

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

Работа в сфере розничной торговли насыщена общением с различными людьми.

Каждый день мы:

- 😊 С искренней улыбкой встречаем наших покупателей
- 😊 Всегда готовы помочь нашим покупателям в выборе
- 😊 Проявляем уважение к каждому покупателю вне зависимости от пола, возраста и национальности
- 😊 Всегда доброжелательны и искренны

Всё это можно объединить в одно слово, которое так ценят наши покупатели



Забота – это сделать всё, чтобы другому человеку было удобно.

Например, когда покупатель покупает несколько бутылок – предложить упаковать их в коробку, для его удобства.

Казалось бы, что может пойти не так?

Бывают ситуации, где продавцу-консультанту необходимо применить способность управлять конфликтами и собственным состоянием.

Что такое конфликт?

Конфликт — это расхождение между двумя сторонами, отсутствие согласия в результате столкновения противоположных мнений и интересов.

Общение с клиентами должно основываться на **сотрудничестве или компромиссе**. Если ни один из этих вариантов невозможен из-за эмоционального поведения собеседника, важно умение **сглаживать острые углы**, руководствуясь правилами поведения в конфликте.

Откуда берутся конфликтные ситуации?

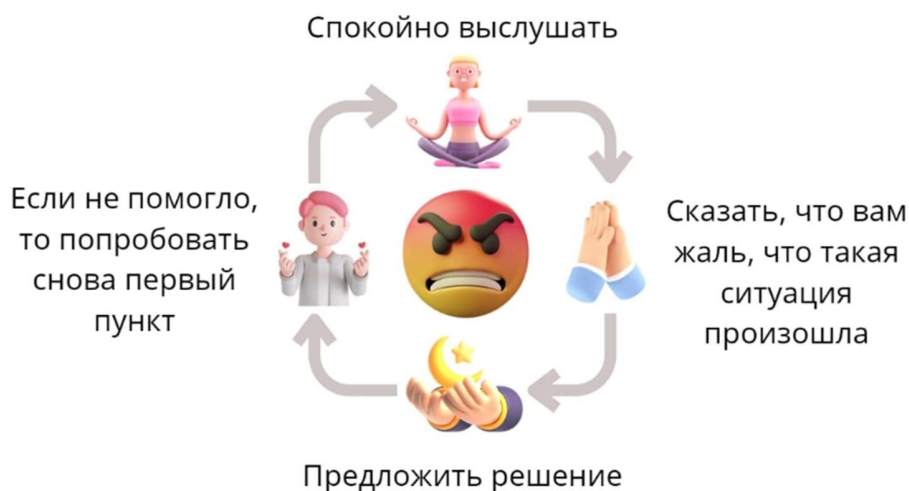


Все конфликтные ситуации можно разделить на две группы. Одна группа – когда проблема в нас, другая – в покупателях.

Проблема в нас	Проблема в покупателе
Слишком долгое ожидание на кассе	Покупатель пьян / в неадекватном состоянии
Сотрудник проигнорировал вопрос / не знает информации	
С товаром что-то не так	

Алгоритм поведения в ситуациях конфликта

Проблема в нас. Вы удивитесь, но это хорошо, когда причина конфликта в нас: мы создали проблему, мы ее и устраним. Такими конфликтами проще управлять



#1. Терпеливо выслушайте

Внимательно выслушайте, **не перебивая**. Дайте возможность высказать все свои переживания. Любые высказывания не стоит принимать на свой счёт.

#2. Выразите сочувствие

«Понимаю вас, ситуация не приятная. Мне жаль, что так произошло»

Если необходимо, то принесите извинения за неудобства от лица компании.

«Как правило, извинения значительно снижает градус эмоциональности, что способствует урегулированию конфликта».

Фраза: **«Примите мои извинения от лица компании!»** обезоруживает человека, что конфликт сразу переходит в конструктивное русло.

#3. Дайте понять, что вы всё решите: «Я всё решу» / «Я могу вам помочь»

#4. Расскажите, как вы решите.

#5. Проследите, что ситуация решается.
Держите покупателя в курсе происходящего.

#6. Поблагодарите

Выражайте благодарность, акцентируйте внимание на том, что покупатель помогает компании развиваться.

Что так же стоит сделать:

- ✓ Попросите помощи у своего руководителя - реагируйте быстро.
- ✓ Придерживайтесь ровного тона общения и спокойной мимики
- ✓ Проявляйте оптимизм и заботу.

А вот этого делать не надо:

- ✗ Называть чувства покупателя – «понимаю ваше недовольства» или «понимаю ваш гнев». Вы же не психотерапевт, чтобы интерпретировать эмоции;
- ✗ Обещать невыполнимое – «еще секунду, и мы всё исправим», и мы всё исправим
- ✗ Оправдываться – «просто сейчас час пик и мы не успеваем»

Какие фразы могут усугубить конфликт?



«Вы врёте». Это обвинение нивелирует лояльность покупателей, которые просто ошиблись или сделали поспешные выводы. Агрессивного покупателя оно раззадорит еще сильнее.



«Я не знаю». Эта фраза выставит вас некомпетентным.



«Это не моя работа» / «Я не могу вам помочь». Всегда предлагайте решение проблемы.



«Успокойтесь» / «Не нервничайте». Такие фразы еще больше раздражают. Дайте покупателю выговориться и предложите спокойно разобраться в ситуации.

Проблема в покупателях. Ситуации, когда проблема в покупателях, всегда решается замечанием: сначала деликатным, а потом с охраной

Не ждите, пока другие покупатели начнут жаловаться на неадекватное поведение – действуйте!

Шаг 1. Продавец-консультант видит, что в магазин зашел покупатель в сильном алкогольном опьянении, плохо держится на ногах/в неадекватном состоянии

Подходим и делаем замечание, деликатно, но твердо.

Никаких обвинений, просто констатация фактов и просьба.

Шаг 2. Если после первого замечания покупатель не реагирует и отказывается покидать магазин, переходите к предупреждениям.

Шаг 3. Если не сработало даже это, зовите охрану.



Как сохранять спокойствие?



Смерите точку зрения

Негатив покупателя направлен не на вас, а на вашу роль, которую вы выполняете. Представьте, что вы играете в театре. Как только закончится рабочий день, вы снимете «костюм».

Пересчитайте

Зафиксируйте внимание на каком-нибудь предмете в зале, например, плитку на стеллаже с винами и начинайте пересчитывать бутылки. Так вы отвлекете себя от мыслей и сможете успокоиться.

Прокручивайте одну и ту же фразу

Сделайте вдох и выдох через нос и про себя скажите «все будет хорошо» несколько раз, как заклинание. Можно сказать смешную фразу из мультика «Спокойствие, только спокойствие!» голосом Карлсона.

Помойте руки в холодной воде

Чтобы успокоить свой организм, необходимо помыть руки в холодной воде, а еще лучше умыться. Холодная вода приведет вас в чувства и поможет отвлечься от переживаний.

Сожмите кулаки (в отдельном помещении)

Сядьте на стул в подсобке, положите руки на колени и сожмите кулаки со всей силы, глубоко вдохните и на выдохе немного ослабьте пальцы. Затем опять вдохните и на выдохе еще немного разожмите кулаки. И так повторите несколько раз.

Итак, как вести себя в конфликтных ситуациях

Используйте эти инструменты в работе для предотвращения любых конфликтов)

Сохраняйте спокойствие

Следи за эмоциями и снижай напряжение. Слово за слово, и из-за злости и обиды можно наговорить или натворить дел, о которых потом пожалеешь. Как гласит древняя истина, «для хлопка нужны две ладони» — скандал вспыхивает при участии двух сторон. Если скандалить пытается один, а второй ведет себя корректно — конфликта не будет.

Попросите помощи у руководителя

Реагируйте быстро. Лучше подключить более компетентного в конкретном вопросе специалиста или руководство, чем медлить с ответом. Не заставляйте повторять клиента свои жалобы каждый раз новому специалисту, лучше перескажите его претензии самостоятельно, чтобы ваш руководитель был уже в курсе проблемы.

Определите причину конфликта

Суть любого конфликта — это столкновение интересов и потребностей, которые не всегда понятны другому человеку. Определение причины — ключ к разрешению конфликта. Для этого постарайся ответить на вопросы:

Какие события или слова спровоцировали конфликт?

Что задевает меня в этой ситуации?

Что задело собеседника?

Что должно измениться, чтобы конфликт исчерпал себя?

Проявляйте уважение

Грубость и напряжение мешают договариваться. Не надо перебивать, орать, угрожать.

Если покупатель оскорбляет вас — не отвечайте ему тем же, иначе ссора превратится в вульгарный скандал, и конфликт приобретет более серьезный оборот.

Четко формулировать аргументы

Старайся говорить только то, в чем уверен — убедительность сослужит тебе хорошую службу в споре. Старайся понятным для собеседника языком объяснить свою позицию. Избегай обсуждения личных качеств — только факты и события.