



Tóth Éva Mária

Kiből és hogyan lesz panaszos, reklamáló ügyfél?



A követelménymodul megnevezése:

Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A követelménymodul száma: 1607-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-002-50



AMIKOR AZ ÉRZELMEK DOMINÁLNAK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az ügyfélszolgálatban dolgozó számára mindig az a legnehezebb része a munkának, hogy az egymás után érkező, eltérő módon viselkedő és kommunikáló, különböző intelligenciájú ügyfelekkel hogyan jusson eredményre, miként ismerje fel, kivel hogyan kell beszélnie.

Az ügyfelek egy része nem éppen a társadalmilag elfogadott illemszabályoknak megfelelően viselkedik, kommunikál. Gyakran előfordul, hogy a panaszost indulatai, érzelmei vezérik.

Ezért is próbálkoznak meg a szakkönyvek szerzői az ügyfelek viselkedésében, személyiségében bizonyos azonosságokat felismerni, s ezek alapján őket típusokba sorolni, valamint a velük való bánásmód „játékszabályait” valamiképpen meghatározni.

Milyen érzelmek vezérik azokat az ügyfeleket, akik hangosan kiabálnak és fenyegetőznek? Milyen könnyen azonosítható csoportba sorolhatók be, s velük szemben milyen bánásmódot alkalmazhatunk eredményesen?

Milyen érzelmek vezérik azokat az ügyfeleket, akik halkán, akadozva, tájékozatlanságuk miatt mentegetőzve tudják csak elmondani, hogy mi a problémájuk? Milyen könnyen azonosítható csoportba sorolhatók be, s velük szemben milyen bánásmódot alkalmazhatunk eredményesen?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Az érzelmek hatása viselkedésünkre

Az érzelem (ismert latin szóval: emóció) a movere mozgatni igéből származik, csakúgy, mint a motiváció. Az igazi érzelmek tapasztaláson alapuló értékkel, minősítő jelenségek.

Érzelmek irányíthatják, aktiválhatják viselkedésünket, de kísérhetik is azt. Hasonlóságuk ellenére az érzelmeket meg lehet különböztetni a motívumoktól, mivel a motívumok elsősorban belülről irányítanak (pl. egy testi szükséglet egy külső tárgyra irányítja figyelmünket), míg érzelmeket külső dolgok váltják ki, és reakcióink is ugyanarra irányulnak (pl. akibe szerelmesek vagyunk, annak intenzíven keressük társaságát).

Az alapérzelmek:

- érdeklődés,
- öröm,
- meglepetés,
- szomorúság,
- harag,
- undor,
- megvetés,
- szégyen,
- félelem.

Közös jellemzőjük, hogy

- kultúrától függetlenek,
- minden egészséges emberi lény rendelkezik velük,
- biológiailag öröklődnek.
- kultúrától függetlenül hasonlóan fejezzük ki,
- s képesek vagyunk ezek azonosítására is.

A kultúra hatása természetesen az alapérzelmek kifejezésébe is belejátszhat (például a déli országok lakói érzelmeiket nyíltabban, erőteljesebben fejezik ki, mint az északi országok lakói).

2. Az érzelmek differenciálása

Érzelmek tanulás, tapasztalás révén – akár egész életünk során fejlődnek, változnak, differenciálódnak (pl. új személyhez, élethelyzethez, tárgyhoz, jelenséghez fűzhetnek bennünket különböző érzelmek)

Az érzelmek asszociálódhatnak is, így egy-egy érzelmek jelentkezése esetén utóbb már nehéz megmondani, mi is volt annak az eredeti kiváltó oka (pl. az ügyfélszolgálati munka során is előfordulhat velünk, hogy egy új ügyfelet sokkal kedvesebben kezelünk, mint másokat, csupán azért mert emlékeztet bennünket egy olyan emberre, akit nagyon kedvelünk).

Sokszor elegendő egy hasonló inger, s az eredeti élménnyel közel azonos érzelmi intenzitású élményünk keletkezik (pl. meglátunk egy dühöngő embert, s ismét képesek vagyunk átélni azt a félelmet, amit akkor éreztünk, amikor mi voltunk először szerelmesek).

Számolnunk kell azzal is, hogy egy emlékkép, gondolat, vagy a fantázia is kiválthat intenzív érzelmeket, azaz érzelmek átiszóvik egész életünket, alakítják viselkedésünket.

3. Az érzelmek kifejezése és intenzitása

Különböző érzelmek jelentkezése esetén a vegetatív idegrendszerünk reakcióiként különböző testi tüneteinket érzékelhetjük, figyelhetjük meg (Atkinson nyomán):

- Amikor haragszunk, félünk, örülünk, hevesebben dobog a szívünk, gyorsabban vesszük a levegőt stb.
- Erős érzelmek jelentkezése esetén vegetatív idegrendszerünk a helyzetnek megfelelően mozgósítja szervezetünk erőforrásait, azaz felkészíti testünket az adott inger megközelítésére vagy a tőle való eltávolodásra.
- Bánat vagy a szomorúság esetén testi tüneteink lassulnak, gyengülnek, általános aktivációs szintünk lecsökken.
- Az érzellemmel automatikusan előjönnek bizonyos gondolatok, vélekedések (pl. ha tűzijátékban gyönyörködünk, meg sem fordul fejünkben, hogy az azt kísérő dörgéstől megijedjünk. Ha hegyek közt túrázunk, s dörgést hallunk, bizonyára összerezzenünk, és azonnal menedék után nézünk).
- Sajátos arckifejezések kísérik különböző érzelmi állapotunkat (pl. csodálkozás esetén kerekre nyílnak szemünk, öröm esetén széles mosoly terül szét arcunkon).
- Mások érzelmei sem hagynak bennünket hidegen. A dühre például agresszióval, fájdalomra empátiával válaszolhatunk.

Az érzelmek motiváló erejéről mindenkinek vannak tapasztalatai. A gyenge érzelmek (pl. közöny) nem, vagy alig gyakorolnak hatást viselkedésünkre, míg az erős érzelmek (pl. gyűlölet, szerelem) befolyásoló hatása igen erős lehet, akár hosszabb időn keresztül rányomja bélyegét az életünkre.

A túl erős érzelmek (akár pozitív, akár negatív érzelemről van szó) megzavarhatják gondolkodásunkat, viselkedésünket. Többségünkre az jellemző, hogy érzelmeink közepes szintjén nyújtjuk a legjobb teljesítményt, ekkor vagyunk a legszervezettebbek, legsikeresebbek.¹

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Ismerje fel és kezelje sikeresen a különböző típusú ügyfelek viselkedését, érzelmeit!

Valódi ügyfél-kommunikációs helyzetben nem könnyű felismerni az ügyfelek viselkedésének mozgató rugóit, azonosítani érzelmeiket, kiválasztani és következetesen alkalmazni a velük szemben legjobban megfelelő bánásmódot.

Főleg pályakezdésünk elején, amikor még kevés a saját tapasztalatunk, nyújt jó kapaszkodót az ügyfelek szemléletes megnevezésű – pl. tipikus állatfigurákról elnevezett – kategóriákba történő besorolása.

¹ Forrás: Hadházy Tímea – Juhász Márta: Bevezetés a pszichológiába (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 52–65.

Szükségszerűen ezek a kategóriák leegyszerűsítettek, önkényesek, egyik-másik megnevezése inkább negatív kicsengésű. Azt is tapasztalhatjuk majd szakmai gyakorlatunk során, hogy ugyanaz az ügyfél különböző szituációkban másképp viselkedik, hol egyik, hol inkább másik kategóriába sorolható be.

Feladat: Tanulótársaival közösen, csoportmunkában jellemezzék a 'nyuszi', a 'házórző', a 'farkas' és az 'elefánt' típusba sorolható ügyfeleket! Írják össze, hogy milyen tipikus szavakat, mondatokat használnak az egyes típusba tartozó ügyfelek a leggyakrabban! Dolgozzák ki az egyes típusokkal való eredményes bánásmód receptjét!

A feladat megoldását segíti, ha:

- Visszaemlékeznek gyermekkoruk állatmeséinek emberi tulajdonságokkal felruházott szereplőire (pl. a félénk, illetve a félénkséget tettető csalafinta nyuszira, a területét gondosan őrző, de egyébként barátságos kutyusra, a gyakran orvul támadó gonosz farkasra, no meg a porcelánboltba betévedt elefántra.
- Tanulmányozzák a következő ábrát, mely azt szemlélteti, hogy az egyes ügyféltípusok mennyire ismerik jogukat, s ez összhangban van-e elvárásaikkal.

A négy ügyféltípus jogérvényesítési törekvése



'A Nyuszi'

Nincs tisztában jogaival, kevesebbet akar, mint ami szerződés szerint jár neki

'A Házőrző'

Tisztában van jogaival, pont annyit akar, mint ami szerződés szerint jár neki

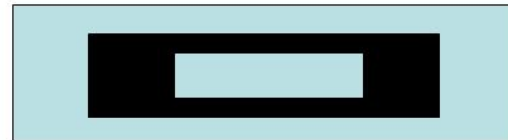


'A Farkas'

Saját jogait túllépi, többet, másét akarja, bármilyen áron

'Az Elefánt'

Nincs tisztában jogaival, néha többet, néha kevesebbet akar.



1. ábra. Ügyféltípusok jogérvényesítési törekvései²

Megoldás: 'Nyuszi típusú ügyfél'

Fő jellemzői:

Tulajdonságai:

² Forrás: Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete. Stratégiai Kommunikációs Tanácsadó Iroda, Budapest, 2000., 88–106. oldal

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük: _____

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód: _____

Megoldás: 'Házórző típusú ügyfél'

Fő jellemzői: _____

Tulajdonságai: _____

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük: _____

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód: _____

Megoldás: 'Farkas típusú ügyfél'

Fő jellemzői: _____

Tulajdonságai: _____

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük: _____

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód: _____

Megoldás: 'Elefánt típusú ügyfél'

Fő jellemzői: _____

Tulajdonságai: _____

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük: _____

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód: _____

Megoldás:

Hasonló viselkedéssel jellemezhető ügyféltípusokba sorolás³

Az egyes típusokat jelölő állatnevek utalnak a jellemző magatartásjegyekre, melyek segítségével könnyű azonosítani jellemzőiket, s hatékonyan alkalmazni a velük való bánásmódra bevált recepteket.

A 'Nyuszi típusú ügyfél'

Fő jellemzői:

- Utál intézkedni, fél a visszautasítástól: "Félénk nyuszi"
- Túl akar járni az eszünkön, csak látszólag szende: "Csalafinta nyuszi"

Tulajdonságai:

- félénk, bizonytalan,
- határozatlan, nem tudja, mit akar
- érzéseit leplezi
- menekül a felelősség elől
- látszólag mindenbe beleegyezik
- nem tud dönteni és nemet mondani
- könnyen megsértődik, túlérzékeny
- menekül a nehézségek elől
- jogainak csak kis részével él

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük:

- talán, probléma, nehézség, nem sikerül, sajnós, lehetetlen, muszáj, kitűnő, nagyszerű, kedves...
- Nem tudom, hogy is kellene...
- Attól félek, hogy...
- Ön mit tenne a helyemben?

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód:

- Igyekezzünk őt kiemelni az állandó kisebbségi érzéséből!
- Ne menjünk bele a magát sajnáltató játékába!
- Szóbeli jóváhagyását ne vegyük készpénznek!
- Győződjünk meg róla, hogy valójában mit gondol a felkínált lehetőségről!

A 'Házőrző típusú ügyfél'

³ Forrás: Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete. Stratégiai Kommunikációs Tanácsadó Iroda, Budapest, 2000., 88-106. oldal

Fő jellemzői:

- Elszántan védi megszerzett jogait.
- Tisztában van magával, nem okoz problémát neki ügyei intézése.

Tulajdonságai:

- Határozott, kiegyensúlyozott
- Következetes, tömören fogalmaz
- Érzéseit kontrollálja
- Vállalja a felelősséget, megbízható
- Nem egyezik bele mindenbe
- Mérlegel, és amikor kell, dönt
- Szembenéz a nehézségekkel
- Megegyezésre törekszik
- Jogaival él, nem riad vissza

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük:

- véleményem, lehetőség, megoldás, tapasztalatom, kölcsönös, kérem, köszönöm, megfelelő...
- Szeretném, ha....
- Milyen javaslatai vannak?
- Nekem ez nem a legmegfelelőbb, mert...
- Ön mit tenne a helyemben?

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód:

- Éreztessük vele, hogy egyenrangú kapcsolatban állunk.
- Sugalmazzuk: Kölcsönösen megfelelő eredményre törekszünk.
- Konkrétumokkal, korrekt adatokkal, valódi alternatívákkal segítsük döntését.

A 'Farkas típusú ügyfél'

Fő jellemzői:

- Mindent kicsikar, amit csak tud.
- Fitogtatja az erejét, félelmet akar kelteni

Tulajdonságai:

- Agresszív, a hibát másban keresi
- Kiszámítható, makacs
- Negatív érzelmeit kimutatja, túlreagál dolgokat
- Nem mindig mond igazat
- Mindenáron győzni akar, nem tud veszíteni
- A döntést magánál tartja
- Mások jogait szándékosan megsérti

- Saját jogait túllépi
- Azt élvezi, ha a másik veszít

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük:

- akarom, kell, nem, kötelességük, jogom, becsaptak, csalás, kártérítés, feljelentem, panaszt teszek....
- Hogy képzelik Önök, hogy...
- Amennyiben nem teljesítik...
- Szándékosan félrevezettek...

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód:

- Ne féljünk tőle, s ne is haragudjunk rá, őrizzük meg nyugodt kommunikációs stílusunkat!
- Ismerjük fel a bennünk keletkezett, az ügyfél agressziója által kiváltott érzéseket!
- Hagyjuk beszélni, hadd szabaduljon meg a negatív érzéseitől!
- Röviden és következetesen, csak tényeket mondjunk!
- Ne menjünk bele szópárbajba, vitába!

Az 'Elefánt típusú ügyfél'

Fő jellemzői:

- Ránk nehezedik
- Kiszámíthatatlan
- Csak a maga szempontjait tartja szem előtt

Tulajdonságai:

- Nem méri fel a helyzetet, előbb beszél és azután gondolkodik
- Kiszámíthatatlan, szavai és cselekedetei nincsenek összhangban
- Dühöng vagy lelkesedik
- Érvétele logikátlan, magával is ellentmondásba kerül
- Csak magára gondol, önző
- Hol túllépi a lehetőségeket, hol nem él a jogaival
- Álláspontját képes megváltoztatni
- Meggyőzhető, képes a kompromisszumra

Tipikus szavai, mondatai, ami alapján könnyen felismerhetjük:

- jó lenne, nem tetszik, fontos, sürgős, rettentően, sok a dolgom, aranyos, szenzációs, gonosz, aljas, csaló...
- Nekem az lenne a legfontosabb...
- Nekem nincs időm arra, hogy...
- Ez egy csodálatos...
- Feltétlenül szükségem van...

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód:

- Ne veszítsük el a türelmünket!
- Zökkentsük ki egocentrikus szemléletéből!
- Tényekkel próbáljuk meg ráébreszteni a valódi helyzetre, az ő elhanyagolt teendőit is megmutatni.
- Őszintén tárjuk fel saját helyzetünket és lehetőségeinket!
- Kérjük ki javaslatait, ismertessük a lehetőségeinket, tegyük őt szövetségesünké.
- Legyünk vele nagylelkűek – ő is engedni fog. Ha senkit nem hozunk hátrányos helyzetbe, egyezzünk bele kérésébe! Kössünk vele alkut!

MUNKANYELVI

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le röviden, hogy az érzelmek miként hatnak viselkedésünkre!

2. feladat

Mutassa be, hogy a 'Nyuszi típusú' ügyfelekre milyen érzelmek és viselkedés a leginkább jellemző! Ismertesse, hogy ügyfélszolgálatosként milyen magatartást, bánásmódot alkalmazhat velük szemben eredményesen?

3. feladat

Mutassa be írásban, hogy egy ön által kiválasztott konkrét élethelyzetben (pl. szóbeli vizsgán) milyen érzelmek dominálnak, miként hatnak ezek az adott (pl. vizsgázó) személyre! Elemzésében térjen ki arra is, hogy az érzelmek hőfoka (intenzitása) miként befolyásolja a teljesítményt!

4. feladat

Hasonlítsa össze a 'Házórző' és a 'Farkas' típusú ügyfeleket! Melyek azok a tulajdonságok, amiben leginkább eltérnek? Ismertesse, hogy velük foglalkozó ügyfélszolgálatosként mire kell különösen odafigyelnie velük szemben?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az érzelmek irányíthatják, aktiválhatják az emberi viselkedést, de kísérhetik is azt. Az érzelmeket külső dolgok (pl. emberek, tárgyak) váltják ki, és az érzelemből fakadó reakciónk is ugyanarra a dologra irányul (pl. akibe szerelmesek vagyunk, annak intenzíven keressük társaságát).

2. feladat

Az igazi 'Nyuszi típusú ügyfél' utál intézkedni, fél a visszautasítástól ("Félénk nyuszi"). Vannak olyan ügyfelek, akik csalafintaságból játszik el a félénk nyuszi szerepet, túl akarnak járni az eszünkön, csak látszólag szendék, segítőkészségünkre, szánalmunkra számítanak, ők a "Csalafinta nyuszik".

Tulajdonságaik:

- félénk, bizonytalan,
- határozatlan, nem tudja, mit akar
- érzéseit leplezi
- menekül a felelősség elől
- látszólag mindenbe beleegyezik
- nem tud dönteni és nemet mondani
- könnyen megsértődik, túlérzékeny
- menekül a nehézségek elől
- jogainak csak kis részével él

A vele szemben eredményesen alkalmazható bánásmód:

- Igyekezzünk őt kiemelni az állandó kisebbségi érzéséből!
- Ne menjünk bele a magát sajnáltató játékába!
- Szóbeli jóváhagyását ne vegyük készpénznek!
- Győződjünk meg róla, hogy valójában mit gondol a felkínált lehetőségről!

3. feladat

A felkészült vizsgázók többsége egészséges vizsgadrukkal, a megmérettetés félelmével (kis mértékű tünetei: remegő kéz, sápadt arc), az ismeretlen helyzet iránti kíváncsisággal, érdeklődéssel (pl. remegő gyomor, lámpaláz) vizsgázik. Ha jó tételt húz, látszik rajta az öröm (felragyog a szeme, mosolyra húzódik a szája), s optimális esetben a 2-3. mondattól már "folyik belőle a szó".

A többség akkor nyújtja a legjobb teljesítményt, közepes szintű érzelmek dominálnak, azaz komoly megmérettetésként éli meg a vizsgát (közepes arousal szint), nem pedig közömbösen hagyja (alacsony szint), vagy megbénítja (túl magas szint).

4. feladat

A 'Házórző típusú ügyfél' érzelmei jellemzően pozitívak, közepes arousal szint jellemzi. Udvarias, együttműködő, pont azt akarja, ami neki jár. A 'Farkas' típusú ezzel szemben döntően erőteljes negatív érzelmekkel fűtött, támadó, haragos, agresszív. Szinte mindig többet, mást akar, mint amit szerződése biztosít. Nemcsak győzni, de legyőzni is akar.

A velük szemben alkalmazandó bánásmódban a legfontosabb, hogy mindkét esetben meg kell őriznünk saját személyünk integritását, kommunikációnk kiegyensúlyozott, barátságos attitűdjét. Ez a 'házórzőkkel' szemben könnyű feladat, a 'Farkasokkal' szemben igen nehéz, nagy türelmet, empátiát, önfegyelmet igényel. Egyik esetben sem vezet eredményre a vita. Saját álláspontunk szakszerű kifejtése, a másik elfogadása, megértése, érveinek mérlegelése, a megegyezés hozhat csak eredményt.

HOGYAN TUDJUK MEGNYUGTATNI A NEHEZEN KEZELHETŐ, HARAGOS, AGRESSZÍV ÜGYFELEKET?

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az ügyfélszolgálatos munkáját sosem laboratóriumi körülmények között, érzelmektől mentesen végzi:

Személyes ügyfélszolgálat esetén a 'kirakatban' áll vagy ül, néha színpadszerű dobogóval megemelve. Munkavégzését, testbeszédjét, verbális közléseit igen gyakran nemcsak az az ügyfél látja, hallja, akivel éppen foglalkozik, hanem az ügyféltérben várakozó többiek is. A tétlenül várakozó ügyfél gyakran unatkozik, türelmetlen, és még mielőtt sorra kerül, s tényleges tapasztalatot szerezne az ügyintézés eredményességéről, már ellesett szavak és gesztusok alapján előítéletet alkothat (pl. az ügyintéző 'csak szöszmötöl, nem elég gyorsan teszi a dolgát', vagy ellenkezőleg, 'kapkod, felületes, mielőbb igyekszik lerázni az ügyfelet').

Telefonos munkavégzésnél ugyan a technika megfoszt bennünket a látványtól, de épp ezért, a rendelkezésre álló érzékelés csatornája, a hallás 'kiélesedik'. Minél érzékenyebb (pl. sértettebb vagy felháborodottabb) az ügyfél, annál jobban befolyásolják a call centeres környezetből érkező verbális és nem-verbális közlések, háttérzajok (pl. helyzethez nem illő beszélgetésfoszlányok, nevetés). Tipikus eset, hogy az ügyfél 'felmérgesedve', több sikertelen próbálkozás, illetve hosszas várakozás után kerül csak ügyintézőhöz.

Az írásbeli ügyfélszolgálatnál jellemzően az ügyfél és az ügyintéző nem kerül közvetlen (személyes vagy telefonos) kapcsolatba. Jellemzően erre a csatornára a bonyolultabb ügyek és a nehezebb ügyfelek kerülnek, s a leírt szónak a súlya is nagyobb. Az ügyintézőnek háttéranyagokból (pl. az ügyfél által írt panaszról, illetve a szervezetenél – sokszor nem naprakészen és egységes formátumban visszakereshető – dokumentációból) kell az ügyet ügyfélközponturn, szakszerűen és megadott időkereten belül megoldania.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Nehéz emberek

Gyakran panaszkodunk, mi ügyfélszolgálatban dolgozók, hogy az ügyfelek **miért nem tudják normális hangon, érthetően elmondani**, hogy mit akarnak.

Azt tapasztaljuk, hogy igen sokan **felfokozott lelkiállapotban, ingerülten, kiabálva** érkeznek, s **igyekeznek félelmet kelteni** bennünk, ügyintézőkben.

Vannak ügyfelek, akik **ügyintézés, esetleg még várakozás közben válnak fenyegetővé** – soronkívüliséget, különleges bánásmódot, a szerződésben vagy jogszabályban biztosítottnál lényegesen több jogot követelve.

Mitől válik a „kedves ügyfél” (vásárló, fogyasztó, megrendelő stb.) rettegett panaszossá?

- Mert úgy érzi, becsapták.
- Mert számára a saját problémája a legnagyobb.
- Mert mások, máshol, máskor már becsapták.
- Mert kénytelen megbízni azokban, akik már hibáztak.⁴

2. Saját és mások érzelmeinek felismerése, kezelése

A leggyakoribb érzések, amivel ügyfélszolgálatosként találkozhatunk, és amelyeknek felismerésére, kezelésére fel kell készülnünk:

- a sértettség,
- a keserűség,
- a mellőzöttség,
- a félelem,
- a bizonytalanság,
- a harag,
- a düh.

A felsorolt érzelmek kezelésére – az ügyfélszolgálati gyakorlatban bevált – eszközök:

A koncentrált figyelem – a gesztusokkal megerősített odafordulás, pl. kissé közelebb lépünk, hajolunk, vagy csak a fejünket billentjük meg.

A megértés, az empátia – beleképzeljük magunkat az ügyfél helyzetébe, az ő szemszögéből nézzük a dolgokat, kifejezzük együttérzésünket, s érdeemben, aktívan, visszajelzéseket adva meghallgatjuk.

A türelem – nem vágunk közbe, nem utasítjuk el, nem kérdőjelezzük meg negatív érzelmeit, hagyjuk, 'hadd menjen ki a gőz', nem sürgetjük, hogy 'térjen már a tárgyra'.

A megnyugtató – biztosítjuk arról, hogy elfogadjuk őt, toleráljuk érzelmeit, viselkedését, és megteszünk minden tőlünk telhetőt problémája megoldása érdekében.

⁴ Forrás: Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest, 2000.

A bocsánatkérés – a gyors és szívből jövő bocsánatkérés az egyik legjobb eszköz arra, hogy csökkentsük a másik félben kialakult negatív érzelmek erejét. Akkor is kérjünk bocsánatot, ha valószínűleg nem mi hibáztunk. Néha félreértés, információhiány, téves következtetés okozza az ügyfél panaszát, s váltja ki negatív érzelmét, melyért lehet hogy csak áttételesen, de mégiscsak felelősséggel tartozunk.

A közvetlen ügyfélszolgálatban dolgozóként fel kell készülnünk azokra az esetekre is, amikor

- **bekövetkezik az 'utolsó csepp' effektus**, vagyis adott ügyfélnél 'betelt a pohár': nagyon erősek az érzelmei (l. átszakadt a gát, vérmérsékletétől függően kiabál, dühöng, fenyeget, csapkod vagy inkább kétségbeesik, sír, magába roskad), elveszítheti viselkedése fellett a kontrollt (akár a rosszulletig, támadásig is eljuthat);
- **fellép az 'eszkaláció veszélye'**, vagyis egy adott ügyfél érzelmei, indulatai, viselkedése befolyásolja, esetleg fenyegeti a többi (pl. ügyféltérben várakozó, közösségi oldalt látogató) ügyfelet.

Ezekben a nehezen kezelhető esetekben sem vagyunk tehetetlenek, vannak jól hasznosítható eszközeink:

Őrizzük meg identitásunkat! – Az ügyfél haragja ugyan ránk irányul, de az esetek döntő többségében személy szerint nem nekünk szól, legfeljebb 'rajtunk csattan'. Legyünk tudatában, hogy ő nem velünk, hanem cégünkkel áll szerződéses kapcsolatban, vele szemben vannak követelései, panasza.

Kontrolláljuk saját érzelmeinket! – Az ügyfél negatív érzelmei hatással vannak ránk, szükségszerűen nem hagynak bennünket hidegen (pl. az ügyfél haragja, dühe keserűséget, sértettséget, félelmet éppúgy kiválthat bennünk, mint haragot, dühöt; keserűsége, félelme pedig együttérzést, tehetetlenséget vagy akár haragot, dühöt is). Fogadjuk el, hogy érzelmeink éppoly sokfélék, mint ügyfeleinkké. Ne arra törekedjünk, hogy ne vegyünk róluk tudomást (elfojtsuk őket). Inkább arra, hogy tudatos ellenőrzésünk alatt tartssuk, s hogy erősségüket mérsékeljük, illetve annak tárgyát módosítsuk (pl. ne arra az ügyfélre haragudjunk, aki kiabál velünk, hanem arra tévedésre, ami már sokadik ügyfelünknek okoz kellemetlenséget).

Lazítsunk! – Számítsunk rá, hogy nálunk is 'betelhet a pohár' (adott napon már a sokadik nehéz ügyfélnél tartunk), 'kimehet a biztosíték' (egy adott ügyfél okozza a 'sokkhatást'), 'eszkalálódhat a probléma' (kollégáink negatív érzelmei hatására mi magunk is így érzünk). Sokféleképpen lazíthatunk. Mindig az aktuális helyzettől, szervezettől és tőlünk magunktól függ, hogy mi jelenthet azonnali, pillanatnyi menedéket (pl. egy számunkra kedves tárgyra való pillantás, egy mélyebb lélegzet vagy korty víz). Mi az, ami rövidebb vagy hosszabb távra biztosíthat stresszoldást (pl. 10 percnyi – séta a friss levegőn, egy jó kávé a kollégákkal, csocsó vagy masszázs), kikapcsolódást (pl. heti 2–3 alkalommal történő aktív sportolás, havonta 1–2 csapatépítő bowling, évente 2–3 wellness hétvége a párommal, hosszabb családi nyaralás).

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Nehéz helyzetben alkalmazható kész panelek

A nehéz emberekkel történő kommunikációban vannak kritikus pontok: pl. az első megszólalás, az érzelmek kezelése, a bocsánatkérés, a közbevágás, a tévedés korrigálása. Sokkal frappánsabban, eredményesebben juthatunk túl ezeken, ha vannak a tarsolyunkban előre megfogalmazott, kipróbált, udvarias mondatok, szófordulatok, melyek könnyen felidézhetőek, bevethetőek.

Feladat: Gyűjtsön össze a szakirodalomból, illetve szakmai gyakorlatából minél több olyan udvarias kifejezést, mondatot, amit eredményesen használhat a nehéz emberekkel történő kommunikációban, a következő 5 helyzet megoldására:

a) Amikor az ügyfél nem megfelelő hangnemben beszél önnel

b) Ha nem ért egyet azzal, amit az ügyfél állít

c) Amikor az ügyfél újra meg újra közbevág

d) Ha tisztázni akar egy zavaros helyzetet

e) Amikor nyilvánvalóan jogos az ügyfél felháborodása

2. Nehéz emberekkel szemben alkalmazható bánásmód

Az, hogy személy szerint kit és miért tartunk nehéz embernek, meglehetősen szubjektív dolog. Tény, hogy vannak olyan személyes tulajdonságok, kommunikációs helyzetek, melyek elfogadása, megértése, kezelése egyikünknek könnyebben, másikunknak nehezebben megy. Van, aki eredményt tud elérni a bizonytalan, határozatlan ügyféllel is, más pedig boldogul az agresszív, goromba ügyféllel is. A napi munkavégzés során azonban többnyire nem tudjuk irányítani, hogy kinek melyik jusson. De eredményesebbek lehetünk, ha vannak a tarsolyunkban kipróbált, ügyféltípusra kimunkált kommunikációs stratégiák, melyek könnyen felidézhetőek, bevethetőek.

Feladat: Írja le saját megfigyelései, illetve a szakirodalom⁵ alapján néhány sorban, hogy milyen bánásmódot, kommunikációs stratégiát javasol a következő esetekben:

a) A hencegő

b) A goromba

c) A tudálékos

⁵ Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 46–49.

d) A rámenős

Blank writing area for section d) with five horizontal lines.

e) A zárkózott

Blank writing area for section e) with five horizontal lines.

f) A gyanakvó

Blank writing area for section f) with five horizontal lines.

g) Az érzélemvezérelt

Megoldások:

1. feladat:

a) Amikor az ügyfél nem megfelelő hangnemben beszél önnel:

- Kérem, mondja el, mi bántja, s én legjobb tudásom szerint igyekszem segíteni önnek problémája megoldásában.
- Nem muszáj egyetértenünk, de miért kell udvariatlannak lenni egymással?
- Értem, hogy ön mi miatt érezheti így...
- Ha ez lenne a helyzet, teljes joggal érezhetné így.
- Megértem, hogy ön most feldúlt, hiszen ez a probléma igen érzékenyen érinti.
- Megértem érzéseit, hiszen néha én magam is kijövök a sodromból. Most azonban módomban áll olyan alternatív megoldásokat kínálni önnek, amivel megoldhatjuk az ön problémáját...

b) Ha nem ért egyet azzal, amit az ügyfél állít!

- Nekem úgy tűnik, hogy az a probléma...
- Attól tartok, hogy talán nincs elég...
- Magyarozza ezt el nekem, kérem. Mintha lenne itt egy hiba...
- Noha következtetésével nem értek egyet, önnek természetesen joga van véleményt mondani.
- Nem tudná esetleg még egyszer ellenőrizni...?
- Van rá mód, hogy lépésről lépésre egyeztessük a ...?

c) Amikor az ügyfél újra meg újra közbevág:

- Megértem, hogy ez önnek nagyon fontos. De engedje meg, hogy röviden kifejtsem bankunk ezzel kapcsolatos hivatalos állásfoglalását.
- Bocsánat, még nem fejeztem be. Adjon még néhány másodpercet, hogy kifejtsem az álláspontomat.

d) Ha tisztázni akar egy zavaros helyzetet:

- Megköszöném, ha segítene tisztázni ezt a zavaros ügyet.

- Számítógépes nyilvántartásunknak köszönhetően módunk van arra, hogy egyeztessük az ön eddigi összes befizetését...
- Úgy tűnik, ezzel a módszerrel nem sikerült közös nyelvet találnunk. De talán ...

e) Amikor nyilvánvalóan jogos az ügyfél felháborodása:

- Elnézését kérem, mi tévedtünk. Segítene nekem abban, hogy minél gyorsabban megtaláljuk az ön számára megnyugtató megoldást?
- Bocsánatát kérem, hogy ilyen sokat kellett várakoznia. Segítene nekem abban, hogy minél gyorsabban megtaláljuk...
- Nagyon sajnálom, hogy tévedésünkkel kellemetlenséget okoztunk önnek. Rögtön utánanézek, hogy mit is tehetek azért, hogy az ön számára megnyugtató megoldást kínáljunk...
- Nagyon sajnálom, hogy szűkszavú tájékoztatásunkkal kellemetlenséget okoztunk önnek. Rögtön utánanézek, hogy mit is tehetek azért, hogy...

2. feladat:

a) A határozatlan embernek általában önbizalomhiánya miatt nehezebb esik meghozni a döntést, illetve utólag szívesen módosítaná azt. Emeljük ki és bizonyítsuk az általunk javasolt, illetve általa már korábban kiválasztott megoldás előnyeit, törekedjünk arra, hogy minél több igent kimondjon. Használjunk szuggesztív kérdéseket, optimistán, öntudatosan, lelkesítően beszéljünk vele. A legfontosabb dolgokat foglaljuk írásba, vele is írassuk alá.

b) A hengegő általában bizonytalanságát leplezi, önbizalomhiányát túlkompensálja, elismerésre, elfogadásra vágyik. Szenteljünk figyelmet neki kiemelt figyelmet, adjunk igazat, ahol lehet, erősítsük önérzetében. Hagyjuk beszélni, sorakoztassunk fel tényeket, tegyünk fel szakszerű kérdéseket. Fenntartással fogadjuk, amit szakértelméről, tájékozottságáról állít.

c) Az agresszív, goromba embert negatív érzelmei vezérik, döntéseit is ezek befolyásolják. Vele szemben minden esetben maradjunk nyugodtak. Várjuk ki, amíg kibeszéli a negatív érzéseit, ne mutassuk ki érzelmeinket, ne mondjunk neki ellent. Barátságosan, udvariasan, magabiztosan és meggyőzően lépünk fel, mutassunk segítőkészséget és tárgyilagosságot, legyünk előzékenyek.

d) A tudálékos önbizalomhiányát túlkompensálja, elismerésre vágyik, bizonytalanságát leplezni igyekszik. Hagyjuk elmondani a mondókáját, adjunk neki néha igazat, ne vitatkozzunk vele. Mondandójának ellentmondásain, túlzásain nagyvonalúan lépünk túl. Pontosan és gondosan fogalmazzunk, nagyvonalúan segítsünk, hassunk szerénynek, de határozottnak, kérdezzünk okosan.

e) A rámenős ember túltengő önbizalma miatt ránehezedik környezetére. Szívélyesen, biztosan, határozottan kommunikáljunk vele, ne hagyjuk magunkon átgázolni. Félelem nélkül beszéljünk, legyünk éberek, kínáljunk érveket, kérdezzünk határozottan vissza, egyszerűen fogalmazzunk.

f) A zárkózott ember önbizalomhiánya miatt visszahúzó, bizalmatlan, túlkompenzál. Beszéljünk vele élénken, tegyünk fel sok, de nem túl bonyolult kérdést, adjunk neki gondolkodási időt. Mutassunk meg, magyarázzunk el neki mindent, észrevételezzük tapasztalatait.

g) A gyanakvó ember rossz tapasztalatai miatt bizalmatlan. Mutassunk meg és igazoljunk neki, amit csak lehet, ne mondjunk ellen. A gyakorlati oldalról győzzük meg, kérdéseire szívélyesen, határozottan, kételkedés nélkül feleljünk, szakszerűen és pontosan bizonyítsunk előtte.

h) Az érzelemvezérelt ember indulatainak rabja, s ezért kiszámíthatatlan. Legyünk vele tárgyilagosak, ne hagyjuk magunkat felhergelni, nyugodtan tegyünk fel kérdéseinket, hagyjuk beszélni. Ne használjunk magas érzelmi tartalmú kifejezéseket, legyünk visszafogottak, tájékoztassuk meggyőzően.⁶

⁶ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 48.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le, kit és miért tartanak az ügyfélszolgálatosok 'nehéz embernek'!

Megoldás 1. feladat: _____

2. feladat

Mutassa be egy ön által tetszőlegesen megválasztott szituáció elemzésével, hogy mit jelent és miért nagyon veszélyes reklamáló ügyfélnél az 'utolsó csepp effektus' megjelenése!

Megoldás 2. feladat: _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az, hogy személy szerint kit és miért tartunk nehéz embernek, meglehetősen szubjektív dolog. Tény, hogy vannak olyan személyes tulajdonságok, kommunikációs helyzetek, melyek elfogadása, megértése, kezelése embert próbáló feladat, nagyfokú empátiát, türelmet, szaktudást igényel. Az ügyfélszolgálaton dolgozók szerint az a 'nehéz ügyfél'

- aki nem tudja normális hangon, érthetően elmondani, hogy mit akar
- felfokozott lelkiállapotban, ingerülten, kiabálva érkezik, s igyekeznek félelmet kelteni az ügyintézőkben
- ügyintézés, esetleg még várakozás közben válik fenyegetővé – soronkívüliséget, különleges bánásmódot, a szerződésben vagy jogszabályban biztosítottnál lényegesen több jogot követelve.

2. feladat

Az 'utolsó csepp' effektus azt jelenti, hogy adott ügyfélnél 'betelt a pohár', több egymást követő probléma vélt vagy valós igazságtalanság, hátrány érte a közelmúltban (akár több vállalat részéről is). Mostanra nagyon erősekké váltak az érzelmei (l. átszakadt a gát, vérmérsékletétől függően kiabál, dühöng, fenyeget, csapkod vagy inkább kétségbeesik, sír, magába roskad), elveszítheti viselkedése fellett a kontrollt (akár a rosszulletig, támadásig is eljuthat).

Tipikus eset: a postán este zárás környékén a "hivatalos küldeményekre" várakozó ügyfelek közt valaki végre sorra kerülve néhány percnyi elfojtott vita után hangosan kezd kiabálni az ügyintézővel. Mindenki fáradt elgyötört hosszú napot tud maga mögött. Aztán kiderül hogy a cége nevére érkezett küldeményt – amiért már vagy fél órája áll sorban – az ügyintéző nem tudja kiadni mert az ügyfél nem hozta magával cége aláírási címpéldányát.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Tanácsadó Kft., 2000.
- Bohonné Keleti Katalin: Elégedett az ügyfél? PublicPress Kft., 2005.
- Erdei Magdolna: Őfelsége az ügyfél. Gereblye, 2001.
- Hadházy Tímea – Juhász Márta: Bevezetés a pszichológiába (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete. Stratégiai Kommunikációs Tanácsadó Iroda, Budapest, 2000.
- Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Ügyfélszolgálat felsőfokon. Z.Press, 2005.
- Üzleti kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Wellemin, John: Az ügyfél szolgálatában. SHL, 1998.

AJÁNLOTT IRODALOM

- Hadházy Tímea – Juhász Márta: Bevezetés a pszichológiába (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

A(z) 1607-06 modul 002-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 347 01 0010 54 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

14 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató