

التعامل مع زبون صارم

التركيز على الأفكار الإيجابية

لا ترد أو تجيب بكلمات أو مشاعر سلبية

الأفكار السلبية والعواطف تضيق تركيزنا. ومن نتائج ذلك أننا نرى أن لدينا خيارات أقل. الأفكار الإيجابية والعواطف توسع تركيزنا وتفتح مجموعة واسعة من الاحتمالات. وجود الأفكار الإيجابية والعواطف له أيضا تأثير تراكمي لمساعدتك على أن تصبح أكثر ذكاء مع مرور الوقت.

عند العمل في مجال خدمة العملاء، سوف تواجه في كثير من الأحيان السلبية من عملائك. إذا كنت تستجيب مع الكلمات السلبية أو العواطف، وهذا يمكن أن يعزز تلك السلبية. في حين أن الاستجابة بتعاطف تتطلب في كثير من الأحيان أن تعترف بالمشاعر السلبية للزبون، فإن اختيارك للكلمات يمكن أن يحدد النغمة لبقية المحادثة. على سبيل المثال، للاعتراف بأن زبونك قد مر بتجربة محبطة، فإن استخدام كلمة "تحدي" بدلا من "محبط" يمكن أن ينقل أن المشكلة قابلة للحل وليست قابلة للتعقيد.

العملاء الغير سعداء:

في كثير من الأحيان يسعى الأشخاص التعيسون إلى حصد مكافآت سلبية في تفاعلاتهم. وبالتالي، قد يريدون منك الانزلاق إلى وضع الطفل أو الوالد لتكملة وضع الطفل أو الوالد المقابلة الخاصة بهم، لأن هذا يؤكد وجهة نظرهم السلبية للحياة. الوسم المدمر هو نمط تفكير مشوه شائع ستجده مع هذا النوع من العملاء. عند التعامل مع الناس غير سعداء عموما، يمكنك مساعدتهم من خلال إعادة تركيز انتباههم على هنا والآن والمشكلة في متناول اليد. بدلا من السؤال عن الخطأ، يمكنك أن تسأل، كيف يمكنني مساعدتك اليوم، أو البحث عن خطوات محددة يمكنك اتخاذها لحل مشكلة معينة. تذكر أن الطريقة لمواجهة الوسم المدمر في نفسك هي التركيز على التفاصيل. هذا التركيز على مشكلة محددة وقابلة للحل في العميل الخاص بك من المستحيل إرضاء يمكن أن تساعد في التصدي لوضع العلامات المدمرة الخاصة بهم. قد تجد أنها تقاوم باستمرار ومحاولة لجذب لكم في حالة الطفل أو الوالد. إذا كان ذلك ممكنا، قد تضطر إلى استدعاء مهلة لإعادة تجميع نفسك. الخطوة الأكثر أهمية في التعامل مع العملاء غير السعداء بشكل عام هي البقاء إيجابيين بشكل حقيقي وفي هذا الوضع. التعامل مع هذا النوع من العملاء يمكن أن يكون مصدرا للإحباط، لذلك كن مستعدا لإعادة صياغة المشكلة عند تحديد هذه العاطفة في نفسك أو العميل الخاص بك.