the phone, read through the necessary product documents or consult a peer, and try to obtain the right parts before interacting with the customer again.

Customers will respond positively if you demonstrate genuine concern about solving their concern.

Подготовьтесь, прежде чем встретить клиентов.

- Узнайте о бизнес-требованиях и потребностях клиента. Это поможет вам увидеть вещи с точки зрения клиента и покажет ваши профессиональные намерения.
- Убедитесь, что у вас есть все инструменты и ресурсы, необходимые для предоставления услуги.
- Если вам не удалось устранить проблему клиента по телефону, прочитайте необходимые документы по продукту или проконсультируйтесь с коллегой и попытайтесь найти нужные детали, прежде чем снова взаимодействовать с клиентом.

Клиенты ответят положительно, если вы продемонстрируете искреннюю заботу об их решении.

■ Responding to Your Customer - Phase 1: Establishing a Professional Relationship

The way you initially interact with a customer can affect his/her perception of you and your service. It is important to be warm and friendly to set the right tone.

Remember to smile when introducing yourself or greeting the customer. Maintain eye contact and a friendly and professional attitude during the conversation. However, be careful not to intrude on their day or work.



The way you initially interact with a customer can affect his/her perception of you and your service. It is important to be warm and friendly to set the right tone.

Remember to smile when introducing yourself or greeting the customer. Maintain eye contact and a friendly and professional attitude during the conversation. However, be careful not to intrude on their day or work.

То, как вы изначально общаетесь с клиентом, может повлиять на его восприятие вас и ваших услуг. Важно быть теплым и дружелюбным, чтобы установить правильный тон.

Не забывайте улыбаться, представляя себя или приветствуя клиента. Во время разговора поддерживайте зрительный контакт и дружелюбное и профессиональное отношение. Однако будьте осторожны, чтобы не вмешиваться в их день или работу.

■ Responding to Your Customer - Phase 2: Identifying How to Help the Customer

The second milestone in the customer service life cycle is understanding the customer's needs and identifying how you can help.

You can do this by:

1. Listening attentively.
2. Asking necessary questions.
3. Speaking in a customer-friendly language.



The second milestone in the customer service life cycle is understanding the customer's needs and identifying how you can help.

You can do this by:

1. Listening attentively.
2. Asking necessary questions and
3. Speaking in a customer-friendly language.

Второй вехой в жизненном цикле обслуживания клиентов является понимание потребностей клиентов и определение того, как вы можете помочь.

Вы можете сделать это:

1. Слушаю внимательно.
2. Задавать необходимые вопросы и
3. Говорить на понятном для клиента языке.

■ Responding to Your Customer - Phase 2: Identifying How to Help the Customer

Listening is an extremely important skill. Listen carefully while customers explain the situation. Here are some tips to improve your listening skills.

Click a tip to read about it.

Concentrate on the customer

Wait before responding

Confirm your understanding of the situation



Listening is an extremely important skill. Listen carefully while customers explain the situation. Here are some tips to improve your listening skills.

Concentrate on the customer

Take a deep breath, clear your mind of other thoughts, and focus on what your customers have to say. They may not have the time to repeat what they are saying. Always carry some material to jot down thoughts and key information. Highlight the items on which you must take action.

Wait before responding

Avoid interrupting the customer with your own experiences, ideas, or opinions. Let the customer finish speaking, even if you know the answer. Listen attentively to your customer and respond accordingly.

Confirm your understanding of the situation

Ensure that you have fully understood what has been said. State again in your own words what the customer has said. This will ensure that there is no misunderstanding and that no effort or time is wasted.

Слушание - чрезвычайно важный навык. Слушайте внимательно, пока клиенты объясняют ситуацию. Вот несколько советов по улучшению ваших навыков прослушивания.

Сконцентрируйтесь на клиенте

Сделайте глубокий вдох, очистите свой разум от других мыслей и сосредоточьтесь на том, что говорят ваши клиенты. У них может не быть времени, чтобы повторить то, что они говорят. Всегда носите с собой материал, чтобы записать мысли и ключевую информацию. Выделите предметы, над которыми вы должны действовать.

Подождите, прежде чем ответить

Не мешайте клиенту своим собственным опытом, идеями или мнениями. Позвольте клиенту закончить говорить, даже если вы знаете ответ. Слушайте внимательно своего клиента и отвечайте соответственно.

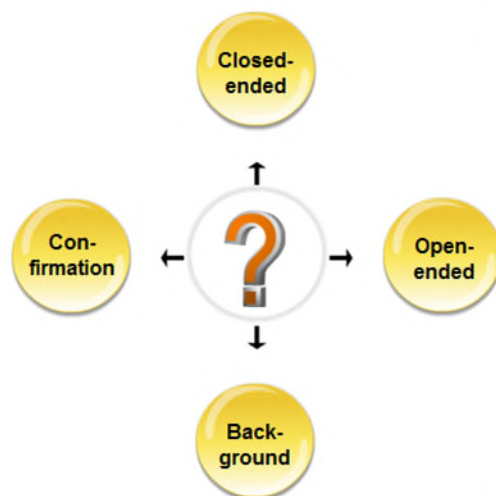
Подтвердите свое понимание ситуации

Убедитесь, что вы полностью поняли, что было сказано. Снова заявите своими словами, что сказал клиент. Это обеспечит отсутствие недопонимания и не будет затрачено ни усилий, ни времени.

■ Responding to Your Customer - Phase 2: Identifying How to Help the Customer

Ask questions to get specific and necessary information from your customer. Asking vague and irrelevant questions can slow the progress of your conversation, and your ability to respond effectively.

Questions can be categorized as:



[Click a question type to read about it.](#)

Ask questions to get specific and necessary information from your customer. Asking vague and irrelevant questions can slow the progress of your conversation, and your ability to respond effectively. Questions can be categorized as open-ended questions, close-ended questions, background questions, or confirmation questions.

Open-ended questions:

Open-ended questions can help you get detailed information from your customer. These questions usually start with "What," "How," and "Why." When you ask an open-ended question, customers need to respond with more than just "Yes" or "No." Example: "Can you please explain the issue you are having with your color printer?"

Closed-ended questions:

Closed-ended questions are useful when you require a "Yes" or "No" answer. Closed-ended questions allow you to collect very specific information. They can also help you clarify a customer's needs or expectations and pinpoint the exact issue. Example: "When you print, do blue images print more purple?"

Confirmation questions:

Confirmation questions allow you to verify your understanding of the customer's needs. They also let the customer clarify their requirements or provide more information. The confirmation should be in the form of a question for the customer to respond to. Example: "So, the printed blue images look more purple than blue? Is there anything else?"

Background questions:

Background questions help you to know more about your customer and the history of the problem. They can also help you to evaluate if you are the best person to help the customer, or if the request needs to be transferred to someone else. If the customer objects to this type of questioning, you should explain why you need this information to help solve their concern. Example: "When was the last time you calibrated or adjusted the colors on your printer?"

Задайте вопросы, чтобы получить конкретную и необходимую информацию от вашего клиента. Задание расплывчатых и не относящихся к делу вопросов может замедлить ход вашего разговора и вашу способность эффективно отвечать. Вопросы можно отнести к категории открытых вопросов, закрытых вопросов, базовых вопросов или вопросов подтверждения.

Открытые вопросы:

Открытые вопросы могут помочь вам получить подробную информацию от вашего клиента. Эти вопросы обычно начинаются с «Что», «Как» и «Почему». Когда вы задаете открытый вопрос, клиенты должны отвечать не только «Да» или «Нет». Пример: «Не могли бы вы объяснить проблему с цветным принтером?»

Закрытые вопросы:

Закрытые вопросы полезны, когда вам требуется ответ «Да» или «Нет». Закрытые вопросы позволяют собирать очень конкретную информацию. Они также могут помочь вам прояснить потребности или ожидания клиента и точно определить проблему. Пример: «Когда вы печатаете, синие изображения печатаются более фиолетовыми?»

Подтверждение вопросов:

Вопросы для подтверждения позволяют проверить ваше понимание потребностей клиента. Они также позволяют клиенту уточнить свои требования или предоставить дополнительную информацию. Подтверждение должно быть в форме вопроса, на который клиент должен ответить. Пример: «Итак, напечатанные синие изображения выглядят более фиолетовыми, чем синие? Есть что-нибудь еще?»

Исходные вопросы:

Справочные вопросы помогут вам узнать больше о вашем клиенте и истории проблемы. Они также могут помочь вам оценить, являетесь ли вы лучшим человеком, который может помочь клиенту, или запрос должен быть передан кому-то еще. Если клиент возражает против такого рода вопросов, вы должны объяснить, почему вам нужна эта информация, чтобы помочь решить их проблему. Пример: «Когда вы в последний раз калибровали или настраивали цвета на вашем принтере?»

Quiz 3 - Phase 2: Identifying How to Help the Customer

Question

Phase 2: Identifying How to Help the Customer

Communicate positively with your customers. You are more likely to get customer cooperation rather than an argument or confrontation by speaking positively. The impact of delivering unpleasant news can also be softened by using positive language.

Always tell your customers what you CAN do for them. AVOID beginning your conversation by telling them what you CAN'T do. Practice this and try the exercise below.

For each negative response below, think of a more correct positive response and type it in the space provided under "Your Response." Then click Submit to compare your answer.
Click Next to move to the next response.

PROPERTIES

On passing, 'Finish' button:	Goes to Next Slide
On failing, 'Finish' button:	Goes to Next Slide
Allow user to leave quiz:	At any time
User may view slides after quiz:	At any time
User may attempt quiz:	Unlimited times

Properties... Edit in Quizmaker

Communicate positively with your customers. You are more likely to get customer cooperation rather than an argument or confrontation by speaking positively. The impact of delivering unpleasant news can also be softened by using positive language.

Always tell your customers what you CAN do for them. AVOID beginning your conversation by telling them what you CAN'T do. Practice this and try the exercise below.

For each negative response below, think of a more correct positive response and type it in the space provided under "Your Response." Then click Submit to compare your answer.

Click Next to move to the next response.

Общайтесь положительно с вашими клиентами. Вы, скорее всего, получите сотрудничество с клиентами, а не спор или конфронтацию, если будете говорить позитивно. Эффект от доставки неприятных новостей также можно смягчить, используя позитивные выражения.

Всегда говорите своим клиентам, что вы МОЖЕТЕ сделать для них. ИЗБЕГАЙТЕ начинать разговор, рассказывая им, что вы НЕ МОЖЕТЕ делать. Практикуйте это и попробуйте упражнение ниже.

Для каждого отрицательного ответа ниже придумайте более правильный положительный ответ и введите его в поле, предоставленное в разделе «Ваш ответ». Затем нажмите «Отправить», чтобы сравнить свой ответ.

■ Responding to Your Customer - Phase 2: Identifying How to Help the Customer

Communication problems often arise because of assumptions. We tend to assume that the customer understands the meaning of the words or jargon we use.

When explaining an issue or solution to a customer, be clear and accurate. Avoid being too wordy or technical. Use analogies or visual aids when explaining how their unit is functioning versus how it should perform.

For example, explain how changing and adjusting feed rollers so the paper processes smoothly through the machine, is like replacing a car's worn tires and getting a front-end alignment so that the car runs smoothly.



Communication problems often arise because of assumptions. We tend to assume that the customer understands the meaning of the words or jargon we use.

When explaining an issue or solution to a customer, be clear and accurate. Avoid being too wordy or technical. Use analogies or visual aids when explaining how their unit is functioning versus how it should perform.

For example, explain how changing and adjusting feed rollers so the paper processes smoothly through the machine, is like replacing a car's worn tires and getting a front-end alignment so that the car runs smoothly.

Проблемы со связью часто возникают из-за предположений. Мы склонны полагать, что клиент понимает значение слов или жаргона, которые мы используем.

Объясняя клиенту проблему или решение, будьте ясны и точны. Избегайте слишком многословных или технических. Используйте аналогии или наглядные пособия при объяснении того, как их устройство функционирует и как оно должно работать.

Например, объясните, как менять и регулировать подающие ролики, чтобы бумага равномерно проходила через машину, это все равно, что заменять изношенные шины автомобиля и выравнивать переднюю часть, чтобы машина работала плавно.

■ Responding to Your Customer - Phase 3: Completing the Transaction

The third milestone of the customer service life cycle is completing the transaction.

Fix the issue and keep the customer informed of any delays or interruptions. Withholding information may only worsen a situation. Empathize with an annoyed customer, but be careful not to place blame on anyone else while doing so.

Check to ensure that you have done the job well, and according to the customer's requirement. Ask the customer if they have a moment to test the repaired equipment. Ensure that there are no loose ends and inform the customer of the status.



The third milestone of the customer service life cycle is completing the transaction.

Fix the issue and keep the customer informed of any delays or interruptions. Withholding information may only worsen a situation. Empathize with an annoyed customer, but be careful not to place blame on anyone else while doing so.

Check to ensure that you have done the job well, and according to the customer's requirement. Ask the customer if they have a moment to test the repaired equipment. Ensure that there are no loose ends and inform the customer of the status.

Третьим этапом жизненного цикла обслуживания клиентов является завершение транзакции.

Устраните проблему и держите клиента информированным о любых задержках или перебоях. Удержание информации может только ухудшить ситуацию. Сочувствуйте раздраженному клиенту, но будьте осторожны, чтобы при этом никого не обвинять.

Убедитесь, что вы выполнили свою работу хорошо и в соответствии с требованиями заказчика. Спросите клиента, есть ли у него момент, чтобы проверить отремонтированное оборудование. Убедитесь, что нет свободных концов и сообщите клиенту о статусе.

■ Responding to Your Customer - Phase 4: Thanking the Customer and Following-up

The last milestone of the customer service life cycle is thanking the customer and following-up. Always remember to close the service call in a professional manner. Thank the customer for giving you his or her time.

Ask if there is anything else that you can do. Taking the time to ask the question often strengthens the bond between you and the customer.

Go the extra step by following up on the service you provided. Contact the customer, later that day or the next, to make certain that everything is functioning as it should and that the customer is satisfied.



The last milestone of the customer service life cycle is thanking the customer and following-up. Always remember to close the service call in a professional manner. Thank the customer for giving you his or her time.

Ask if there is anything else that you can do. Taking the time to ask the question often strengthens the bond between you and the customer.

Go the extra step by following up on the service you provided. Contact the customer, later that day or the next, to make certain that everything is functioning as it should and that the customer is satisfied.

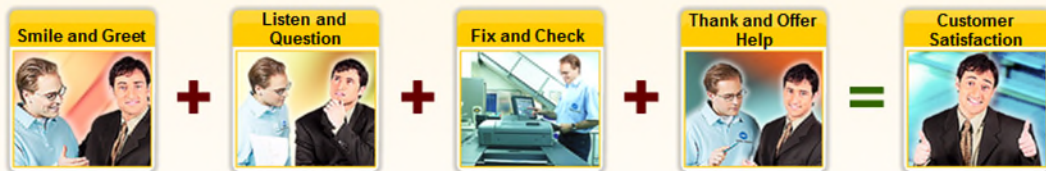
Последняя веха в жизненном цикле обслуживания клиентов - это благодарность и последующие действия. Всегда не забывайте закрывать сервисный звонок профессионально. Спасибо клиенту за то, что он уделит вам время.

Спросите, есть ли что-нибудь еще, что вы можете сделать. Потеря времени, чтобы задать вопрос, часто укрепляет связь между вами и клиентом.

Сделайте дополнительный шаг, следя за предоставленной вами услугой. Свяжитесь с клиентом позднее в тот же день или на следующий, чтобы убедиться, что все работает должным образом и что клиент удовлетворен.

■ Responding to Your Customer - The Road to Customer Satisfaction

Let's sum up the four stages of the customer service life cycle.



In summary, the stages of the customer service life cycle are:

- Smile and greet
- Listen and question
- Fix and check, and
- Thank and offer help

These stages will ensure customer satisfaction.

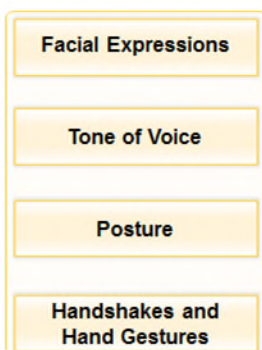
Таким образом, этапы жизненного цикла обслуживания клиентов:

- улыбаться и приветствовать
- Слушайте и задавайте вопросы
- исправить и проверить, и
- Спасибо и предложить помощь

Эти этапы обеспечат удовлетворение клиента.

■ Responding to Your Customer - Non-Verbal Communication

Most people think of communication being made up of just words. But, this is not the case. Non-verbal communication - gestures, facial expressions, and voice tone can influence the intended meaning of a message. The most difficult part about managing our non-verbal communication is being aware of it, often we are not.



[Click below to learn about each non-verbal communication.](#)

Most people think of communication being made up of just words. But, this is not the case. Non-verbal communication – gestures, facial expressions, and voice tone can influence the intended meaning of a message. The most difficult part about managing our non-verbal communication is being aware of it, often we are not.

Facial Expressions

There is nothing like a smile and a pleasant face to greet a customer. Facial expressions set a positive tone even before you begin speaking.

Tone of Voice

Your tone of voice conveys friendliness. It's not only what you say, it's also how you say it. A flat tone indicates lack of interest whereas a well modulated tone indicates enthusiasm.

Posture

Let the customers know that you are interested and focused on them by adopting a positive posture such as leaning forward, facing the customer, and nodding occasionally while listening.

Handshakes and Hand Gestures

Shake hands in a firm and professional manner. A firm handshake communicates your level of confidence. Use respectful hand gestures while speaking to emphasize the meaning of your statements.

Большинство людей думают, что общение состоит только из слов. Но это не так. Невербальное общение – жесты, выражения лица и тон голоса могут влиять на смысл сообщения. Самое сложное в управлении нашим невербальным общением – это осознать это, часто это не так.

Выражения лица

Нет ничего лучше, чем улыбка и приятное лицо, чтобы поприветствовать клиента. Выражения лица задают позитивный тон даже до того, как вы начинаете говорить.

Тон голоса

Ваш тон голоса передает дружелюбие. Это не только то, что вы говорите, это также, как вы говорите это. Плоский тон указывает на отсутствие интереса, тогда как хорошо модулированный тон указывает на энтузиазм.

Осанка

Сообщите клиентам, что вы заинтересованы, и сосредоточьтесь на них, приняв позитивную позицию, например, наклонившись вперед, лицом к клиенту и иногда кивая во время прослушивания.

Рукопожатия и жесты рук

Пожмите друг другу руки крепко и профессионально. Твердое рукопожатие сообщает ваш уровень уверенности. Во время разговора используйте уважительные жесты, чтобы подчеркнуть значение ваших высказываний.

■ Responding to Your Customer - Review

You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points:

- The customer service life cycle comprises four milestones:
 - Establishing a professional relationship..
 - Identifying how you can help the customer.
 - Completing the transaction.
 - Thanking the customer and following-up.
- Be aware of your non-verbal communication. It plays an important role in your interaction with customers..



You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points:

- The customer service life cycle comprises four milestones:
 - Establishing a professional relationship
 - Identifying how you can help the customer
 - Completing the transaction and
 - Thanking the customer and following-up
- Be aware of your non-verbal communication. It plays an important role in your interaction with customers.

Вы завершили эту главу. По мере продвижения вперед имейте в виду следующие моменты:

- Жизненный цикл обслуживания клиентов состоит из четырех этапов:
 - Установление профессиональных отношений
 - Определение того, как вы можете помочь клиенту
 - Завершение транзакции и
 - Благодарность клиента и последующие действия
- Будьте в курсе вашего невербального общения. Это играет важную роль в вашем взаимодействии с клиентами.

■ Chapter 2 - Building Customer Relationships

After completing this chapter, you will be able to:

- List the benefits of developing customer relationships.
- List the steps to encourage customer loyalty.



Welcome to Chapter Two – Building Customer Relationships. In Chapter One, we learned the importance of responding appropriately to customer requirements and following the customer satisfaction milestones to establish a professional relationship. This chapter goes further into building customer relationships and going beyond customer satisfaction.

After completing this chapter, you will be able to:

- List the benefits of developing customer relationships.
- List the steps to encourage customer loyalty.

Добро пожаловать во вторую главу - построение отношений с клиентами. В первой главе мы узнали о важности надлежащего реагирования на требования клиентов и прохождения этапов удовлетворенности клиентов для установления профессиональных отношений. Эта глава посвящена построению отношений с клиентами и выходит за рамки удовлетворения клиентов.

После завершения этой главы вы сможете:

- Перечислите преимущества развития отношений с клиентами.
- Перечислите шаги для поощрения лояльности клиентов.

■ Building Customer Relationships - Looking Beyond Satisfaction

In the previous chapter, we crossed the four milestones that lead to customer satisfaction. However, achieving customer satisfaction is not enough because it seeks only to meet customer expectations and avoid disappointment.

As a service technician, it is in your benefit to not stop at customer satisfaction, but to work towards developing a healthy customer relationship, and striving to exceed customer expectations.



In the previous chapter, we crossed the four milestones that lead to customer satisfaction. However, achieving customer satisfaction is not enough because it seeks only to meet customer expectations and avoid disappointment.

As a service technician, it is in your benefit to not stop at customer satisfaction, but to work towards developing a healthy customer relationship, and striving to exceed customer expectations.

В предыдущей главе мы пересекли четыре вехи, которые ведут к удовлетворенности клиентов. Тем не менее, достижение удовлетворенности клиентов недостаточно, поскольку оно стремится только соответствовать ожиданиям клиентов и избежать разочарований.

Как специалист по обслуживанию, вам выгодно не останавливаться на удовлетворенности клиентов, а стремиться к развитию здоровых отношений с клиентами и стремиться превзойти их ожидания.

■ **Building Customer Relationships - The Benefit**

Developing customer relationships can benefit you in the following ways:

- You will gain trust and respect from your customers.
- You will be more comfortable talking to customers and anticipating their needs.&
- Customers will be more understanding, forgiving, and tolerant; making it easier for you to communicate unpleasant news.
- Customers will be more likely to cooperate with you when trying to resolve an issue.



Developing customer relationships can benefit you because:

- You will gain trust and respect from your customers.
- You will be more comfortable talking to customers and anticipating their needs.
- Customers will be more understanding, forgiving, and tolerant; making it easier for you to communicate unpleasant news.
- Customers will be more likely to cooperate with you when trying to resolve an issue.

Развитие отношений с клиентами может принести вам пользу, потому что:

- Вы получите доверие и уважение со стороны своих клиентов.
- Вам будет удобнее разговаривать с клиентами и предугадывать их потребности.
- Клиенты будут более понимающими, прощающими и терпимыми; чтобы вам было легче сообщать неприятные новости.
- Клиенты с большей вероятностью будут сотрудничать с вами при попытке решить проблему.

■ Building Customer Relationships - Build the Bridge

Building a customer relationship will also help you gain customer loyalty. A loyal customer will support and trust you regardless of the situation. You can work towards gaining customer loyalty by:



Building a customer relationship will also help you gain customer loyalty. A loyal customer will support and trust you regardless of the situation. You can work towards gaining customer loyalty by:

- Providing Consistent Service
- Involving the Customer and
- Taking Initiative

Построение отношений с клиентами также поможет вам завоевать лояльность клиентов. Постоянный клиент будет поддерживать и доверять вам независимо от ситуации. Вы можете работать над завоеванием лояльности клиентов:

- Обеспечение согласованного обслуживания
- Вовлечение Клиента и
- Инициатива

The following pages will explain each step in detail.

■ **Building Customer Relationships - Provide Consistent Service**

You should provide consistent service and fulfill all commitments to ensure repeated customer satisfaction. By doing this you will add exceptional value to the service you provide, and customers will be happy knowing that they received their "money's worth" from their interaction with you.



1 / 2

Click through the scenario.

You should provide consistent service and fulfill all commitments to ensure repeated customer satisfaction. By doing this you will add exceptional value to the service you provide, and customers will be happy knowing that they received their "money's worth" from their interaction with you.

Service Technician: Sir, I have fixed the color printer. I had to calibrate it because the colors needed to be adjusted. Is there something else I can do for you?

Customer: Is this calibration something I can do?

Service Technician: Yes, it is like adjusting the color on your television set. Would you like me to show you?

Customer: Yes, that would be nice.

Click through the scenario below.

Вы должны обеспечивать постоянное обслуживание и выполнять все обязательства, чтобы обеспечить повторное удовлетворение клиента. Делая это, вы добавите исключительную ценность к предоставляемым вами услугам, и клиенты будут счастливы, узнав, что они получили свою «ценность денег» от взаимодействия с вами.

Техник по обслуживанию: Сэр, я установил цветной принтер. Я должен был откалибровать это, потому что цвета должны были быть скорректированы. Есть что-то еще, что я могу сделать для вас?

Заказчик: Я могу сделать эту калибровку?

Техник по обслуживанию: Да, это похоже на настройку цвета на вашем телевизоре. Вы хотите, чтобы я показал вам?

Клиент: Да, это было бы хорошо.

■ Building Customer Relationships - Involve the Customer

Keep the customer informed and ask for feedback. It's the only way you will know what you are doing right and what you could do better.

Finding out what your customer expects is critical in building a strong relationship. To learn about your customer's expectations, listen for the "I wish..." statements such as, "I wish I could do this myself," or "I wish I didn't have to manually staple these documents." These statements will tell you what your customer is expecting so you can meet and exceed their expectations.



1 / 2

Click through the scenario.

Keep the customer informed and ask for feedback. It's the only way you will know what you are doing right and what you could do better.

Finding out what your customer expects is critical in building a strong relationship. To learn about your customer's expectations, listen for the "I wish..." statements such as, "I wish I could do this myself," or "I wish I didn't have to manually staple these documents." These statements will tell you what your customer is expecting so you can meet and exceed their expectations.

Service Technician: Do you have any suggestions for us?

Customer: I wish you had an online site for troubleshooting.

Service Technician: Sir, we have started migrating key troubleshooting problems to the web to help customers check the website first for solutions before contacting us.

Customer: Really. That'll be very helpful.

Держите клиента в курсе и спрашивайте отзывы. Это единственный способ узнать, что вы делаете правильно и что вы можете сделать лучше.

Выяснение того, что ожидает ваш клиент, имеет решающее значение для построения прочных отношений. Чтобы узнать об ожиданиях вашего клиента, выслушайте заявления «Я хочу ...», такие как «Я хотел бы сделать это сам» или «Я хотел бы, чтобы мне не приходилось вручную сшивать эти документы». Эти заявления скажут вам, чего ожидает ваш клиент, чтобы вы могли оправдать и превзойти их ожидания.

Сервисный техник: Есть ли у вас какие-либо предложения для нас?

Клиент: Я бы хотел, чтобы у вас был сайт для устранения неполадок

Технический специалист: Сэр, мы начали переносить ключевые проблемы с устранением неполадок в Интернет, чтобы помочь клиентам сначала проверить сайт на наличие решений, прежде чем связываться с нами.

Заказчик: действительно. Это будет очень полезно.

■ Building Customer Relationships - Take Initiative

Customers respond more positively when they know you are doing all you can to solve their problem. Stay updated and offer your customers what they need before they know they need it. Your customers want to know that you have their best interest at heart.



1 / 2

Click through the scenario.

Customers respond more positively when they know you are doing all you can to solve their problem. Stay updated and offer your customers what they need before they know they need it. Your customers want to know that you have their best interest at heart.

Service Technician: I am done with the preventative maintenance on your printer.

Customer: Great, thank you.

Service Technician: You're welcome. I thought you would like to know that shortly you will be getting a notice stating the parts and supplies for your machine will soon become obsolete, and maintenance contracts will not be renewed. This may be a good time for you to upgrade your machine. Would you like me to send a sales rep to speak to you?

Customer: Yes, thank you for letting me know in advance.

Клиенты реагируют более позитивно, когда они знают, что вы делаете все возможное, чтобы решить их проблему. Будьте в курсе и предлагайте своим клиентам то, что им нужно, прежде чем они узнают, что им это нужно. Ваши клиенты хотят знать, что у вас есть их интересы в глубине души.

Техник по обслуживанию: Я сделал профилактическое обслуживание на вашем принтере.

Заказчик: Отлично, спасибо.

Сервисный техник: Пожалуйста. Я подумал, что вы хотели бы знать, что в ближайшее время вы получите уведомление о том, что запчасти и расходные материалы для вашей машины скоро устареют, и контракты на техническое обслуживание не будут продлены. Это может быть хорошим временем для обновления вашей машины. Вы хотите, чтобы я послал торгового представителя, чтобы поговорить с вами?

Клиент: Да, спасибо, что сообщили мне заранее.

■ Building Customer Relationships - Develop a Positive Attitude

Going beyond customer satisfaction and developing long-term relationships leads to customers who are loyal and who trust the service you provide. Here are some tips that will help you to meet and exceed customer requirements consistently.

1. Be punctual.
2. Present yourself in a professional manner.
3. Know your products and utilize the tools and resources efficiently.
4. Listen attentively and empathize with customers.
5. Anticipate customer needs.
6. Keep the customer involved.



Going beyond customer satisfaction and developing long-term relationships leads to customers who are loyal and who trust the service you provide. Here are some tips that will help you to meet and exceed customer requirements consistently.

1. Be punctual.
2. Present yourself in a professional manner.
3. Know your products and utilize the tools and resources efficiently.
4. Listen attentively and empathize with customers.
5. Anticipate customer needs.
6. Keep the customer involved.

Выход за пределы удовлетворенности клиентов и развитие долгосрочных отношений приводит к тому, что клиенты остаются лояльными и доверяют предоставленным вами услугам. Вот несколько советов, которые помогут вам постоянно соответствовать и превосходить требования клиентов.

1. Будьте пунктуальны.
2. Представьте себя профессионально.
3. Знайте свои продукты и эффективно используйте инструменты и ресурсы.
4. Слушайте внимательно и сопереживайте клиентам.
5. Предвидеть потребности клиентов.
6. Держите клиента вовлеченным.

■ Building Customer Relationships - Review

You have completed this module. As you move forward, keep in mind the following points:

- Achieving customer satisfaction consistently is the first step in building long-term relationships with customers.
- As a service technician, you should aim at exceeding customer expectations, delighting your customers, and gaining their loyalty.



You have completed this module. As you move forward, keep in mind the following points:

- Achieving customer satisfaction consistently is the first step in building long-term relationships with customers.
- As a service technician, you should aim at exceeding customer expectations, delighting your customers, and gaining their loyalty.

Вы завершили этот модуль. По мере продвижения вперед имейте в виду следующие моменты:

- Постоянное удовлетворение потребностей клиентов является первым шагом в построении долгосрочных отношений с клиентами.
- Как специалист по обслуживанию, вы должны стремиться превзойти ожидания клиентов, радовать своих клиентов и завоевывать их лояльность.

■ Overview

Module Three explores the mindset of upset customers, lists techniques to deal with such customers, and demonstrates how to avoid getting customers upset.

This module is divided into three chapters.

- Chapter 1 - Understanding Upset Customers
- Chapter 2 - Serving Upset Customers
- Chapter 3 - Service Stress



Module Three explores the mindset of upset customers, lists techniques to deal with such customers, and demonstrates how to avoid getting customers upset. This module is divided into three chapters.

- Chapter One – Understanding Upset Customers
- Chapter Two – Serving Upset Customers
- Chapter Three – Reducing Customer Service Stress

В третьем модуле исследуется мышление расстроенных клиентов, перечисляются методы работы с такими клиентами и демонстрируется, как избежать расстраивания клиентов. Этот модуль разделен на три главы.

- Глава первая - Понимание расстроенных клиентов
- Глава вторая - Обслуживание расстроенных клиентов
- Глава третья - Уменьшение стресса обслуживания клиентов

■ Chapter 1 - Understanding Upset Customers

After completing this chapter, you will be able to:

- Differentiate between difficult and upset customers.
- List the reasons that upset customers.
- Identify key aspects of nonverbal communication that affect customer behavior.



After completing this chapter, you will be able to:

- Differentiate between difficult and upset customers.
- List the reasons that upset customers.
- Identify key aspects of nonverbal communication that affect customer behavior.

После завершения этой главы вы сможете:

- Различать трудных и расстроенных клиентов.
- Перечислите причины, которые расстраивают клиентов.
- Определить ключевые аспекты невербального общения, которые влияют на поведение клиента.

■ Understanding Upset Customers - Customers

Customers are of different types – most are reasonable, some are difficult, and some upset. While it is easy to work with customers you like, sooner or later, you will have to deal with customers who are difficult or upset.

It is essential to be able to differentiate between different customer types. This knowledge will help you to deal with each type of customer more effectively.

It will also help you to maintain professionalism under pressure, develop mental strategies to remain calm, and successfully use verbal and nonverbal communication to control customer interactions.



Customers are of different types – most are reasonable, some are difficult, and some upset. While it is easy to work with customers you like, sooner or later, you will have to deal with customers who are difficult or upset.

Being able to differentiate between different customer types will help you to deal with each type of customer more effectively.

It will also help you to maintain professionalism under pressure, develop mental strategies to remain calm, and successfully use verbal and nonverbal communication to control customer interactions.

Клиенты бывают разных типов - большинство из них разумные, некоторые трудные, а некоторые расстроены. Хотя легко работать с понравившимися вам клиентами, рано или поздно вам придется иметь дело с трудными или расстроенными клиентами.

Возможность различать разные типы клиентов поможет вам эффективнее работать с каждым типом клиентов.

Это также поможет вам поддерживать профессионализм под давлением, разрабатывать умственные стратегии, чтобы сохранять спокойствие, и успешно использовать вербальное и невербальное общение для контроля взаимодействия с клиентами.

Understanding Upset Customers - Customer Interactions

Let's take a look at two common customer interactions.

Click each frame to view the interaction.



Let's take a look at two common customer interactions – a difficult customer and an upset customer.

Давайте рассмотрим два общих взаимодействия с клиентами: сложный клиент и расстроенный клиент.

Difficult Customer

Chris: Good afternoon Mr. Smith. My name is Chris. What seems to be the problem with your printer?

Mr. Smith: Are you the service guy?

Chris: Yes sir, I am.

Mr. Smith: The printer won't work. It's useless! I don't know why I bought it in the first place!

Chris: Let me take a look at the printer please.

Mr. Smith: Why do you want to take a look at it?! I asked for a replacement. I hope you've got it.

Chris: Sir, I need to take a look at the printer first to determine what the problem might be.

Mr. Smith: There's no point. I have already taken a look. I just want it replaced.

Chris: Sir, I need to examine the machine first. It may not be necessary to replace it.

Mr. Smith: I am telling you there's no point. And, I don't want it fixed. I want it replaced. I want to talk to your manager.

Chris: I understand your frustration sir ...

Mr. Smith: Don't patronize me! I want to speak to your manager now!

Сложный клиент

Крис: Добрый день, мистер Смит. Меня зовут Крис. В чем проблема с вашим принтером?

Мистер Смит: Вы служащий?

Крис: Да, сэр.

Мистер Смит: принтер не работает. Это бесполезно! Я не знаю, почему я купил это во-первых!

Крис: Позвольте мне взглянуть на принтер, пожалуйста.

Мистер Смит: Почему вы хотите взглянуть на это?! Я попросил замену. Я надеюсь, что вы получили это.

Крис: Сэр, мне нужно сначала взглянуть на принтер, чтобы определить, в чем проблема.

Мистер Смит: Нет смысла. Я уже посмотрел. Я просто хочу, чтобы это заменили.

Крис: Сэр, мне нужно сначала осмотреть машину. Возможно, нет необходимости заменить его.

Мистер Смит: Я говорю вам, что нет никакого смысла. И я не хочу, чтобы это было исправлено. Я хочу это заменить. Я хочу поговорить с вашим менеджером.

Крис: Я понимаю ваше разочарование, сэр ...

Мистер Смит: не опекайте меня! Я хочу поговорить с вашим менеджером сейчас!

- Understanding Upset Customers - Customer Interactions

Upset Customer

Jack: Good morning Mr. Davis. I am Jack. What seems to be the problem with your printer?

Mr. Davis: It just will not print. I have tried everything, but it just won't print!

Jack: I understand sir. Please let me take a look at the machine.

Mr. Davis: It's extremely frustrating. A new machine that won't work! I mean ... I have a business to run here!

Jack: Let me see what I can do to fix the problem sir.

Mr. Davis: This is not what I expect from you guys! Anyway ... at least you are here on time ... go ahead and take a look.

Jack: Thank you sir.

Mr. Davis: Well?

Jack: There seems to be a problem with the power cable. I'll replace it immediately and get this one checked. I suggest, to be on the safe side, you get the power point checked too.

Mr. Davis: Alright, I'll do that.

Jack: I have checked the printer and it is working now. Why don't you try to send a print job before I leave to be sure. I have your number and will call you as soon as we have tested this cable. Is there anything else I can help you with?

Mr. Davis: That'll be all. Thanks.

Расстроенный клиент

Джек: Доброе утро, мистер Дэвис. Я Джек. В чем проблема с вашим принтером?

Мистер Дэвис: Это просто не будет печатать. Я перепробовал все, но он просто не печатает!

Джек: Я понимаю, сэр. Пожалуйста, дайте мне взглянуть на машину.

Мистер Дэвис: Это очень расстраивает. Новая машина, которая не будет работать! Я имею в виду ... У меня есть бизнес, чтобы бежать здесь!

Джек: Дайте мне посмотреть, что я могу сделать, чтобы решить проблему, сэр.

Мистер Дэвис: Это не то, чего я ожидаю от вас, ребята! Во всяком случае ... по крайней мере, вы здесь вовремя ... идти вперед и посмотреть.

Джек: Спасибо, сэр.

Мистер Дэвис: Хорошо?

Джек: Кажется, проблема с кабелем питания. Я немедленно заменю его и проверю. Я предлагаю, чтобы быть в безопасности, вы также проверили точку питания.

Мистер Дэвис: Хорошо, я сделаю это.

Джек: Я проверил принтер, и он работает сейчас. Почему бы вам не попробовать отправить задание на печать, прежде чем я уеду, чтобы быть уверенным. У меня есть ваш номер, и я перезвоню вам, как только мы проверим этот кабель. Могу ли я вам чем-нибудь помочь?

Мистер Дэвис: Это все. Благодарю.

■ Understanding Upset Customers - Difficult Customers Vs. Upset Customers

Who are upset customers?

Upset customers are generally reasonable. They get upset and become challenging either due to certain circumstances or when they have been wronged. They complain when they are angry about something you or your company did.



Who are difficult customers?

Unlike upset customers, difficult customers are difficult on a regular basis. They are fault-finders, complainers, picky, and need attention on a constant basis. They prove to be difficult for everyone during most interactions.



Upset customers are generally reasonable. They get upset and become challenging either due to certain circumstances or when they have been wronged. They complain when they are angry about something you or your company did.

Unlike upset customers, difficult customers are difficult on a regular basis. They are fault-finders, complainers, picky, and need attention on a constant basis. They prove to be difficult for everyone during most interactions.

Расстроенные клиенты, как правило, разумны. Они расстраиваются и становятся сложными из-за определенных обстоятельств или когда они были обижены. Они жалуются, когда злятся на то, что сделал ты или твоя компания.

В отличие от расстроенных клиентов, сложные клиенты являются сложными на регулярной основе. Они ищут ошибки, жалуются, придирчивы и требуют постоянного внимания. Они оказываются трудными для всех во время большинства взаимодействий.

■ Understanding Upset Customers - Upset Customers

Customers generally get upset when their expectation of a specific product or service is not met. Since customers' expectations are based on their perception, they may become dissatisfied even when you do not see a problem.

When dealing with upset customers, it is always helpful to see their point of view and determine the reasons that caused them to get upset.

Think with their brains, not yours.



Customers generally get upset when their expectation of a specific product or service is not met. Since customers' expectations are based on their perception, they may become dissatisfied even when you do not see a problem.

When dealing with upset customers, it is always helpful to see their point of view and determine the reasons that caused them to get upset.

Think with their brains, not yours.

Клиенты обычно расстраиваются, когда их ожидания от конкретного продукта или услуги не оправдываются. Поскольку ожидания клиентов основаны на их восприятии, они могут стать недовольными, даже если вы не видите проблемы.

Когда имеешь дело с расстроенными клиентами, всегда полезно видеть их точку зрения и определять причины, которые заставили их расстраиваться.

Думай их мозгом, а не своим.

■ Understanding Upset Customers - Why do Customers get Upset?

Customers get upset for a number of reasons.

Click each reason below for an explanation.



Why do customers get upset? Well, customers get upset for a number of reasons. Click each reason below for an explanation.

Expectations

The customer may have been promised something by you or someone else in the organization that was not delivered. Be sensitive to customer needs and avoid disappointing them. Never create an expectation that you cannot meet, or promise something that you cannot deliver.

Indifferent Behavior

You or someone else in the organization may have been rude, indifferent, or discourteous to the customer. Many times discourtesy is unintentional. Think before you speak, be aware of your nonverbal behavior, and treat the customer with respect.

Incorrect Information

Customers tend to get upset, impatient, and intolerable when provided with incorrect information. Always strive to provide accurate information to customers by keeping up-to-date about your company and its products, and communicating clearly with internal customers.

Personal Issues

The customer may already be upset with someone or something else. He/she may be tired, stressed, or frustrated. The customer may have formed false prejudices against you. Avoid internalizing such reactions. Approach each customer interaction with an open mind, a calm manner, and with honesty.

Attitude

The customer may also react to a sarcastic or uncaring reply. Ensure that your every interaction with a customer is thoroughly professional.

Not Listened To

Customers get very upset if they feel that they were not listened to or had to repeat themselves. Customers like to be taken seriously and it is your responsibility to ensure that they are given your time and patience, when they are talking.

Integrity Questioned

Customers are very likely to react and get upset if their integrity or honesty is questioned, or if they feel that they are being blamed. Treat customers with dignity and always give them the benefit of the doubt.

Follow-up

This is a common reason for customers to get upset. It may range from calls not being returned to not being on time for appointed visits. Customers appreciate knowing that you have not forgotten them and are doing your best to serve them. Always follow-up with the information or service promised to customers.

Last Option

A customer who has tried every other means available may feel that the only way to get his/her problem solved is by getting aggressive. A customer reaches this stage after he/she has exhausted all reserves of patience and tolerance. It is your responsibility to ensure that the customer does not reach this stage. Use the proper escalation process to help you prevent this from happening.

Почему клиенты расстраиваются? Ну, клиенты расстраиваются по ряду причин. Нажмите на каждую причину ниже для объяснения.

ожидания

Клиент или кто-то другой в организации, возможно, пообещали клиенту что-то не доставленное. Будьте чутки к потребностям клиента и не разочаровывайте их. Никогда не создавайте ожиданий, которые вы не можете выполнить, или обещайте то, что вы не можете доставить.

Безразличное поведение

Вы или кто-либо другой в организации могли быть грубыми, равнодушными или невежливыми по отношению к клиенту. Много раз невежливость неумышлена. Прежде чем говорить, подумайте, осознайте свое невербальное поведение и относитесь к клиенту с уважением.

Неверная информация

Клиенты, как правило, расстраиваются, нетерпеливы и нетерпимы, когда им предоставляют неверную информацию. Всегда стремитесь предоставлять точную информацию клиентам, постоянно обновляя информацию о вашей компании и ее продуктах, и четко общаясь с внутренними клиентами.

Личные проблемы

Клиент уже может быть расстроен кем-то или чем-то еще. Он / она может быть усталым, стрессовым или разочарованным. Клиент может сформировать ложные предубеждения против вас. Избегайте интернализации таких реакций. Подходите к взаимодействию с каждым клиентом непредвзято, спокойно и честно.

Отношение

Клиент также может отреагировать на саркастический или безразличный ответ. Убедитесь, что каждое ваше взаимодействие с клиентом является исключительно профессиональным.

Не слушал

Клиенты очень расстраиваются, если чувствуют, что их не слушали или им приходилось повторяться_ Клиенты хотят, чтобы к ним относились серьезно, и вы несете ответственность за то, чтобы им уделялось ваше время и терпение, когда они разговаривают_

Целостность оспаривается

Клиенты, скорее всего, отреагируют и расстроятся, если их честность или честность будут поставлены под сомнение, или если они скажут, что их обвиняют. Относитесь к клиентам с достоинством и всегда приносите им пользу или сомнения

Следовать за

Это обычная причина для клиентов расстраиваться. Она может варьироваться от невыполненных звонков до несвоевременности назначенных посещений. Клиенты ценят знание того, что вы их не забыли и делают все возможное, чтобы служить им. Af.Nays следит за информацией или услугами, обещанными клиентам.

Последний вариант

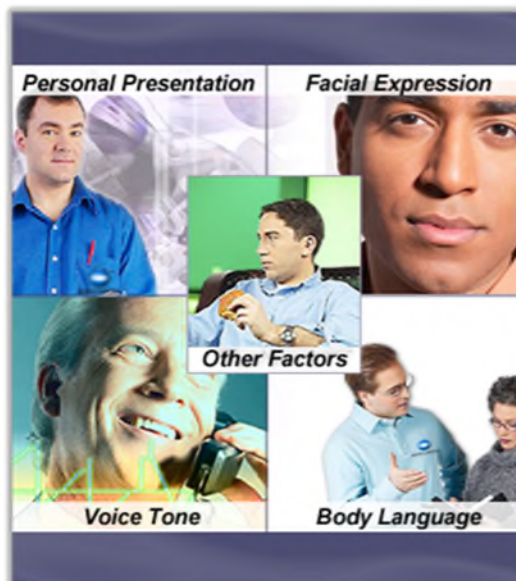
Клиент, который попробовал все доступные средства, может почувствовать, что единственный способ решить его / ее проблему - это проявить агрессию. Клиент достигает этой стадии после того, как он / она исчерпал все запасы терпения и терпимости. Вы несете ответственность за то, чтобы клиент не достиг этой стадии. Используйте правильный процесс эскалации, чтобы помочь вам предотвратить это.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication

In the earlier modules, you have learned about the importance of nonverbal communication and the role that visual perception plays in the formation of impressions and reactions.

Well-groomed, well-presented, well-prepared, well-spoken, smiling individuals are always taken more seriously and given more respect.

Let's see how you can use nonverbal communication to your advantage when negotiating with difficult or upset customers.



In the earlier modules, you have learned about the importance of nonverbal communication and the role that visual perception plays in the formation of impressions and reactions.

Well-groomed, well-presented, well-prepared, well-spoken, smiling individuals are always taken more seriously and given more respect.

Let's see how you can use nonverbal communication to your advantage when negotiating with difficult or upset customers.

В предыдущих модулях вы узнали о важности невербального общения и о роли, которую зрительное восприятие играет в формировании впечатлений и реакций. Ухоженные, хорошо представленные, хорошо подготовленные, хорошо говорящие, улыбающиеся люди всегда воспринимаются более серьезно и пользуются большим уважением.

Давайте посмотрим, как вы можете использовать невербальное общение в своих интересах, когда ведете переговоры со сложными или расстроенными клиентами.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Personal Presentation

The first impression is extremely important and sets the tone for future interactions.

To an upset customer, a shabby appearance does not represent a part of the solution, but rather, a part of the problem. The customer may not want to interact with you and may treat you with disrespect.

You are starting off on the wrong foot if you are not well-groomed and not dressed professionally.

[Click the numbered areas in the image to learn more.](#)



The first impression is extremely important and sets the tone for future interactions.

To an upset customer, a shabby appearance does not represent a part of the solution, but rather, a part of the problem. The customer may not want to interact with you and may treat you with disrespect.

You are starting off on the wrong foot if you are not well-groomed and not dressed professionally.

[Click the numbered areas in the image to learn more.](#)

Первое впечатление чрезвычайно важно и задает тон для будущих взаимодействий. Для расстроенного клиента потрепанный внешний вид не является частью решения, а скорее является частью проблемы. Клиент может не захотеть общаться с вами и может относиться к вам с неуважением.

Вы начинаете не с той ноги, если вы не ухожены и не одеты профессионально. Нажмите на пронумерованные области на изображении, чтобы узнать больше.

Y Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Personal Presentation



1. Hair

X

Ensure that your hair is clean and well kept.

1. Hair

Ensure that your hair is clean and well kept.

2. Face

Ensure that your face is clean. If you have facial hair, make sure that it is shaved, and moustaches and beards are well kept.

3. Hands

Hands and fingernails should be clean.

4. Clothing

Clothing should be ironed, neat, clean, and in good condition.

1. Волосы

Убедитесь, что ваши волосы чистые и ухоженные.

2. Face

Убедитесь, что ваше лицо чистое. Если у вас есть волосы на лице, убедитесь, что бриться и, и усы и бороды хорошо сохранены.

3. Hands

Руки и ногти должны быть чистыми.

4. Одежда

Одежда должна быть выглаженной, опрятной, чистой и в хорошем состоянии.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Facial Expression

Facial expressions instantly communicate what you are thinking and how you are feeling.

An upset customer is most likely to be anxious, and in a state of confusion or panic. By wearing an uninterested, uninvolved, or unpleasant look on your face, you will further contribute to the customer's uneasy state.

Click the numbered area in the image to learn more.



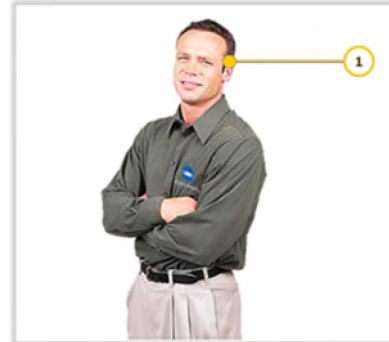
Facial expressions instantly communicate what you are thinking and how you are feeling.

An upset customer is most likely to be anxious, and in a state of confusion or panic. By wearing an uninterested, uninvolved, or unpleasant look on your face, you will further contribute to the customer's uneasy state.

Click the numbered area in the image to learn more.

Выражения лица мгновенно сообщают, что вы думаете и как вы себя чувствуете. Расстроенный клиент, скорее всего, будет обеспокоен и находится в состоянии растерянности или паники. Нося на лице незаинтересованное, незапятнанное или неприятное выражение лица, вы еще больше способствуете беспокойству клиента. Нажмите на пронумерованную область на изображении, чтобы узнать больше.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Facial Expression



1. Facial Expression

X

Have a calm, sincere, and involved expression on your face. A relaxed smile is generally a welcome expression. However, be careful that you are not smiling when the customer is expressing his/her anger.

1. Facial Expression

Have a calm, sincere, and involved expression on your face. A relaxed smile is generally a welcome expression. However, be careful that you are not smiling when the customer is expressing his/her anger.

1. Выражение лица

Имейте спокойное, искреннее и вовлеченное выражение на вашем лице. Расслабленная улыбка, как правило, приветствуется. Однако, будьте осторожны, чтобы не улыбаться, когда клиент выражает свой гнев.

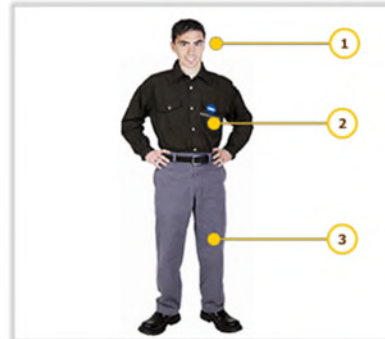
■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Body Language

Body language is a critical component of nonverbal communication. 55 percent of all nonverbal communication is made up of body language.

Use positive and open body language to show the upset customer that you are willing and able to resolve the issue.

Correct body language can set the customer at ease and create a helpful and favorable work environment.

[Click the numbered areas in the image to learn more.](#)



Body language is a critical component of nonverbal communication. 55 percent of all nonverbal communication is made up of body language.

Use positive and open body language to show the upset customer that you are willing and able to resolve the issue.

Correct body language can set the customer at ease and create a helpful and favorable work environment.

Click the numbered areas in the image to learn more.

Язык тела является критическим компонентом невербального общения. 55 процентов всего невербального общения состоит из языка тела.

Используйте позитивный и открытый язык тела, чтобы показать расстроенному клиенту, что вы готовы и способны решить эту проблему.

Правильный язык тела может помочь клиенту расслабиться и создать полезную и благоприятную рабочую среду.

Нажмите на пронумерованные области на изображении, чтобы узнать больше.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Body Language



1. Eye Contact

X

Make eye contact with the customer. Nod once in a while to indicate that you are listening to the customer and are interested in what he/she is saying. However, try not to stare at a customer. This can intimidate the customer.

1. Eye Contact

Make eye contact with the customer. Nod once in a while to indicate that you are listening to the customer and are interested in what he/she is saying. However, try not to stare at a customer. This can intimidate the customer.

2. Body Posture

Do not slouch. Stand or sit straight, facing the customer, to show you are attentive and involved. Avoid crossing your arms.

3. Stance

Maintain a non-threatening, open stance. Do not crowd the customer and give him/her enough space for expression. Make sure that any movement that you make is careful and considerate of the customer and the situation.

1. Зрительный контакт

Сделать зрительный контакт с клиентом. Время от времени кивайте, чтобы показать, что вы слушаете клиента и заинтересованы в том, что он / она говорит. Однако старайтесь не пялиться на клиента. Это может запугать клиента.

2. Положение тела

Не сутулись. Встань или сядь прямо, лицом к клиенту, чтобы показать, что вы внимательны и вовлечены. Избегайте скрещивания рук.

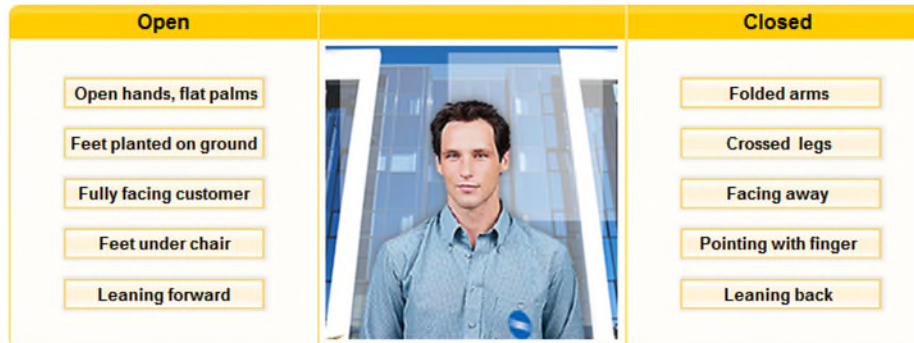
3. Позиция

Поддерживайте неугрожающую, открытую позицию. Не толпите клиента и предоставьте ему / ей достаточно места для выражения. Удостоверьтесь, что любое ваше движение является осторожным и внимательным к клиенту и ситуации.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Body Language in Detail

Your body posture and stance can be of two basic types - "open" or "closed." Open body language suggests acceptance or agreement, while closed body language suggests rejection or disagreement.

[Click each type to learn more.](#)



Your body posture and stance can be of two basic types – "open" or "closed." Open body language suggests acceptance or agreement, while closed body language suggests rejection or disagreement.

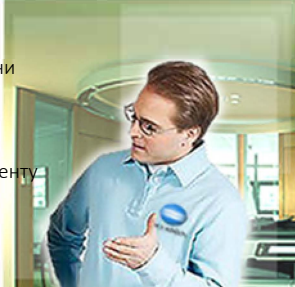
Let's take a look at these body postures in greater detail.

[Click each type to learn more.](#)

Ваше положение тела и позиция могут быть двух основных типов - «открытый» или «закрытый». Открытый язык тела предполагает принятие или согласие, в то время как закрытый язык тела означает отказ или несогласие.

Давайте посмотрим на эти позы тела более подробно.

Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Body Language in Detail

Open		Closed
<p>Open hands, flat palms Открытые руки, плоские ладони</p> <p>Feet planted on ground Ноги посажены на землю</p> <p>Fully facing customer Полностью обращенный к клиенту</p> <p>Feet under chair Ноги под стулом</p> <p>Leaning forward Наклонившись вперед</p>		<p>Folded arms Сложена руки</p> <p>Crossed legs Скрещенные ноги</p> <p>Facing away Смотреть в сторону</p> <p>Pointing with finger Указывая пальцем</p> <p>Leaning back Откинувшись</p>

■ **Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Voice Tone**

As a customer service technician, you may repeat many terms and phrases in a day. This may tend to make you sound flat and irritate the customer. Upset customers will not engage with a flat tone. Whether in person or when using the phone, the tone of your voice plays a vital role. Adjust the pitch and tone of your voice and regulate your breathing to emphasize what you are saying, to focus attention, and to reassure the customer. A soft tone can be effective in calming irritated customers. Keep in mind, although the customer cannot see you, your body language will affect your tone. So, keep that positive too.

Click the buttons below to hear the difference between an engaging tone and a flat tone.



As a customer service technician, you may repeat many terms and phrases in a day. This may tend to make you sound flat and irritate the customer. Upset customers will not engage with a flat tone. Whether in person or when using the phone, the tone of your voice plays a vital role. Adjust the pitch and tone of your voice and regulate your breathing to emphasize what you are saying, to focus attention, and to reassure the customer. A soft tone can be effective in calming irritated customers. Keep in mind, although the customer cannot see you, your body language will affect your tone. So, keep that positive too.

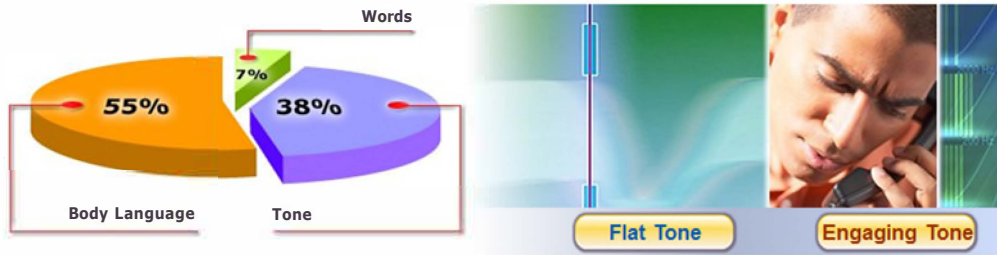
Click the buttons below to hear the difference between an engaging tone and a flat tone.

Как специалист по обслуживанию клиентов, вы можете повторить много терминов и фраз в день. Это может привести к тому, что вы будете звучать плоско и раздражать клиента. Расстроенные клиенты не будут взаимодействовать с плоским тоном.

Лично или при использовании телефона, тон вашего голоса играет жизненно важную роль. Отрегулируйте высоту и тон своего голоса и отрегулируйте свое дыхание, чтобы подчеркнуть то, что вы говорите, чтобы сосредоточить внимание и успокоить клиента. Мягкий тон может быть эффективным в успокоении раздраженных клиентов.

Имейте в виду, что хотя клиент не видит вас, язык вашего тела влияет на ваш тонус. Так что держите это тоже позитивно.

■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Voice Tone



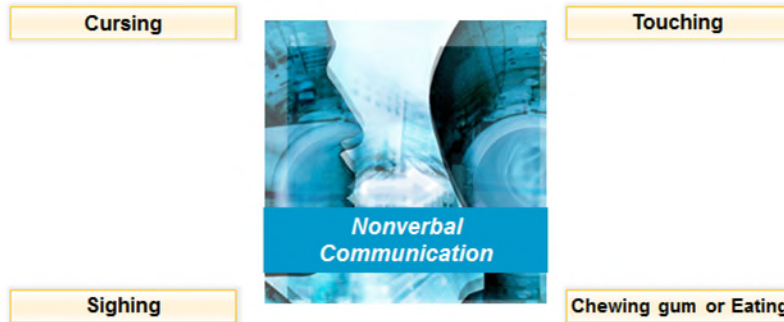
■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Voice Tone



■ Understanding Upset Customers - Nonverbal Communication: Other Factors

There are certain other indirect factors that also affect nonverbal communication. Let's take a closer look at each of these factors.

Click each factor to learn more.



There are certain other indirect factors that also affect nonverbal communication. Let's take a closer look at each of these factors.

Cursing

Never curse in front of the customer, even if the customer is cursing at you. Remember that you are a professional and that you are there to do a job. Accept the challenge to remain calm. You will not win if you choose to react negatively.

Touching

Avoid touching or reaching towards an upset customer. This may escalate the situation and set off a violent reaction from the customer. Give the customer space and be mindful of your gestures and movement.

Sighing

To an upset customer, sighing is indicative of annoyance, impatience, and a negative attitude. The customer will not take kindly to it and is likely to doubt your ability or willingness to resolve the issue. It may also embarrass the customer and he/she may refuse to interact with you any further.

Chewing gum or Eating

Chewing gum or eating is representative of a careless, unconcerned, and unprofessional attitude. It can easily turn an upset customer into an irritated and intolerant customer. Refrain from eating on the job or even when you are on the phone.

Есть некоторые другие косвенные факторы, которые также влияют на невербальное общение. Давайте подробнее рассмотрим каждый из этих факторов.

Материться

Никогда не ругайтесь перед клиентом, даже если клиент ругается на вас. Помните, что вы профессионал, и что вы там, чтобы сделать работу. Примите вызов, чтобы оставаться спокойным. Вы не выиграете, если решите негативно отреагировать.

Трогательный

Избегайте прикосновений или контактов с расстроенными клиентами. Это может обострить ситуацию и вызвать бурную реакцию со стороны клиента. Предоставьте клиенту пространство и будьте внимательны к своим жестам и движениям.

Вздых

Для расстроенного клиента вздох свидетельствует о раздражении, нетерпении и негативном отношении. Клиент не примет это любезно и, скорее всего, усомнится в вашей способности или готовности решить проблему. Это может также смущать клиента, и он / она может отказаться от дальнейшего взаимодействия с вами.

Жевательная резинка

Жевательная резинка или прием пищи являются показателем небрежного, небрежного и непрофессионального отношения. Это может легко превратить расстроенного клиента в раздраженного и нетерпимого клиента. Воздержитесь от еды на работе или даже когда вы разговариваете по телефону.

■ Understanding Upset Customers - Review

You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points:

- Customers get upset for reasons that are always valid from their perspective.
- Determine the reasons that upset customers in order to effectively resolve issues.
- Be sensitive to how your nonverbal communication can influence an interaction with an upset customer.



You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points:

- Customers get upset for reasons that are always valid from their perspective.
- Determine the reasons that upset customers in order to effectively resolve issues.
- Be sensitive to how your nonverbal communication can influence an interaction with an upset customer.

Вы завершили эту главу. По мере продвижения вперед имейте в виду следующие моменты:

- Клиенты расстраиваются по причинам, которые всегда действительны с их точки зрения.
- Определить причины, которые расстраивают клиентов, чтобы эффективно решать проблемы.
- Будьте внимательны к тому, как ваше невербальное общение может повлиять на взаимодействие с расстроенным клиентом.

■ Chapter 2 - Serving Upset Customers

After completing this chapter, you will be able to:

- Recognize the importance of serving upset customers.
- Successfully serve upset customers.
- Identify issues that should be escalated to your manager.



After completing this chapter, you will be able to:

- Recognize the importance of serving upset customers.
- Successfully serve upset customers.
- Identify issues that should be escalated to your manager.

После завершения этой главы вы сможете:

- Признать важность обслуживания расстроенных клиентов.
- Успешно обслуживать расстроенных клиентов.
- Определите проблемы, которые следует передать вашему менеджеру.

■ Serving Upset Customers

The last chapter explored the mindset of an upset customer and the factors that affect customer behavior.

Satisfying customers and building a healthy, long term relationship are both goals of providing excellent customer service. Achieving these goals becomes more challenging when serving upset customers. A single unresolved issue can affect the long term relationship with a customer.



In the last chapter we explored the mindset of an upset customer and the factors that affect customer behavior.

Satisfying customers and building a healthy, long term relationship are both goals of providing excellent customer service. Achieving these goals becomes more challenging when serving upset customers. A single unresolved issue can affect the long term relationship with a customer.

В последней главе мы исследовали образ мыслей расстроенного клиента и факторы, влияющие на его поведение.

Удовлетворение клиентов и построение здоровых, долгосрочных отношений - обе цели обеспечения превосходного обслуживания клиентов. Достижение этих целей становится все более сложной задачей при обслуживании расстроенных клиентов. Одна нерешенная проблема может повлиять на долгосрочные отношения с клиентом.

■ Serving Upset Customers - Why Serve Upset Customers?

Only those customers who are interested in resolving their problems voice their complaints. Customers who are not treated well, do not come back. It is your responsibility to ensure that complaints are serviced to the customer's satisfaction.

As a service technician, you stand to gain experience from all customer interactions, especially those with upset customers. It is an opportunity for you to learn, and then apply that learning in future difficult situations.



Only those customers who are interested in resolving their problems voice their complaints. Customers who are not treated well, do not come back. It is your responsibility to ensure that complaints are serviced to the customer's satisfaction.

As a service technician, you stand to gain experience from all customer interactions, especially those with upset customers. It is an opportunity for you to learn, and then apply that learning in future difficult situations.

Свои жалобы озвучивают только те клиенты, которые заинтересованы в решении своих проблем. Клиенты, с которыми плохо обращаются, не возвращаются. Вы несете ответственность за обслуживание жалоб в соответствии с требованиями клиента. Как специалист по обслуживанию, вы получаете опыт взаимодействия со всеми клиентами, особенно с расстроенными клиентами. Для вас это возможность учиться, а затем применять это обучение в будущих трудных ситуациях.

■ Serving Upset Customers - Serving Upset Customers: Tool Kit

Before you take up the challenge of serving upset customers, let's take a step back and think about the task. Serving upset customers is not always pleasant and can be stressful at times for you and the customer. What you need is a custom toolkit that prepares you for the task at hand.

But what goes inside this toolkit?

Click below to find out.



Before you take up the challenge of serving upset customers, let's take a step back and think about the task. Serving upset customers is not always pleasant and can be stressful at times for you and the customer. What you need is a custom toolkit that prepares you for the task at hand.

But what goes inside this toolkit?

Patience

This is an essential tool. The customer will be angry, frustrated, and upset. He/she will expect you to listen and understand the situation, for which you will need to give the customer time and space. So, when the customer is voicing dissatisfaction, stop whatever you are doing, and practice patience; give the customer your full attention.

Professionalism

Be prepared for the customer to vent his/her frustration at you. Remember that the customer is upset at the situation and not you. You just happen to be the only person that the customer can express his/her dissatisfaction to. Be patient and take it professionally, NOT personally.

Self-belief

You must believe in your ability to resolve the problem successfully to the customer's satisfaction. What you think and feel about yourself will influence how you interact with the customer. Be positive. Focus on the customer's needs and not his/her behavior.

Прежде чем принять на себя задачу обслуживания расстроенных клиентов, давайте сделаем шаг назад и подумаем о задаче. Обслуживание расстроенных клиентов не всегда приятно и может быть стрессовым для вас и клиента. Что вам нужно, это пользовательский инструментарий, который подготовит вас к выполнению поставленной задачи.

Но что входит в этот инструментарий?

Терпение

Это важный инструмент. Клиент будет сердиться, расстроен и расстроен. Он / она будет ожидать, что вы выслушаете и поймете ситуацию, для которой вам нужно будет предоставить клиенту известность и пространство. Поэтому, когда клиент выражает недовольство, прекратите все, что вы делаете, и проявите терпение; уделите клиенту ваше полное внимание.

Профессионализм

Будьте готовы к тому, что клиент расскажет вам о своем разочаровании. Помните, что клиент расстроен ситуацией, а не вы. Вы просто оказались единственным человеком, которому клиент может выразить свое недовольство. Будьте терпеливы и принимайте это профессионально, а не лично.

Самоуверенность

Вы должны верить в свою способность решить проблему успешно к удовлетворению клиента. То, что вы думаете и чувствуете о себе, будет влиять на то, как вы взаимодействуете с клиентом. Быть положительным. Сосредоточьтесь на потребностях клиента, а не на его / ее поведении.

■ Serving Upset Customers - What Does it Involve?

Now that you are armed with patience, professionalism, and self-belief, what is it that you need to successfully serve upset customers?

Well, you need to:

1. Listen
2. Empathize
3. Identify the problem
4. Avoid blame
5. Avoid trigger phrases
6. Resolve the problem



The following pages will cover these aspects in detail.

Now that you are armed with patience, professionalism, and self-belief, what is it that you need to successfully serve upset customers?

Well, you need to:

1. Listen
2. Empathize
3. Identify the problem
4. Avoid blame
5. Avoid trigger phrases
6. Resolve the problem

The following pages will cover these aspects in detail.

Теперь, когда вы вооружены терпением, профессионализмом и уверенностью в себе, что вам нужно для успешного обслуживания расстроенных клиентов?

Ну, вам нужно:

1. Слушай
2. сопереживать
3. Определите проблему
4. Избегайте вины
5. Избегайте триггерных фраз
6. Решить проблему

Следующие страницы будут подробно освещать эти аспекты.

■ Serving Upset Customers - Listen

Listening is an extremely underrated skill. Listening and patience go hand-in-hand. If there is one thing that upset customers want more than anything else - it's a patient listener. Here are a few tips to listen effectively when interacting with upset customers:

- Let the customer vent and don't interrupt.
- Listen carefully and patiently.
- Focus on the speaker and on the facts.
- Check to see if you have understood by restating what you think the customer said.
- Take it professionally and not personally.



Listening is an extremely underrated skill. Listening and patience go hand-in-hand. If there is one thing that upset customers want more than anything else – it's a patient listener. Here are a few tips to listen effectively when interacting with upset customers.

- Let the customer vent and don't interrupt.
- Listen carefully and patiently.
- Focus on the speaker and on the facts.
- Check to see if you have understood by restating what you think the customer said.
- Take it professionally and not personally.

Слушание - чрезвычайно недооцененный навык. Слушание и терпение идут рука об руку. Если есть одна вещь, которая расстраивает клиентов, то больше всего на свете - это терпеливый слушатель. Вот несколько советов для эффективного прослушивания при взаимодействии с расстроенными клиентами.

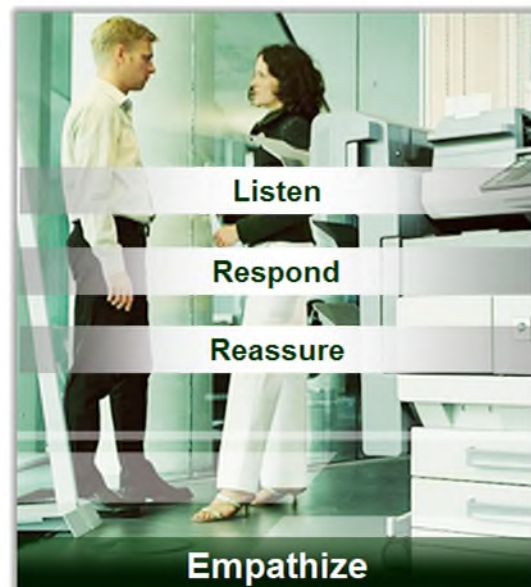
- Позвольте клиенту выйти и не прерывать.
- Слушайте внимательно и терпеливо.
- Сосредоточьтесь на говорящем и на фактах.
- Проверьте, поняли ли вы, повторив то, что, по вашему мнению, сказал клиент.
- Принимайте это профессионально, а не лично.

■ Serving Upset Customers - Empathize

If you have listened carefully to the customer, you should be reasonably sure of the source of frustration. Try and see the customer's point of view. Use a calm, reassuring tone to let the customer know that you understand why he/she would be upset.

By doing so, you send a strong message that you respect the customer, and that you are in control of the situation. This will help the customer to calm down and interact with you in a positive way.

However, be careful not to talk down to the customer. Don't offer information that may upset the customer; for example, "Others have experienced the same problem," or "This problem happens all the time with this machine."



If you have listened carefully to the customer, you should be reasonably sure of the source of frustration. Try and see the customer's point of view. Use a calm, reassuring tone to let the customer know that you understand why he/she would be upset.

By doing so, you send a strong message that you respect the customer, and that you are in control of the situation. This will help the customer to calm down and interact with you in a positive way.

However, be careful not to talk down to the customer. Don't offer information that may upset the customer; for example, "Others have experienced the same problem," or "This problem happens all the time with this machine."

Если вы внимательно выслушали клиента, вы должны быть достаточно уверены в источнике разочарования. Попробуйте и посмотрите на точку зрения клиента. Используйте спокойный, успокаивающий тон, чтобы клиент знал, что вы понимаете, почему он / она расстроился.

Тем самым вы посылаете сильное сообщение о том, что вы уважаете клиента и что вы контролируете ситуацию. Это поможет клиенту успокоиться и взаимодействовать с вами в позитивном ключе.

Однако будьте осторожны, чтобы не разговаривать с клиентом. Не предлагайте информацию, которая может расстроить клиента; например, «Другие сталкивались с той же проблемой» или «Эта проблема постоянно возникает с этой машиной».

■ Serving Upset Customers - Identify the Problem

The customer should be reasonably calm before you can begin to identify the problem. Do not offer a solution too fast. Customers need to vent before they are able to listen.

After you have allowed them to vent, state that you want to help and show that you share their concern.

Exercise patience and adopt an open body posture. Restate what you have understood and ask for clarification, if needed.

Use different question types (open-ended, closed-ended, background, and confirmation) to ensure that you understand the problem completely before you try to resolve it. Have the customer demonstrate the problem so that you can accurately assess the issue.



The customer should be reasonably calm before you can begin to identify the problem. Do not offer a solution too fast. Customers need to vent before they are able to listen.

After you have allowed them to vent, state that you want to help and show that you share their concern.

Exercise patience and adopt an open body posture. Restate what you have understood and ask for clarification, if needed.

Use different question types (open-ended, closed-ended, background, and confirmation) to ensure that you understand the problem completely before you try to resolve it. Have the customer demonstrate the problem so that you can accurately assess the issue.

Клиент должен быть достаточно спокоен, прежде чем вы сможете начать выявление проблемы. Не предлагайте решение слишком быстро. Клиенты должны выйти, прежде чем они смогут слушать.

После того, как вы позволите им высказаться, заявите, что хотите помочь, и покажите, что разделяете их озабоченность.

Проявляйте терпение и принимайте позу с открытым телом. Перескажите, что вы поняли, и попросите разъяснений, если это необходимо.

Используйте различные типы вопросов (открытый, закрытый, фоновый и подтверждающий), чтобы полностью понять проблему, прежде чем пытаться ее решить. Пусть клиент продемонстрирует проблему, чтобы вы могли точно оценить проблему.

■ Serving Upset Customers - Avoid Blame

By now, you know what the problem is and have a fair idea how to fix it. At this stage, it is very important to remember to avoid blaming anyone. Do not blame the customer, as this will have a negative effect and you may worsen the situation beyond control.

You do not want to blame your organization or peers either. For example, "You know Sales; they'll say anything to make a sale."

Remember that avoiding blame is different from acknowledging responsibility. If you know that a mistake has been made by you or your organization, apologize for it. You want to adopt a positive and result oriented approach.

Click each response to learn more.



By now, you know what the problem is and have a fair idea how to fix it. At this stage, it is very important to remember to avoid blaming anyone. Do not blame the customer, as this will have a negative effect and you may worsen the situation beyond control.

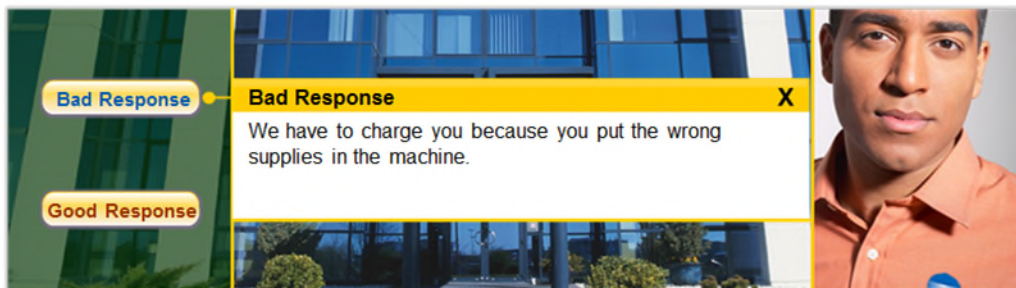
You do not want to blame your organization or peers either. For example, "You know Sales; they'll say anything to make a sale."

Remember that avoiding blame is different from acknowledging responsibility. If you know that a mistake has been made by you or your organization, apologize for it. You want to adopt a positive and result oriented approach.

Click each response to learn more.

К настоящему времени вы знаете, в чем проблема, и имеете четкое представление о том, как ее устранить. На этом этапе очень важно помнить, чтобы никого не обвинять. Не обвиняйте клиента, так как это будет иметь отрицательный эффект, и вы можете ухудшить ситуацию вне контроля. Вы не хотите обвинять свою организацию или коллег. Например, «Вы знаете, Продажи; они скажут что-нибудь, чтобы сделать продажу». Помните, что отказ от обвинения отличается от признания ответственности. Если вы знаете, что вы или ваша организация допустили ошибку, извинитесь за это. Вы хотите принять позитивный и ориентированный на результат подход. Нажмите на каждый ответ, чтобы узнать больше.

■ Serving Upset Customers - Avoid Blame



Bad Response

We have to charge you because you put the wrong supplies in the machine.

Плохой ответ

Мы должны зарядить вас, потому что вы положили неправильные материалы в машину.

Good Response

I'm sorry because the wrong supplies were placed in the machine, the fuser unit and developer will need to be replaced. The replacement of these items and time to repair are not covered under the service contract and we will have to charge you.

Хороший ответ

Я сожалею, потому что в машине были установлены неправильные расходные материалы, блок термозакрепления и проявитель необходимо будет заменить. Замена этих элементов и время ремонта не покрываются договором на обслуживание, и мы должны будем взимать с вас плату.

■ Serving Upset Customers - Trigger Phrases

We have already looked at the role that verbal communication plays in all customer interactions. However, in difficult situations, language assumes an even more critical role.

Here is a list of common phrases that you must avoid when interacting with upset customers.

- You are wrong.
- You did not do this right.
- The only thing I can do.
- This is not my job.
- What's your problem?
- I don't know why they sent me. I'm not trained on this model.
- The sales rep sold you the wrong machine.
- The other tech did not know what he was doing.
- This is the worst machine we ever made.

In addition, when conversing, remember to:

- Use "I" instead of you.
- Keep the conversation impersonal and factual.
- Take responsibility.
- Avoid giving orders.
- Offer alternatives.
- Avoid words such as, "but" or "unfortunately."



We have already looked at the role that verbal communication plays in all customer interactions. However, in difficult situations, language assumes an even more critical role.

Here is a list of common phrases that you must avoid when interacting with upset customers.

- You are wrong.
- You did not do this right.
- The only thing I can do.
- This is not my job.
- What's your problem?
- I don't know why they sent me. I'm not trained on this model.
- The sales rep sold you the wrong machine.
- The other tech did not know what he was doing.
- This is the worst machine we ever made.

In addition, when conversing, remember to:

- Use "I" instead of you.
- Keep the conversation impersonal and factual.
- Take responsibility.
- Avoid giving orders.
- Offer alternatives.
- Avoid words such as, "but" or "unfortunately."

Мы уже рассмотрели роль, которую словесное общение играет во всех взаимодействиях с клиентами. Однако в сложных ситуациях язык играет еще более важную роль.

Вот список общих фраз, которые вы должны избегать при общении с расстроенными клиентами.

- Вы неправы.
- Вы не сделали это правильно.
- Единственное, что я могу сделать.
- Это не моя работа
- В чем твоя проблема?
- Я не знаю, почему они послали меня. Я не тренировался на этой модели.
- Торговый представитель продал вам не ту машину.
- Другой техник не знал, что он делает.
- Это худшая машина, которую мы когда-либо делали.

Кроме того, при разговоре не забудьте:

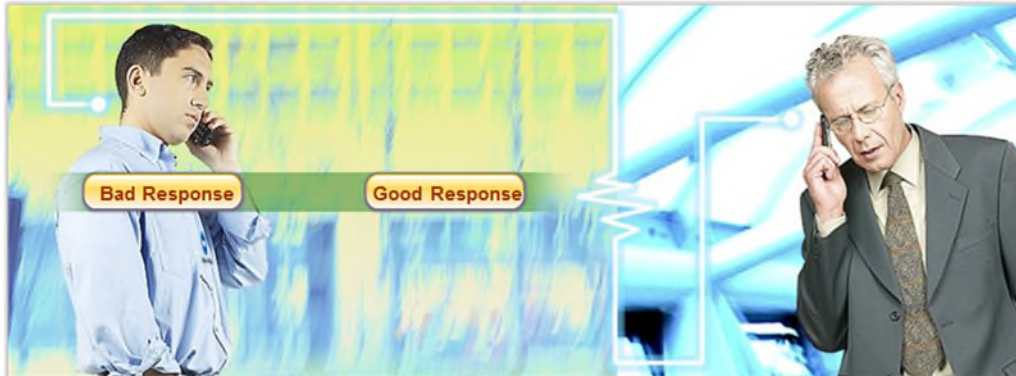
- Используйте «Я» вместо вас.
- Держите разговор безличным и фактическим.
- Брать ответственность.
- Избегайте отдавать приказы.
- Предложить альтернативы.
- Избегайте таких слов, как «но» или «к сожалению».

■ Serving Upset Customers - Trigger Phrases

Let's take a look at the role that positive language plays.

Scenario: You have informed your customer that you will arrive at 8.30 the next morning. The customer, in turn, tells you that the time is not acceptable and they need you there today. How do you respond?

[Click each response to learn more.](#)



Let's take a look at the role that positive language plays. You have informed your customer that you will arrive at 8.30 the next morning. The customer, in turn, tells you that the time is not acceptable and they need you there today. How do you respond?

Bad Response

I understand, but you have to understand my position. I just do the calls as they come in. If you have a problem, you will have to take it up with my manager.

Good Response

I understand your urgency. I will get there as soon as I can. In the meantime, I will see if another technician can arrive sooner or help me with my current work load and call you back.

[Click each response to learn more.](#)

Давайте посмотрим на роль, которую играет позитивный язык. Вы сообщили своему клиенту, что вы придёте в 8.30 на следующее утро. Клиент, в свою очередь, говорит вам, что время не приемлемо, и вы нуждаетесь в нём сегодня. Как вы отвечаете?

Плохой ответ

Я понимаю, но вы должны понять мою позицию. Я просто делаю звонки по мере их поступления. Если у вас возникнут проблемы, вам придётся обсудить это с моим менеджером.

Хороший ответ

Я понимаю вашу срочность. Я доберусь туда, как только смогу. А пока я посмотрю, сможет ли другой специалист приехать раньше или помочь мне с моей текущей рабочей нагрузкой и перезвонить вам.

■ **Serving Upset Customers - Resolve the Problem**

This is the last stage of the interaction. For a successful mission, you need to perform three more tasks.

Click each task to learn more.



1. Fix the Problem:

Develop a solution to the problem. It is critical to convince the upset customer that it is your goal to resolve the problem. Involve the customer, where you can, in developing the solution. Ask for ideas and explore the alternative solutions together. Always communicate the final solution to the customer.



Resolving the problem is the last stage of the interaction. For a successful mission, you need to perform three more tasks:

1. Fix the Problem:

Develop a solution to the problem. It is critical to convince the upset customer that it is your goal to resolve the problem. Involve the customer, where you can, in developing the solution. Ask for ideas and explore the alternative solutions together. Always communicate the final solution to the customer.

2. Summarize End Points:

Realize that you may not always be in a position to fix the problem on the spot. You may need more time, a part, O I to refer with your manager, or fJ to get back to the customer. In any scenario, it is vital that you keep the customer informed. Summarize for the customer, the steps that you plan to take in order to fix the problem. Don't over explain; just provide them with the facts.

3. Follow-up:

This is an extremely important activity and the main reason why customers get upset in the first place. Regardless of what the planned solution is, always follow up with the customer. If the problem is resolved, ask the customer to test and ensure all the customer needs have been met. If you need to get back to the customer. do it. Always let the customer know what your next step is going to be.

Решение проблемы - последний этап взаимодействия. Для успешного выполнения миссии вам необходимо выполнить еще три задания:

1. Исправить проблему:

Разработайте решение проблемы. Очень важно убедить расстроенного клиента, что ваша цель - решить проблему. Вовлекайте клиента, где это возможно, в разработку решения. Попросите идеи и изучите альтернативные решения вместе. Всегда сообщайте окончательное решение клиенту.

2. Подведите итоги:

Поймите, что вы не всегда можете решить проблему на месте. Вам может потребоваться больше времени, часть, O I, чтобы обратиться к вашему менеджеру, или fJ, чтобы вернуться к клиенту. В любом случае крайне важно информировать клиента. Подведите итог для клиента, шаги, которые вы планируете предпринять для решения проблемы. Не переоценивайте; просто предоставьте им факты.

3. Продолжение:

Это чрезвычайно важный вид деятельности и главная причина, по которой клиенты расстраиваются в первую очередь. Независимо от того, что является запланированным решением, всегда консультируйтесь с клиентом. Если проблема решена, попросите клиента провести тестирование и убедиться, что все потребности клиента были удовлетворены. Если вам нужно вернуться к клиенту. сделай это. Всегда сообщайте клиенту, каким будет ваш следующий шаг.

■ **Serving Upset Customers - The Right Way**

Mr. Sutherland of Equities Inc. has purchased a bizhub 200 for his office. Within a week, the machine begins to feed the paper incorrectly through the automatic document feeder and causes constant jams. Mr. Sutherland, clearly upset, goes ahead and logs a complaint.

Click through the scenario below.



1 / 16

Mr. Sutherland of Equities Inc. has purchased a bizhub 200 for his office. Within a week, the machine begins to feed the paper incorrectly through the automatic document feeder and causes constant jams. Mr. Sutherland, clearly upset, goes ahead and logs a complaint.

Chris: Good afternoon Mr. Sutherland. My name is Chris. You logged a complaint with your bizhub 200.

Mr. Sutherland: Yes, I did. This machine keeps jamming all the time.

Chris: I would like to take a look at the machine sir.

Mr. Sutherland: Do you know that I bought this machine only one week ago?

Chris: I'll do my best to figure out the problem as quickly as I can sir.

Mr. Sutherland: Figure out the problem? There shouldn't be a problem at all ... right?

Mr. Sutherland: How can I run my business efficiently with this kind of hardware?

Chris: Sir, I have checked the machine and made the adjustment. Let me test it to check once again.

Mr. Sutherland: Ok. Are you sure that there is nothing else that is wrong?

Chris: I am sure sir.

Mr. Sutherland: Alright then. I really don't want to go through this again.

Chris: I am sorry for the problem sir. Thank you for your time. Please let me know if you have any other problems.

Mr. Sutherland: Alright.

One week later, the same problem occurs with the machine again. Chris, the technician, responds to Mr. Sutherland's complaint.

Mr. Sutherland: You said the last time that you had fixed it? You did a lousy job.

Chris: Sir, I will need to take a look at the machine again.

Mr. Sutherland: Again? Why?

Chris: I need to determine the problem sir.

Mr. Sutherland: This is not what I expect from a brand new machine! Do you have any idea how much this machine cost me? And, why should there be a problem in the first place?

Mr. Sutherland: Have you any idea how this is affecting my business? Is this what I should expect from a new machine?

Chris: You have every reason to be upset sir, and I apologize for the trouble.

This machine is a very reliable product. But sometimes, it is necessary to fine-tune it a little bit to get optimum performance.

Mr. Sutherland: I'll believe it when I see it.

Chris: The problem has been solved sir. Why don't you try making a copy to check for yourself?

Mr. Sutherland: Alright. I'll try.

Chris: I have also checked the other parts of the machine to make sure that you do not have any other problem.

Mr. Sutherland: You have? Well ... thanks.

Chris: No problem sir. It's my job. I will get in touch with you after a week to see if everything's functioning as it should be. Have a good day.

Mr. Sutherland: Thank you. I must admit, you have been thoroughly professional.

Г-н Сазерленд из Equities Inc. приобрел bizhub 200 для своего офиса. В течение недели аппарат начинает неправильно подавать бумагу через устройство автоматической подачи документов и вызывает постоянные замятия. Мистер Сазерленд, явно расстроенный, идет вперед и регистрирует жалобу.

Крис: Добрый день, мистер Сазерленд. Меня зовут Крис. Вы зарегистрировали жалобу на своем bizhub 200.

Мистер Сазерленд: Да, я сделал. Эта машина постоянно глушит.

Крис: Я хотел бы взглянуть на машину, сэр.

Мистер Сазерленд: Вы знаете, что я купил эту машину только неделю назад?

Крис: Я сделаю все возможное, чтобы разобраться в проблеме как можно быстрее, сэр.

Мистер Сазерленд: Выясните проблему? Там не должно быть проблемы вообще ... верно?

Мистер Сазерленд: Как я могу эффективно управлять своим бизнесом с помощью такого оборудования?

Крис: Сэр, я проверил машину и произвел настройку. Позвольте мне проверить это, чтобы проверить еще раз.

Мистер Сазерленд: Хорошо. Вы уверены, что нет ничего плохого?

Крис: я уверен, сэр.

Мистер Сазерленд: Хорошо, тогда. Я действительно не хочу переживать это снова.

Крис: Я прошу прощения за проблему, сэр. Спасибо за ваше время. Пожалуйста, дайте мне знать, если у вас есть другие проблемы.

Мистер Сазерленд: Хорошо.

Через неделю та же проблема снова возникает с машиной. Крис, техник, отвечает на жалобу г-на Сазерленда.

Мистер Сазерленд: Вы сказали в прошлый раз, что исправили это? Вы сделали паршивую работу.

Крис: Сэр, мне нужно еще раз взглянуть на машину.

Мистер Сазерленд: Опять? Зачем?

Крис: Мне нужно определить проблему, сэр.

Мистер Сазерленд: Это не то, что я ожидаю от совершенно новой машины! Ты хоть представляешь, сколько мне стоит эта машина? И почему в первую очередь должна быть проблема?

Мистер Сазерленд: Вы хоть представляете, как это влияет на мой бизнес? Это то, что я должен ожидать от новой машины?

Крис: У вас есть все причины расстраиваться, сэр, и я прошу прощения за неприятности. Эта машина очень надежный продукт. Но иногда необходимо немного подстроить его, чтобы получить оптимальную производительность.

Мистер Сазерленд: Я поверю в это, когда увижу это.

Крис: проблема была решена, сэр. Почему бы вам не попробовать сделать копию, чтобы проверить себя?

Мистер Сазерленд: Хорошо. Я буду стараться.

Крис: Я также проверил другие части машины, чтобы убедиться, что у вас нет других проблем.

Мистер Сазерленд: У вас есть? Ну, что ж, спасибо.

Крис: Нет проблем, сэр. Это моя работа. Я свяжусь с вами через неделю, чтобы узнать, все ли работает так, как должно быть. Хорошего дня.

Мистер Сазерленд: Спасибо. Я должен признаться, вы были полностью профессиональны.

■ **Serving Upset Customers - The Right Way**

Let's revisit some frames of the conversation to see what Chris did right, and how he managed to salvage the situation and turn the customer around.

Click each frame to learn more.

4 / 16

11 / 16

12 / 16

15 / 16

16 / 16

How can I run my business efficiently with this kind of hardware?

What did Chris do right?
After greeting the customer politely and introducing himself, notice how Chris remains calm and let's the customer speak. He uses his nonverbal communication skills to help him deal with the upset customer.

4 / 16

Let's revisit some frames of the conversation to see what Chris did right, and how he managed to salvage the situation and turn the customer around.

What did Chris do right?

After greeting the customer politely and introducing himself, notice how Chris remains calm and let's the customer speak. He uses his nonverbal communication skills to help him deal with the upset customer.

Click each frame to learn more.

Давайте вернемся к некоторым рамкам беседы, чтобы увидеть, что Крис сделал правильно, и как ему удалось спасти ситуацию и перевернуть клиента.

Что Крис сделал правильно?

После вежливого приветствия клиента и представления себя, заметьте, как Крис остается спокойным, и пусть клиент говорит. Он использует свои невербальные навыки общения, чтобы помочь ему справиться с расстроенным клиентом.

Нажмите на каждый кадр, чтобы узнать больше.

Y ■ Serving Upset Customers - The Right Way



Have you any idea how this is affecting my business?
Is this what I should expect from a newmadline?



11 / 16

What did Chris do right?

This is a crucial phase and a tot depends on Chris' response - both verbal and nonverbal. Notice how he remains quiet and let's the customer vent. His facial expression and body language communicate a sense of concern to the customer.

What did Chris do right?

This is a crucial phase and a tot depends on Chris' response - both verbal and nonverbal. Notice how he remains quiet and let's the customer vent. His facial expression and body language communicate a sense of concern to the customer.

Что Крис сделал правильно?

Это критический этап, и ребенок зависит от реакции Криса - как вербальной, так и невербальной. Заметьте, как он молчит, и пусть клиент выскажется. Его выражение лица и язык тела передают чувство беспокойства клиенту.

Serving Upset Customers - The Right Way



You have every reason to be upset sir, and I apologize for the trouble.
This machine is a very reliable product. But sometimes, it is necessary to fine-tune it a little bit to get optimum performance.



12 / 16

What did Chris do right?

Here, Chris empathizes with the customer. He realizes that the machine is at fault, and apologizes sincerely to the customer. To assure the customer that he's been taken seriously, Chris then goes on to explain why the problem reoccurred using a very simple analogy.

Although Chris is aware that this particular new ADF can be problematic and can require multiple adjustments, it is not something the customer needs to hear as it will only make him more upset. Also, this may not be the case in this situation. Appropriately, Chris does not provide this information to the customer.

What did Chris do right?

Here, Chris empathizes with the customer. He realizes that the machine is at fault, and apologizes sincerely to the customer. To assure the customer that he's been taken seriously, Chris then goes on to explain why the problem reoccurred using a very simple analogy. Although Chris is aware that this particular new ADF can be problematic and can require multiple adjustments, it is not something the customer needs to hear as it will only make him more upset. Also, this may not be the case in this situation. Appropriately, Chris does not provide this information to the customer.

Что Крис сделал правильно?

Здесь Крис сопереживает клиенту. Он понимает, что машина виновата, и приносит свои искренние извинения клиенту. Чтобы убедить клиента в том, что его воспринимают всерьез, Крис затем объясняет причину возникновения проблемы, используя очень простую аналогию.

Хотя Крис знает, что этот конкретный новый АПД может быть проблематичным и может потребовать многократных корректировок, клиент не должен это слышать, так как это только расстроит его. Кроме того, это не может иметь место в этой ситуации. Соответственно, Крис не предоставляет эту информацию клиенту.

Serving Upset Customers - The Right Way



I have also checked the other parts of the machine to make sure that you do not have any other problem.



You have? Well ... thanks.

What did Chris do right?

Chris has already fixed and checked the machine. He asks the customer to test the machine to help him gain some confidence. Chris then exceeds the customer's expectations by checking other parts of the machine. While doing so, Chris uses all aspects of nonverbal communication to remain in control of the situation.

What did Chris do right?

Chris has already fixed and checked the machine. He asks the customer to test the machine to help him gain some confidence. Chris then exceeds the customer's expectations by checking other parts of the machine. While doing so, Chris uses all aspects of nonverbal communication to remain in control of the situation.

Что Крис сделал правильно?

Крис уже починил и проверил машину. Он просит клиента проверить машину, чтобы помочь ему обрести уверенность. Крис тогда превосходит ожидания клиента, проверяя другие части машины. При этом Крис использует все аспекты невербального общения, чтобы контролировать ситуацию.

Serving Upset Customers - The Right Way



No problem sir. Its my job. I will get in touch with you aner a weekto see if everything's functioning as it should be. Have a good day.



16 / 16

Thank you. I must admrl, you have been lthoroughly professional.

What did Chris do right?

Chris ends the interaction on a positive note by promising the customer to follow-up. His ability to remain clam and focused, not get drawn into an argument, and use positive verbal and nonverbal communication impresses the customer.

It is now time for Chris to celebrate this customer service success!

What did Chris do right?

Chris ends the interaction on a positive note by promising the customer to follow-up. His ability to remain calm and focused, not get drawn into an argument, and use positive verbal and nonverbal communication impresses the customer.

It is now time for Chris to celebrate this customer service success!

Что Крис сделал правильно?

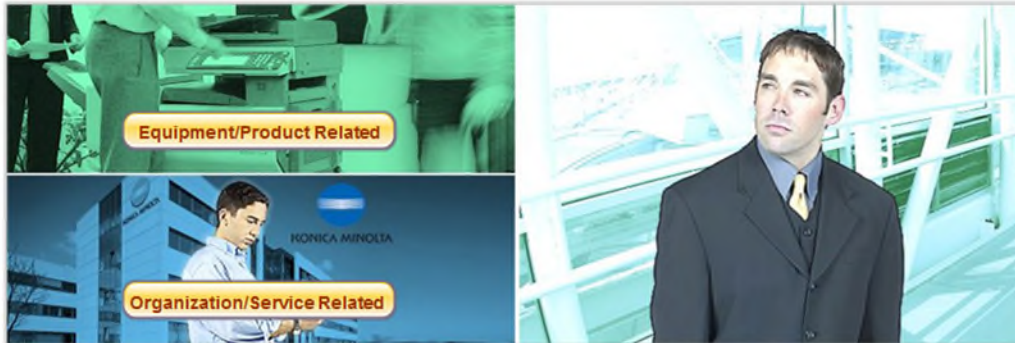
Крис заканчивает взаимодействие на позитивной ноте, обещая клиенту последующее наблюдение. Его способность сохранять спокойствие и сосредоточенность, не вовлекаться в спор и использовать позитивное вербальное и невербальное общение впечатляет клиента.

Настало время Крису отпраздновать этот успех в обслуживании клиентов!

■ Serving Upset Customers - Escalation Issues

Dealing with difficult and upset customers is an unpredictable task. While interacting with such customers, you will come across certain issues that need to be escalated to your manager. These issues can be grouped under two main headings – Equipment/Product related or Organization/Service related.

Click each heading to learn more.





Dealing with difficult and upset customers is an unpredictable task. While interacting with such customers, you will come across certain issues that need to be escalated to your manager. These issues can be grouped under two main headings – Equipment/Product related or Organization/Service related.

Click each heading to learn more.

Работа с трудными и расстроенными клиентами - непредсказуемая задача. Общаюсь с такими клиентами, вы столкнетесь с определенными проблемами, которые необходимо сообщить своему менеджеру. Эти проблемы можно сгруппировать под двумя основными заголовками - Оборудование / Продукт или Организация / Сервис, связанный.

Y ■ Serving Upset Customers - Escalation Issues

 <p>Equipment/Product Related</p>	<p>Equipment/Product Related X</p>
 <p>Organization/Service Related</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unfavorable comments or remarks about the machine. ● Customer damage to the product. ● Equipment application or installation issues. ● Product malfunctions causing customer dissatisfaction. ● Potential problems.

Equipment/Product Related

- Unfavorable comments or remarks about the machine.
- Customer damage to the product.
- Equipment application or installation issues.
- Product malfunctions causing customer dissatisfaction.
- Potential problems.

Оборудование / Продукт, связанный

- Неблагоприятные комментарии или замечания по поводу машины.
- Ущерб клиенту от продукта.
- Вопросы применения или установки оборудования.
- Неисправности продукта, вызывающие недовольство клиента.
- Потенциальные проблемы.

Y ■ Serving Upset Customers - Escalation Issues

Organization/Service Related X

- Unfavorable comments or remarks about the organization, department, or an individual within the organization.
- Rude or abusive customers.
- Billing or credit issues.
- Sales issues, such as, product and needs mismatch, additional needs, etc.
- Required parts/supplies on backorder.

Organization/Service Related

Unfavorable comments or remarks about the organization, department, or an individual within the organization.

Rude or abusive customers.

Billing or credit issues.

Sales issues, such as, product and needs mismatch, additional needs, etc.

Required parts/supplies on backorder.

Организация / Сервис, связанный

Неблагоприятные комментарии или замечания об организации, отделе или человеке в организации.

Грубые или оскорбительные клиенты.

Биллинг или кредитные вопросы.

Проблемы с продажами, такие как несоответствие продукта и потребностей, дополнительные потребности и т. Д.

Необходимые детали / расходные материалы на заказ.

■ Serving Upset Customers - Escalation Issues: Abusive or Violent Customer

Ensure that you escalate all such interactions where a customer threatens you or becomes violent. Though this is likely to happen on rare occasions, always be on your guard. Here are a few tips to help you:

- Look out for potentially violent behavior by observing the nonverbal communication of the customer – body posture, tone of voice, clenched fists, etc.
- Always look for assistance if the customer turns violent. Do not get into a physical struggle of any kind.
- Tell the customer calmly, yet firmly, that you cannot solve the problem if he/she continues to behave in this manner; for example, "I want to help you, will you let me?"



Ensure that you escalate all such interactions where a customer threatens you or becomes violent. Though this is likely to happen on rare occasions, always be on your guard. Here are a few tips to help you:

- Look out for potentially violent behavior by observing the nonverbal communication of the customer – body posture, tone of voice, clenched fists, etc.
- Always look for assistance if the customer turns violent. Do not get into a physical struggle of any kind.
- Tell the customer calmly, yet firmly, that you cannot solve the problem if he/she continues to behave in this manner; for example, "I want to help you, will you let me?"

Убедитесь, что вы расширяете все такие взаимодействия, когда клиент угрожает вам или становится насильственным. Хотя это может случиться в редких случаях, всегда будьте начеку. Вот несколько советов, которые помогут вам:

- Следите за потенциально насильственным поведением, наблюдая невербальное общение клиента - позу тела, тон голоса, сжатые кулаки и т. Д.
- Всегда обращайтесь за помощью, если клиент становится агрессивным. Не вступайте в физическую борьбу любого рода.
- Скажите клиенту спокойно, но твердо, что вы не можете решить проблему, если он / она продолжает вести себя таким образом; например, «Я хочу помочь вам, вы позволите мне?»

■ Serving Upset Customers - Review

You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points:

- To successfully serve upset customers, you must look and act professional, be patient, and believe in your abilities.
- While interacting with upset customers, always remember to take customer frustration professionally and NOT personally; stay calm and understanding.
- Show empathy and escalate product, organization, and service related issues. Also, escalate all issues that involve a threatening or violent customer.



You have completed this chapter. As you move forward, keep in mind the following points:

- To successfully serve upset customers, you must look and act professional, be patient, and believe in your abilities.
- While interacting with upset customers, always remember to take customer frustration professionally and NOT personally; stay calm and understanding.
- Show empathy and escalate product, organization, and service related issues. Also, escalate all issues that involve a threatening or violent customer.

Вы завершили эту главу. По мере продвижения вперед имейте в виду следующие моменты:

- Чтобы успешно обслуживать расстроенных клиентов, вы должны выглядеть и вести себя профессионально, проявлять терпение и верить в свои способности.
- При общении с расстроенными клиентами всегда помните о том, чтобы воспринимать разочарование клиента профессионально, а НЕ лично; сохраняй спокойствие и понимание.
- Проявляйте сочувствие и обостряйте проблемы, связанные с продуктом, организацией и обслуживанием. Кроме того, обострите все проблемы, связанные с угрозой или насилием со стороны клиента.

■ Chapter 3 - Reducing Customer Service Stress

After completing this chapter, you will be able to:

- Identify when you are becoming too stressed.
- Reduce your stress on the job to a healthy level.



After completing this chapter, you will be able to:

- Identify when you are becoming too stressed.
- Reduce your stress on the job to a healthy level.

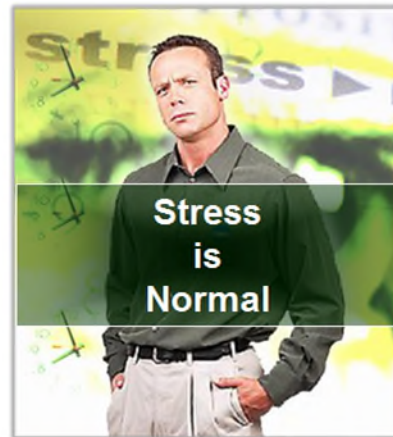
После завершения этой главы вы сможете:

- Определите, когда вы становитесь слишком напряженным.
- Уменьшите стресс на работе до здорового уровня.

■ Reducing Customer Service Stress - Customer Service and Stress

Stress is an unavoidable part of customer service for both you and the customer. A limited amount of stress is normal and also healthy. However, dealing with challenging situations can cause you too much stress and take a lot out of you.

To do your job well, you must enjoy it. Not controlling stress appropriately can cause it to elevate, taking the joy out of work, and making you less effective and more irritable.



Stress is an unavoidable part of customer service for both you and the customer. A limited amount of stress is normal and also healthy. However, dealing with challenging situations can cause you too much stress and take a lot out of you.

To do your job well, you must enjoy it. Not controlling stress appropriately can cause it to elevate, taking the joy out of work, and making you less effective and more irritable.

Стресс является неотъемлемой частью обслуживания клиентов как для вас, так и для клиента. Ограниченное количество стресса является нормальным и здоровым. Однако работа в сложных ситуациях может вызвать у вас слишком много стресса и отнять у вас много сил.

Чтобы хорошо выполнять свою работу, вы должны наслаждаться ею. Неправильный контроль над стрессом может привести к его усилению, лишению радости от работы и снижению эффективности и раздражительности.

■ Reducing Customer Service Stress - Stress Identifiers

Stress becomes a problem when it becomes excessive and difficult to cope with. Identifying that you are stressed is the first step towards managing stress.
Let's take a look at some common stress identifiers.

Click each identifier to learn more.



Stress becomes a problem when it becomes excessive and difficult to cope with. Identifying that you are stressed is the first step towards managing stress.
Let's take a look at some common stress identifiers.

Body Language

- Clenching of fists or jaw
- Shortness of breath
- Trembling or tensed muscles
- Sweaty palms

Physical

- Headache
- Fatigue
- Sleep problems
- Change in appetite

Psychological

- Anxiety
- Irritability
- Depression
- Anger
- Boredom
- Reduced motivation

Behavioral

- Decrease in productivity
- Lack of initiative
- Inability to concentrate
- Lack of enthusiasm
- Indifferent attitude
- Hostility

Стресс становится проблемой, когда он становится чрезмерным и с ним трудно справиться. Выявление стресса - это первый шаг к управлению стрессом. Давайте посмотрим на некоторые общие идентификаторы стресса.

Язык тела

- Сжатие кулаков или челюсти
- Сбивчивое дыхание
- дрожание или напряжение мышц
- потные ладони

физический

- Головная боль
- Усталость
- проблемы со сном
- Изменение аппетита

Психологический

- Беспокойство
- Раздражительность
- Депрессия
- Anger
- Скука
- Снижение мотивации

Поведенческий

- снижение производительности
- отсутствие инициативы
- неспособность сосредоточиться
- отсутствие энтузиазма
- безразличное отношение
- Враждебность

■ **Reducing Customer Service Stress –
Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions**

Reducing stress levels is a two-part process. First, recognize that certain aspects of your job will cause stress. For example, machines will break down and customers will get upset. Second, recognize your personal stress signals such as, an increased heart beat, tensed shoulders, or a clenched jaw, and force yourself to do the opposite.

By doing so, you will be able to anticipate situations better and control your emotional reactions more effectively. This can really help you to reduce unnecessary, self-induced stress.



Reducing stress levels is a two-part process. First, recognize that certain aspects of your job will cause stress; machines will break and customers will get upset. Second, recognize your personal stress signals such as, an increased heart beat, tensed shoulders, or a clenched jaw, and force yourself to do the opposite.

Doing this will help you to anticipate situations better and effectively control your emotional reactions thereby reducing unnecessary or self-induced stress.

Снижение уровня стресса - это процесс, состоящий из двух частей. Во-первых, осознайте, что определенные аспекты вашей работы вызовут стресс; машины сломаются и клиенты будут расстроены. Во-вторых, узнайте ваши персональные сигналы стресса, такие как учащенное сердцебиение, напряженные плечи или стиснутые челюсти, и заставьте себя сделать обратное.

Это поможет вам лучше предвидеть ситуации и эффективно контролировать свои эмоциональные реакции, тем самым уменьшая ненужный или вызванный самим собой стресс.

■ Reducing Customer Service Stress - Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions

Here are a few tips, with examples, to help you control your emotional reactions better and reduce stress.

- It has been said before, and it is important enough to be said again – take all challenging situations professionally and NOT personally. Example
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you. Example
- Identify your personal stress triggers and prepare in advance. Example
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and stay positive. Example
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control. Example



Here are a few tips, with examples, to help you control your emotional reactions better and reduce stress.

- It has been said before, and it is important enough to be said again - take all challenging situations professionally and NOT personally.
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you.
- Identify your personal stress triggers and prepare in advance.
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and Stay positive.
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control.

Вот несколько советов с примерами, которые помогут вам лучше контролировать свои эмоциональные реакции и уменьшить стресс.

- Это было сказано ранее, и это достаточно важно, чтобы быть повторенным - принимайте все сложные ситуации профессионально, а НЕ лично.
- Знайте о факторах, которые вы не можете контролировать - не позволяйте им беспокоить вас.
- Определите ваши личные стрессовые спусковые механизмы и подготовьтесь заранее.
- Контролируйте свои разговоры с самим собой - думайте позитивно, действуйте позитивно и оставайтесь позитивно.
- Вежливо освободите себя от стрессовых ситуаций, когда вы чувствуете, что теряете контроль.

Y ■ Reducing Customer Service Stress -
Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions

- It has been said before, and it is important enough to be said again - take all challenging situations professionally and NOT personally. Example
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you. Example
- Identify your personal stress triggers and prepare in advance. Example
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and stay positive. Example
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control. Example

This is about business, not me.

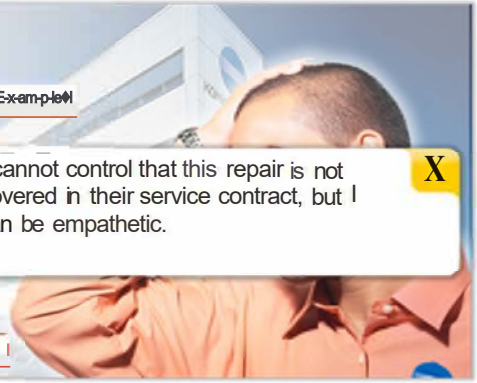
X

Y ■ Reducing Customer Service Stress -
Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions

- it has been said before, and it is important enough to be said again - take all challenging situations professionally and NOT personally. **Example**
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you.
- Identify your personal stress and prepare in advance. **Example**
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and stay positive. **Example**
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control. **Example**

I cannot control that this repair is not covered in their service contract, but I can be empathetic.

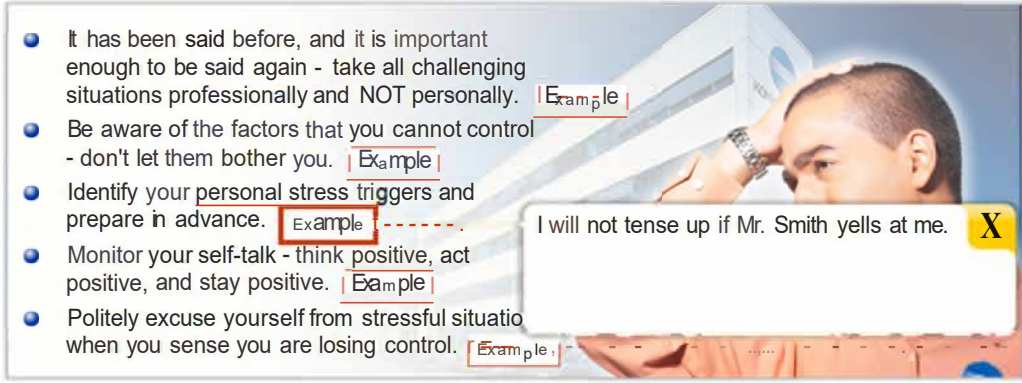
X



Y ■ Reducing Customer Service Stress -
Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions

- It has been said before, and it is important enough to be said again - take all challenging situations professionally and NOT personally. | Example |
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you. | Example |
- Identify your personal stress triggers and prepare in advance. | Example |
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and stay positive. | Example |
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control. | Example |

I will not tense up if Mr. Smith yells at me. X

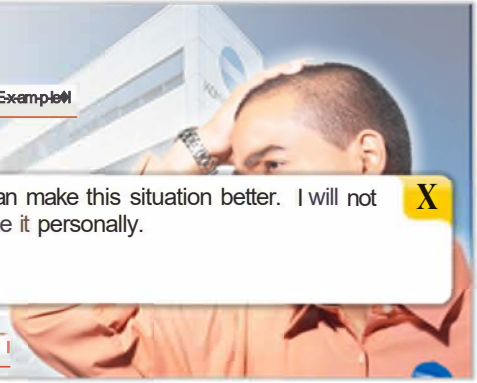


Y ■ Reducing Customer Service Stress -
Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions

- It has been said before, and it is important enough to be said again - take all challenging situations professionally and NOT personally. **Example**
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you. **Example**
- Identify your personal stress triggers and prepare in advance. **Example**
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and stay positive. **Example**
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control. **Example**

I can make this situation better. I will not take it personally.

X



Y ■ Reducing Customer Service Stress -
Reducing Stress Levels: Control Your Emotional Reactions

- It has been said before, and it is important enough to be said again - take all challenging situations professionally and NOT personally. **Example**
- Be aware of the factors that you cannot control - don't let them bother you. **Example**
- Identify your personal stress triggers and prepare in advance. **Example**
- Monitor your self-talk - think positive, act positive, and stay positive. **Example**
- Politely excuse yourself from stressful situations when you sense you are losing control. **Example**

Please excuse me while I refer to some documentation outside in my car.

X

Example

Module 3 - Upset Customers

outward
ASSOCIATE

■ Reducing Customer Service Stress - Reducing Stress Levels

Other than controlling your emotional reactions, there are other things that you can do to keep stress levels in check.

Click each option to learn more.

Network with Co-workers



Know Your Options

Celebrate

Always remember that you are making a difference!

Other than controlling your emotional reactions, there are other things that you can do to keep stress levels in check.

Know Your Options

Not knowing what to do during difficult situations can cause a lot of stress. Ensure that you know the organizational stand on issues related to your job. Be aware of the authority you have and the decisions you can and cannot make. This will increase your confidence and help you to control difficult customer interactions.

Network with Co-workers

Seek and give support to your co-workers. This sharing of knowledge and experience is extremely valuable. It helps you to predict customer behavior more accurately and stay on top during customer interactions.

Celebrate

Celebrate a job well done. Celebrating customer successes will help you to stay positive, motivated, and confident. Also, balance your life by making time for other interests that you have.

Помимо контроля ваших эмоциональных реакций, есть и другие вещи, которые вы можете сделать, чтобы контролировать уровень стресса.

Знай свои варианты

Незнание того, что делать в трудных ситуациях, может вызвать много стресса. Убедитесь, что вы знаете организационную позицию по вопросам, связанным с вашей работой. Знайте о своей власти и решениях, которые вы можете и не можете принимать. Это повысит вашу уверенность и поможет вам контролировать сложные взаимодействия с клиентами.

Сеть с коллегами

Ищите и поддерживайте своих коллег. Этот обмен знаниями и опытом чрезвычайно ценен. Это поможет вам более точно прогнозировать поведение клиентов и оставаться на вершине во время взаимодействия с клиентами.

Праздновать

Отпразднуйте хорошо выполненную работу. Празднование успехов клиентов поможет вам оставаться позитивными, мотивированными и уверенными в себе. Кроме того, сбалансируйте свою жизнь, уделяя время другим интересам, которые у вас есть.

■ Reducing Customer Service Stress - Review

You have completed this module. As you move forward keep in mind the following points:

- Stress is an unavoidable part of customer service and causes problems when it becomes too difficult to cope with.
- Recognize stress signals to manage your work related stress more effectively.
- Control your emotional reactions to reduce unnecessary stress.
- And Celebrate! customer service successes.



You have completed this module. As you move forward keep in mind the following points:

- Stress is an unavoidable part of customer service and causes problems when it becomes too difficult to cope with.
- Recognize stress signals to manage your work related stress more effectively.
- Control your emotional reactions to reduce unnecessary stress.
- And Celebrate! customer service successes.

Вы завершили этот модуль. По мере продвижения вперед имейте в виду следующие моменты:

- Стресс является неизбежной частью обслуживания клиентов и вызывает проблемы, когда с ним становится слишком трудно справиться.
- Распознавание сигналов стресса для более эффективного управления стрессом, связанным с работой.
- Контролируйте свои эмоциональные реакции, чтобы уменьшить ненужный стресс.
- И праздновать! успехи в обслуживании клиентов.

Congratulations!

outward
ASSOCIATE

■ End of Course

Congratulations!

You have reached the end of this course.

Use the concepts you have learned to polish your customer service and communication skills, and build better customer relationships.

While dealing with difficult customers, try to see their point of view. Stay calm and take customer frustration professionally, not personally.

Remember, to your customers, you are the organization.



Congratulations! You have reached the end of this course.

Use the concepts you have learned to polish your customer service and communication skills, and build better customer relationships.

While dealing with difficult customers, try to see their point of view. Stay calm and take customer frustration professionally, not personally.

Remember, to your customers, you are the organization.

We hope you enjoyed this course and look forward to meeting you at the next web-based training!

Поздравляем! Вы достигли конца этого курса.

Используйте концепции, которые вы узнали, чтобы улучшить свои навыки обслуживания клиентов и общения, а также построить лучшие отношения с клиентами.

Имея дело с трудными клиентами, постарайтесь увидеть их точку зрения. Сохраняйте спокойствие и воспринимайте разочарование клиента профессионально, а не лично.

Помните, что для ваших клиентов вы являетесь организацией.

Мы надеемся, что вам понравился этот курс, и с нетерпением ждем встречи с вами на следующем веб-тренинге!