



Samorząd Województwa
Warmińsko-Mazurskiego



LOKALNA ORGANIZACJA
TURYSTYCZNA
POWIATU SZCZYCIENSKIEGO

TURYSTYKA NAS INSPIRUJE

LUDZIE TWORZĄ TURYSTYKĘ

7 GRUDNIA 2017 ROKU

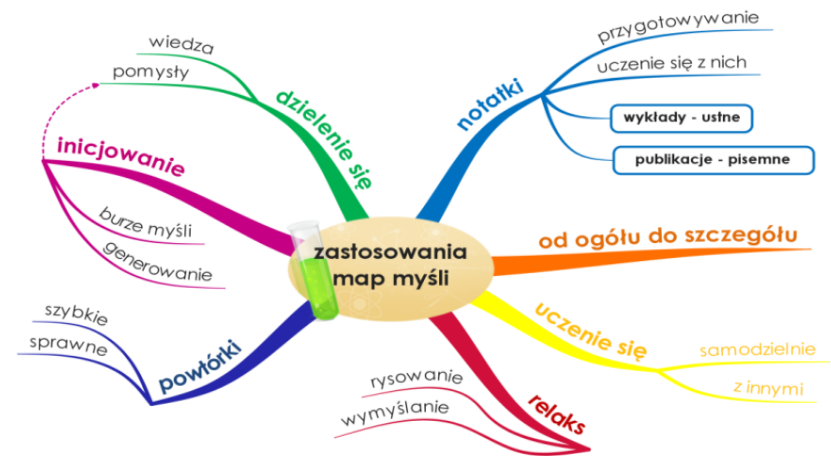
Komunikacja z klientem w obszarze turystycznym

dr Beata Bekulard



Skuteczna komunikacja z klientem to bardzo ważny element w obsłudze i sprzedaży dlatego warto postawić na dialog.

Pomoże on budować relacje, a na pewno bardziej poznać klienta.



Jak rozmawiać, by być
zrozumianym?

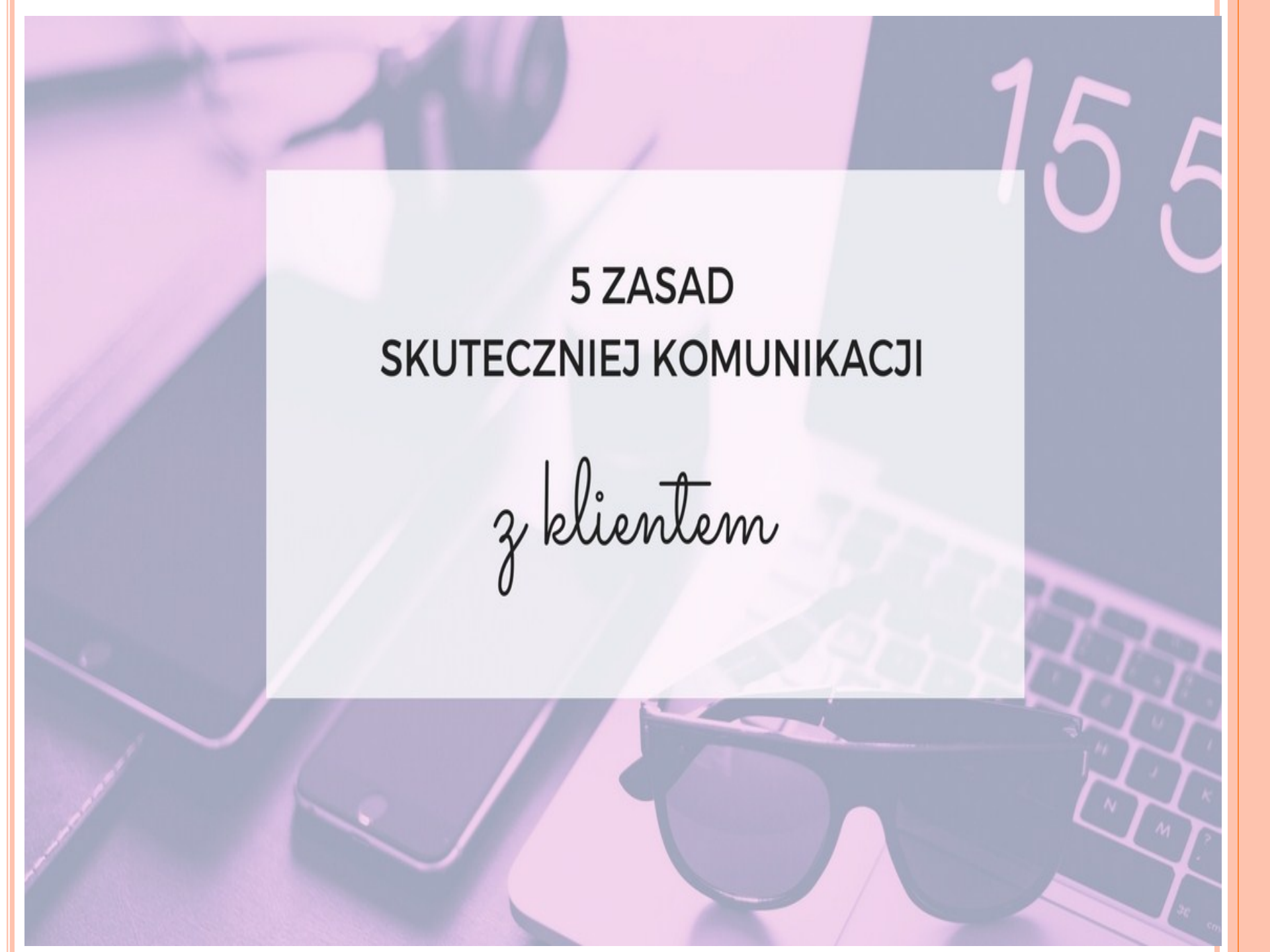
Jak uniknąć nieдомówień
czy nieporozumień?

Wreszcie jak sprawić, by
nasz rozmówca poczuł się
dobrze?

**Ważne jest to, co mówisz,
ale i w jaki sposób
mówisz.**

SCHEMAT PRZEKAZYWANIA KOMUNIKATU





5 ZASAD SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

z klientem

ZASADA NR 1

Twoja postawa ma znaczenie!

Oczywiście, że na dobrą komunikację wpływ ma wiele czynników. Jednak zawsze należy zacząć od swojej postawy ciała.



ZASADA NR 2

Aktywne słuchanie klienta



Sprzyja budowaniu relacji, dodatkowo wiemy, na czym klientowi zależy, co jest dla niego istotne. W ten sposób poznajemy bardziej swoich klientów.

Aktywne słuchanie jest czymś więcej, to **jedna z technik komunikacji z klientem**. Dzięki niej możemy uzyskać dodatkowe informacje, poznać poglądy, postawy, emocje i budować zaufanie.



Wskazówki:

- a) Uważnie słuchajmy swojego klienta;
- b) Zapamiętujemy to, co mówi klient, a następnie wykorzystujemy informacje w dalszej rozmowie;
- c) Gdy będziemy nawiązywać do wcześniejszych wypowiedzi – pokażemy klientowi, że faktycznie słuchasz tego, co mówi;
- d) Utrzymujemy kontakt wzrokowy;
- e) Pamiętajmy o uśmiechu.



Okażmy szczerze zainteresowanie na słowa swojego klienta. Zachowajmy przestrzeń – nie siadajmy za daleko lub zbyt blisko.



Niezależnie od tego, czy spotykamy się
z klientem na żywo, czy może
rozmawiamy z nim przez telefon,
pamiętajmy o tonie głosu.

Niech będzie przyjazny i miły.



Uśmiech można „wyczuć” nawet
przez telefon!

**Pokażmy swój entuzjazm,
ale także bądźmy pewni siebie.**





Podczas rozmowy z klientem – zadawajmy pytania, zarówno otwarte, jak i zamknięte.

Interesujmy się tym, co mówi klient.

Dopytujmy.

Pomocne mogą być mikrokomunikaty,
czyli krótkie wyrażenia określające
zainteresowanie, jak „rozumiem”, „aha”,
„tak”, „owszem”, itp.



**Dajmy swojemu rozmówcy
czas na odpowiedź. Zanim
zaczniemy mówić, poczekajmy
jeszcze chwilę, upewniając się,
czy klient chce coś dopowiedzieć
czy zadać pytanie.**



ZASADA NR 3.

Parafraza, czyli upewnijmy się, że dobrze rozumiemy klienta!



To ważne, by mieć pewność, że dobrze rozumiemy klienta. Pomocną techniką jest parafraza. Może ona przybrać następujące formy: „Rozumiem, że...”,

„O ile dobrze Pana/Panią zrozumiałam...”,
„Inaczej mówiąc...”, „To znaczy...”.

Pamiętajmy tu nie chodzi o stosowanie sztywnych regułek branżowych.



To powtórzenie własnymi słowami tego, co
zrozumieliśmy z wypowiedzi klienta.

**Dzięki tej technice, upewniamy się, że dobrze
zrozumieliśmy rozmówcę.**

Parafraza daje też czas na to, by zachować dystans do
wypowiedzi, zwłaszcza jeśli jest ona emocjonalna.

**Pokazując klientowi, że słuchamy – okazujemy
szacunek, a przez to budujemy zaufanie.**

**W ten sposób unikniemy nieporozumień
i niejasności.**



PARAFRAZA

PO CO?

1

POKAŻ

ŻE INTERESUJESZ
SIĘ KLIENTEM

2

SPRAWDŹ

CZY TY DOBRZE
ZROZUMIAŁEŚ
KLIENTA

3

UPEWNIJ SIĘ

ŻE ZNASZ
POTRZEBY KLIENTA

4

UPORZĄDKUJ

ROZMOWĘ
Z KLIENTEM

ZASADA NR 4. Dostrajanie się do klienta

Technikę można wykorzystać w największym stopniu, gdy rozmawiamy z klientem osobiście.



Lubimy osoby, które są do nas podobne i podobnie się zachowują.



**Technika dostrajania
polega na tym, że
przyjmujemy podobną
postawę ciała, mówimy w
podobnym tempie i
używamy podobnego
języka. Jeśli chcemy
spróbować, warto zacząć
od małych kroków i
ostrożnych prób.**



Gdy rozmawiamy z klientem istotne jest to, by „wspierać” swojego rozmówcę:

- pomoże w tym pochyłona pozycja ciała;
- uśmiech;
- kiwanie głową;
- kontakt wzrokowy;
- dobrze jest odwoływać się do tego, co klient mówi, a także szukanie wspólnej perspektywy i doświadczeń.

Jeśli chcesz wspierać swojego rozmówcę, rób to naturalnie, n^{ie} działaj na siłę!



Wskazówki:

Przysłuchaj się lub obserwuj,
jakim językiem mówi Twój klient.

Możesz wtedy używać podobnych
zwrotów i słów.



ZASADA NR 5

Uważaj na branżowy język!

Kiedy rozmawiasz ze swoim klientem,
postaraj się nie używać zbyt dużo
branżowego języka.

**Dla Ciebie słowa i zwroty są
naturalne, używasz ich na co
dzień. Twój klient – nie ma
obowiązku ich znać.**

Nie dla każdej osoby będą one zrozumiałe. Oczywiście – możesz spotkać osobę, która zna się na temacie. Wtedy to zrozumiałe, że możecie porozmawiać używając zwrotów z branży.

Mów prostym językiem.



W ten sposób, skracasz dystans. Schodzisz trochę z pozycji eksperta. Twój rozmówca czuje się lepiej. Jesteście na równi.

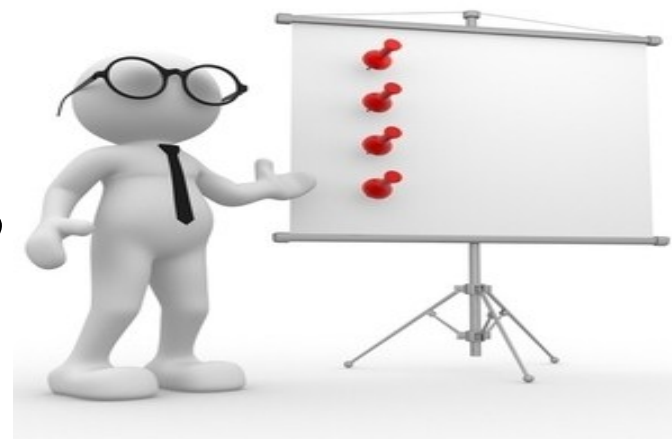
Może być tak, że gdy zapędzimy się ze słownictwem branżowym – klient przytaknie, przyznając nam rację. Nie każda osoba da znać, że coś jest niejasne czy niezrozumiałe.

Czy myślicie Państwo, że taki klient wróci do nas?

Czy może będzie tak, że poszuka innej osoby, która wyjaśni w prostszy sposób, rozwieje jej wątpliwości.



Klient przychodzi do nas,
bowiem chce uzyskać
informacje. Zadbajmy o to, by
wszystko było jasne. Możemy
rozwiązać to w następujący
sposób – po użyciu słowa,
zwrotu –
opiszmy, wyjaśnijmy,
o co nam chodzi.



WSKAZÓWKI

Typ klienta	Jak postępować
kłótniwy	Pozwól mu mówić, zachowaj spokój, powołuj się na przepisy, koncentruj się na problemie, nie na relacjach
milczący	Wykazuj zainteresowanie, ponawiaj pytania, upewniając się, czy klient je zrozumiał, rozwiewaj wątpliwości, spokojnie wyjaśniaj
gadatliwy	Słuchaj i wracaj do tematu; wybijaj z rytmu, pytaniami zamkniętym możesz przerywać wracając do tematu
niezdecydowany	Wzmacniaj jego samoocenę, zachęcaj do odpowiedzi, zadawaj pytania, klarownie argumentuj, parafrazuj
Pewny siebie	Przyjmij postawę życzliwości, wzmacniaj jego samoocenę, zachęcaj do odpowiedzi, zadawaj pytania, zwłaszcza alternatywne, klarownie argumentuj, parafrazuj
niecierpliwy	Załatwiaj jego sprawy szybko, krótko, ale stanowczo powołuj się na przepisy, okaż dobrą wolę w granicach rozsądku i przepisów
rozważny	Staraj się uzyskać jak najwięcej informacji na temat jego oczekiwań i potrzeb, pytaj o istotne uwarunkowania i zachęcaj do odpowiedzi, pomagaj w podejmowaniu decyzji

AGRESJA WERBALNA KLIENTA



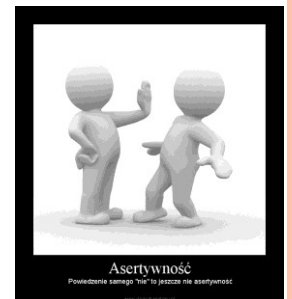
Wybrane techniki manipulacyjne:

- tworzenie sytuacji stresującej (*„Czy Pan wie kim ja jestem?!!?”*),
- ataki personalne (*„Pani się nie nadaje do pracy w u biurze turystycznym, tu potrzeba inteligentnych ludzi.”*),
- naprzemienne dobre i złe traktowanie (*„Doceniam Pani profesjonalizm, ale czy musi to faktycznie tyle trwać?”*),
- groźby (*„Jeśli natychmiast nie wyda mi Pan tego zaświadczenia, będę zmuszony zwrócić się do Pana przełożonego. Więc jak będzie?”*),
- kompromitowanie (*„Co Pan tam wie, taki młodziak.”*),
- szantaż (*„Albo zrobimy tak jak mówię, albo ujawnię Pani niekompetencje.”*),
- manipulowanie czasem (*„Bardzo się spieszę, więc niech mi Pan szybko wypisze to zaświadczenie.”*),
- komplementowanie (*„Od razu widać, że jest Pani świetną profesjonalistką i może wszystko.”*)
- na ofiarę losu (*„Mnie to trzymają się same problemy, a ja już sobie nie radzę. Nie wiem, ja muszę z tym wszystkim skończyć, bo albo zwariuję, albo coś...”*),
- powoływanie się na autorytety (*„Przecież sam Pan burmistrz powiedział mi dzisiaj...”*).

ASERTYWNE METODY RADZENIA SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH PODCZAS OBSŁUGI KLIENTÓW

Asertywna odmowa - jasne i stanowcze stwierdzenie, które powinno zawierać:

- słowo „nie”,
- informację o tym, czego nie zrobisz,
- krótkie, prawdziwe uzasadnienie, bez tłumaczenia się, usprawiedliwiania, przepraszania i atakowania,
- ewentualny komentarz podtrzymujący relację,
- „Nie, nie mogę odpowiedzieć Panu dzisiaj, ponieważ nie mam w tej chwili niezbędnych informacji. Ale proszę zadzwonić do mnie jutro, to przekażę Panu termin odpowiedzi”.



ASERTYWNE METODY RADZENIA SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH PODCZAS OBSŁUGI KLIENTÓW

1. Udziel informacji:

Bardzo Pana proszę, aby Pan na mnie nie krzyczał, bo trudno jest mi wtedy Pana dobrze obsługiwać; Proszę wybaczyć, ale sposób, w jaki Pan do mnie mówi uniemożliwia mi zebranie myśli. Byłoby znacznie łatwiej nam porozmawiać bez obrażania kogokolwiek i podnoszenia głosu

2. Wyraż to, co czujesz:

Nie życzę sobie (nie zgadzam się), aby Pan na mnie krzyczał (zdecydowanie) Co mogę zrobić w Pana sprawie?- nisko i miękko; Pańskie słowa mnie obrażają. Gdyby rozmowa mogła odbyć się w spokojniejszej atmosferze, będę mógł poszukać konstruktywnego rozwiązania.



3. Przywołaj zaplecze– informacja o tym, co masz zamiar zrobić, jeśli zmiana zachowania nie nastąpi.

Jeżeli w dalszym ciągu będzie Pan na mnie krzyczał, to przestanę Pana obsługiwać i poproszę o interwencję kierownika/ ochronę. (Czy chce Pan tego?) Jeśli się Pan nie zastosuje do mojej prośby i dalej będzie rozmawiał ze mną w ten sposób, będę zmuszony zakończyć naszą rozmowę

4. Skorzystaj z zaplecza- konsekwencja działań

Przykro mi bardzo, ale nie będziemy kontynuowali tej rozmowy w tej sytuacji.



☐	YES
☒	NO
☐	MAYBE

INNE METODY

Zdarta płyta - uświadom sobie czego chcesz lub na co nie wyrazisz zgody,

- sformułuj krótkie, jasne stwierdzenie dotyczące Twojej decyzji i opisujące planowane zachowanie,
- nie usprawiedliwiaj się ani nie tłumacz,
- zastosuj asertywną mowę ciała – prosta, otwarta postawa, utrzymywanie kontaktu wzrokowego,
- powtarzaj swoje stwierdzenie tak często jak to będzie konieczne, nie zmieniając ani słowa,
- możesz wyrazić zrozumienie dla klienta, ale zaraz wróć do swojego komunikatu – podtrzymuj kontakt.

*Rozumiem, że nie jest Pan zadowolony z takiego rozwiązania
Obawiałem się, jak Pan zareaguje na tę informację.*

*Jednak jeszcze raz muszę powtórzyć
to samo*

-Pożyczysz 100 złotych?
-Nie
-Czemu?!
-Bo mi nie oddasz
-Skąd wiesz?!
-Bo ci nie pożyczę...

Asertywność
To cecha którą nie każdy posiada

www.demotywatory.pl

INNE METODY

Poszukiwanie krytyki

Sprowadzenie krytyki z poziomu ogólnego do konkretów, bez wdawania się w utarczki i kontrargumentowanie.

Klient: (krytykuje na poziomie ogólnym)

Proszę Pani, to jak traktujecie klientów w urzędzie jest nie do przyjęcia!

Pracownik (nie polemizuj): *Bardzo mi przykro to słyszeć, ale czy mógłby Pan powiedzieć, co konkretnie ma Pan na myśli.*

Klient (nadal krytykuje na poziomie ogólnym): *Sama Pani powinna wiedzieć, na czym polega profesjonalna obsługa*

Pracownik (przedstaw swoje intencje, postaw graniczny warunek poprawy sytuacji):

Staramy się robić wszystko, co w naszej mocy, ale jeśli mi Pan nie powie, co konkretnie się Panu nie podoba, nie będę wiedziała, co należy zmienić i poprawić

Klient: *Po raz trzeci przychodzę, żeby dowiedzieć się o i po raz trzeci nie mogę się uzyskać pełnej informacji. Czuję się potraktowany w sposób lekceważący*

Pracownik (przeproszenie, podziękowanie, przedstawienie planu działania, pytanie)

Bardzo Pana przepraszam za ten brak profesjonalizmu z naszej strony i jednocześnie dziękuję, że powiedział mi Pan o tym. Natychmiast zwrócę na to uwagę pracownikom, którzy Pana obsługiwali. Czy jeśli teraz udzielę Panu odpowiedzi i zwrócę moim współpracownikom uwagę, żeby bardziej zadbali o Pana satysfakcję, zmieni Pan zdanie o obsłudze w naszym urzędzie?

INNE METODY

Zamglenie - Technika polega na znalezieniu w danym stwierdzeniu elementu, z którym się zgadzamy i równocześnie trzymanie się swojego punktu widzenia.

a) **Zgoda częściowa** - wyszukaniu w wypowiedzi rozmówcy tego, z czym się zgadzamy a pominięciu całej reszty. Oparta jest na schemacie: *tak rzeczywiście/ masz rację...* a dalej wypowiadamy parafrazę krytycznej wypowiedzi rozmówcy osłabiając jednocześnie przesadne określenia typu: *nigdy, zawsze*.

Przykład:

Krytyka: *Straszne u was kolejki. Powinniście przyjąć więcej pracowników*

Odpowiedź: *Ma Pan rację. Istotnie w niektórych okresach mamy natłok interesantów*



PODSUMOWANIE

Zadbaj o to, by klient zrozumiał to, co mówisz. Oczywiście zawsze możesz dodatkowo dopytać, czy wszystko jest zrozumiałe, czy klient ma pytania.

Postaraj się o to, by Twój klient nie miał wątpliwości ani pytań.

Zapewnij zarazem, że gdy takie się pojawią – jesteś do dyspozycji!



Atmosfera którą stworzysz, ma wpływ na Waszą komunikację. W momencie, gdy Twój klient poczuje się lepiej – zada Ci więcej pytań, powie o wątpliwościach, obawach. W komunikacji z klientem – okazuj szczerze zainteresowanie, dopytuj, traktuj klienta z szacunkiem. Bądź otwarta/otwarty na rozmowę, na wyrażenie zdania, opinii, zgłoszenie propozycji. Wyrażaj jasno swoje zdanie, a także pozwól mówić klientowi.



Spraw, by klient czuł się komfortowo

Budowaniu pozytywnej relacji służy poczucie, że **klient czuje się komfortowo**. Chodzi o to, by zadbać o jego odczucia i emocje. Wynika to między innymi z tego, że o naszych decyzjach zakupowych w znacznie większym stopniu decydują **emocje niż racjonalne argumenty!**

Kupujemy, zdając się na nasz wzrok, słuch, węch i dotyk, a przede wszystkim **ze względu na to, co odczuwamy**. Racjonalne argumenty często są zagłuszane.



KONIEC
DZIĘKUJE ZA UWAGĘ