

Alice Alessandri | Alberto Aleo

La gestione dei reclami



2^Lezione - 03 Ottobre 2023

1. Accogliere il cliente



L'analisi della richiesta

Non Scambiare Domande per Reclami



Cliente

mi può spiegare meglio cosa è compreso nell'accordo che abbiamo?

~~*perché c'è qualcosa che non va #@##?!!!?*~~



Noi

volentieri, le rispondo subito ...

rispondere e dialogare con atteggiamento neutro e aperto

Il cliente è un essere vivente

I Tipi di Reazione

	Quando	Perché	Come
Commento	Durante la presentazione	Per esprimere il suo parere	Valorizzare l'opinione
Domanda	Nel pre-vendita	Per capire o sciogliere dubbi	Rispondere in modo neutro
Obiezione	Dopo la presentazione	Per metterci alla prova e essere convinto	Identificare tipo di obiezione. Spiegare meglio, trovare alternative
Reclamo	Nel post-vendita	Per risolvere un problema, denunciare insoddisfazione	Capire cosa è successo. Aiutare, trovare soluzioni

Accogliere

Le Basi per il Dialogo

Accogliere il cliente significa prima di tutto dargli **attenzione**.

Per farlo dobbiamo metterci in uno stato interiore di **apertura e disponibilità**.

L'atteggiamento si manifesterà in un **comportamento** (scelta delle parole, voce, linguaggio del corpo) che trasmetterà una totale predisposizione all'altro.

Solo così si avvierà positivamente la successiva fase di **comprensione**.

La comunicazione efficace in azienda

I Livelli Della Comunicazione

Se il 100% rappresenta la credibilità del messaggio, in quale misura ciascun livello della comunicazione concorre a trasmetterlo?

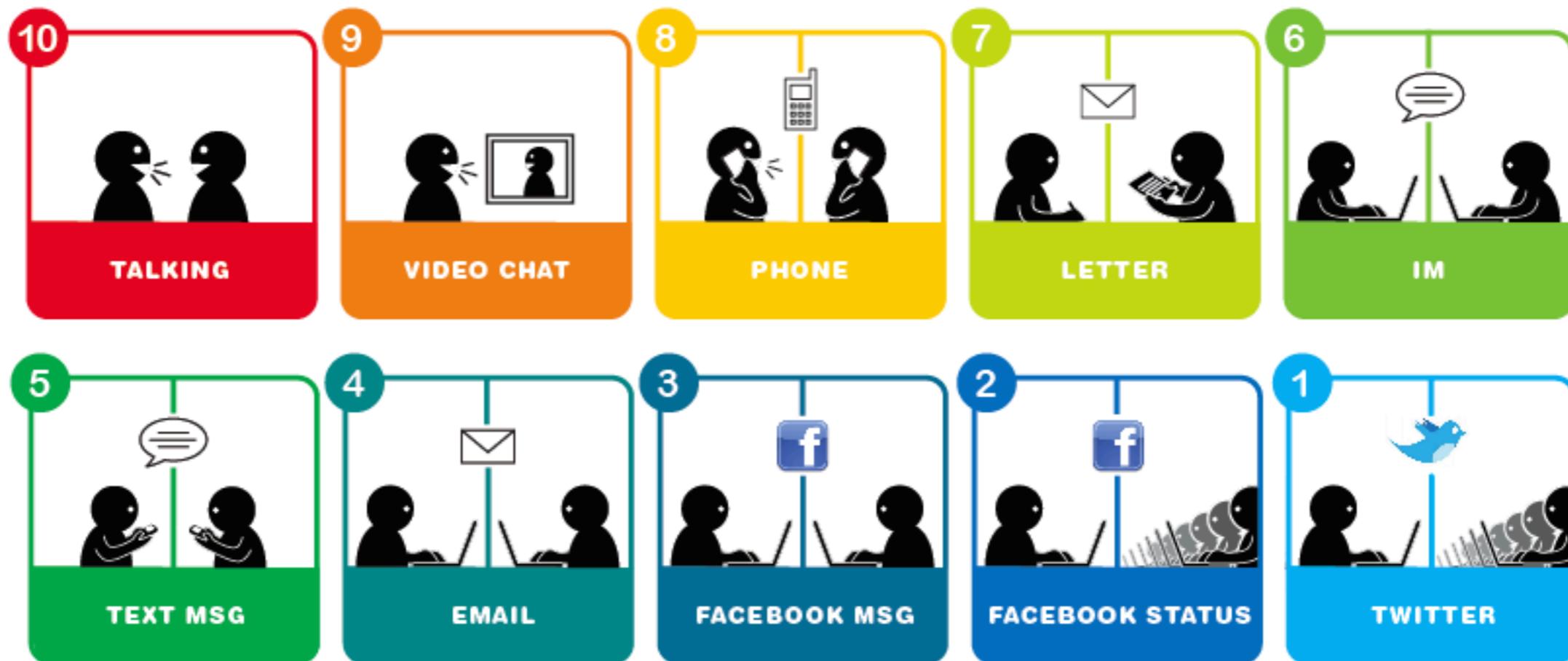
	di persona	al telefono	e.mail
Verbale	7%	15%	100%
Paraverbale	38%	85%	
Non verbale	55%		

Albert Mehrabian è un antropologo e psicologo, docente presso UCLA; è conosciuto per le sue pubblicazioni sull'importanza degli elementi non verbali nella comunicazione faccia a faccia

La comunicazione efficace con il cliente

Scegliere il Canale Più Adeguato

10 LEVELS OF INTIMACY IN TODAY'S COMMUNICATION

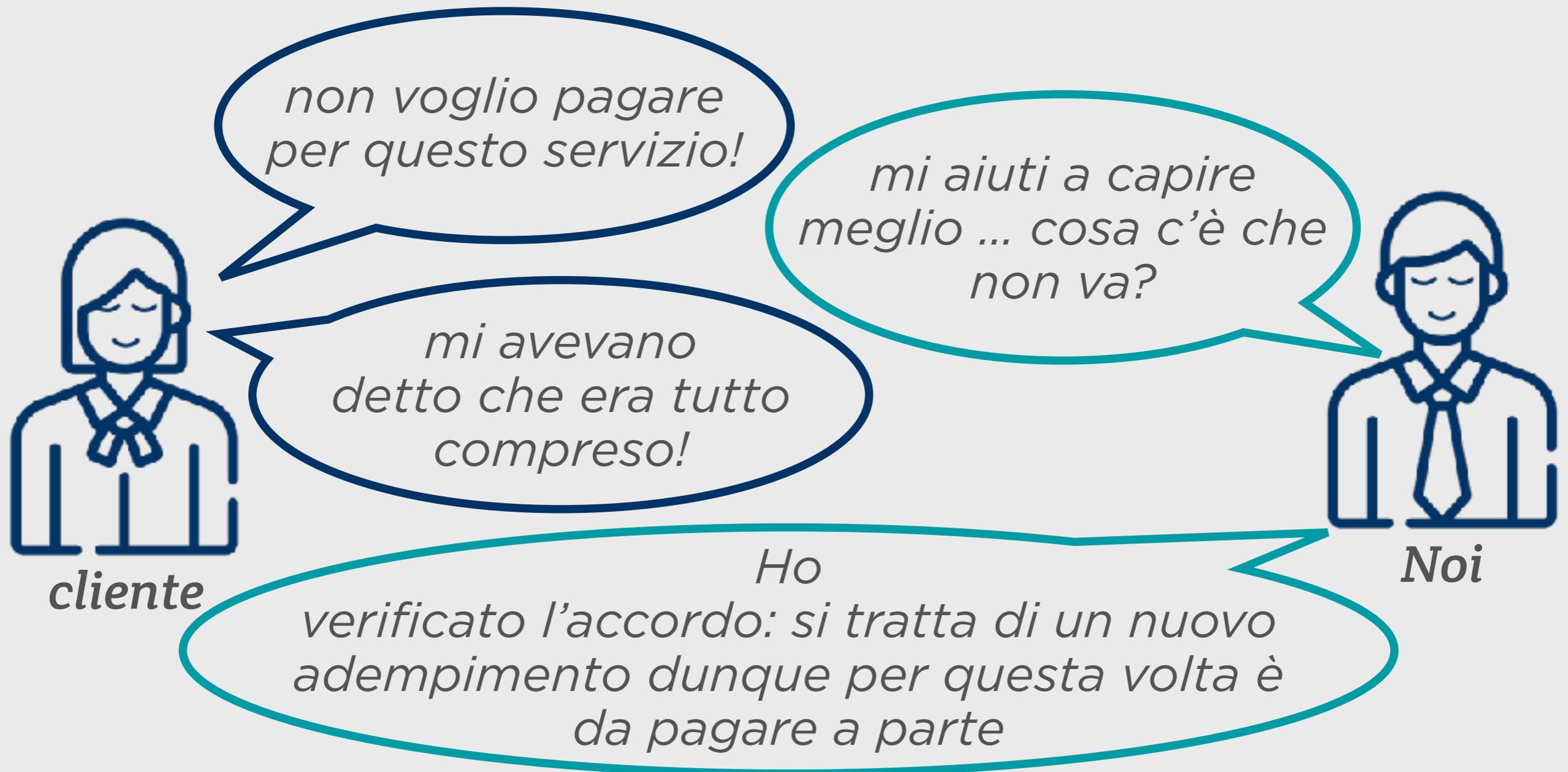


2. Ascoltare e dialogare per comprendere la richiesta o l'esigenza



Dialogare con il cliente

Comprendere a Fondo



**Non fermarti solo alla RICHIESTA (cosa vuole il nostro interlocutore?)
ma indaga l'OBIETTIVO (perché lo vuole?)**

Guidare il dialogo

Le Domande



Chi domanda comanda

cioè **guida il dialogo**

Porre le domande giuste ed efficaci per comprendere:

- **chi è** la persona che si sta relazionando con noi
- quali **esigenze, desideri, necessità, difficoltà, ...** ha
- stimolare la sua **attenzione** e coinvolgerla
- fargli capire che siamo **interessati** a quello che ci sta dicendo

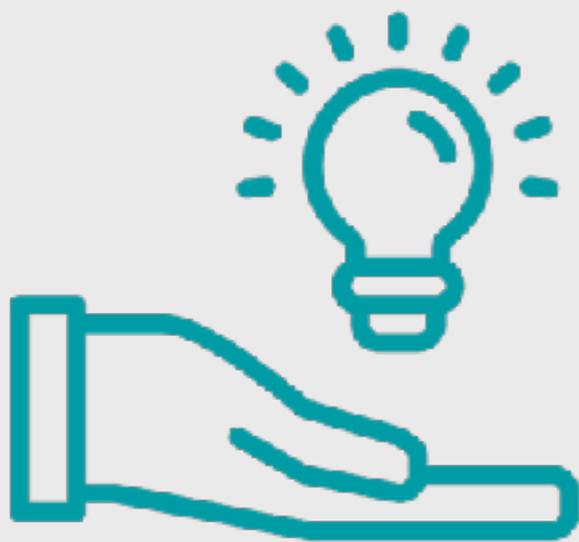
Quando fai una domanda abbi sempre chiaro l'obiettivo

Guidare il dialogo

Anche Nella Forma Scritta

Anche quando gestiamo il dialogo in **forma scritta** dobbiamo utilizzare **domande** per:

1. dare inizio al dialogo e allo scambio
2. approfondire quanto detto dal cliente
3. personalizzare i passi successivi
4. stimolare riflessioni



Ricordati di non fare troppe domande in un'unica mail soprattutto se troppo concatenate tra loro. Valuta se telefonare o agire passo a passo

Guidare il dialogo

Assicurarsi Di Aver Compreso la Risposta

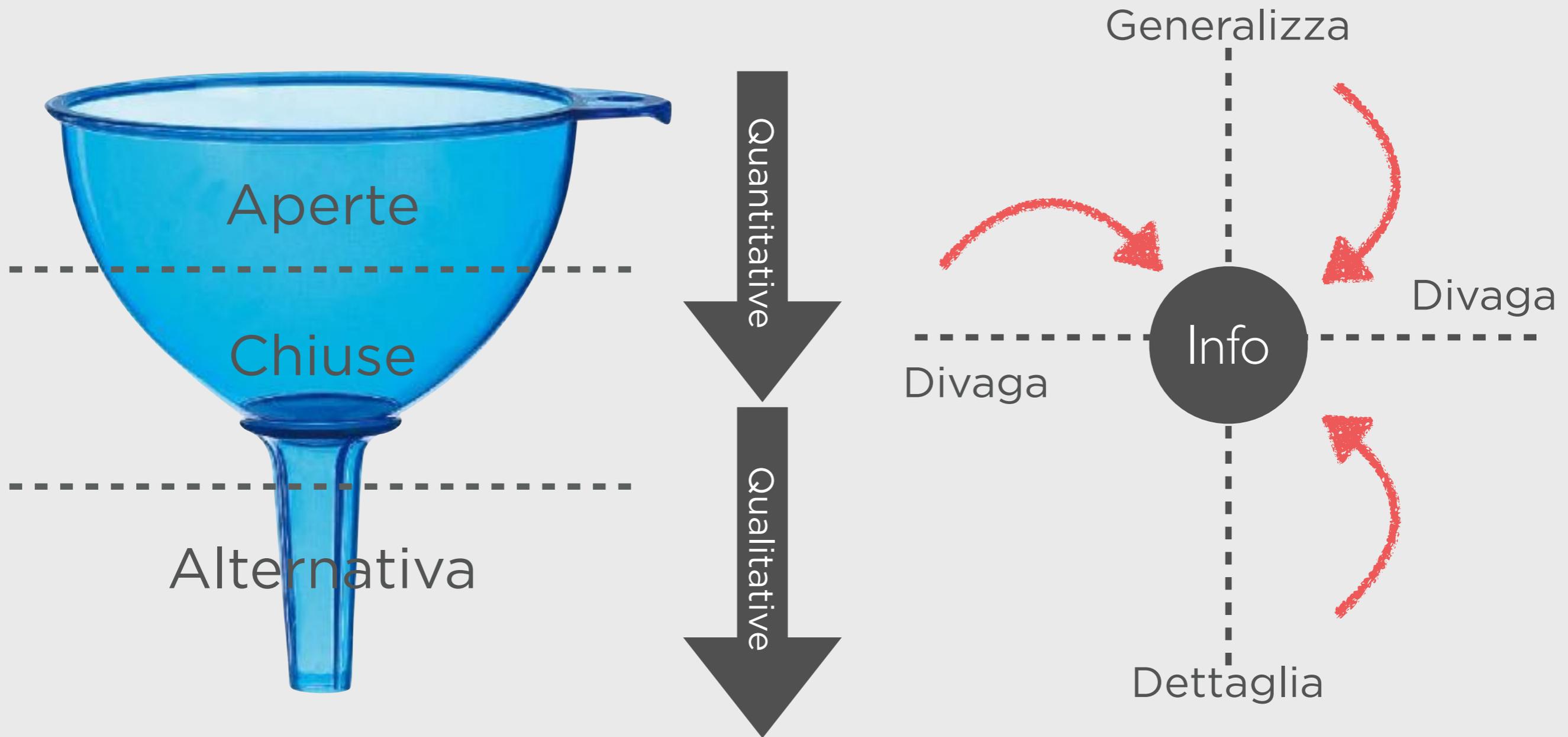
Quando il nostro interlocutore fa affermazioni **vaghe**, con frasi **generiche** o non specifica con esattezza le proprie esigenze è fondamentale indagare con ulteriori domande, dal momento che il nostro obiettivo è quello di comprenderlo pienamente.

Mi stai dicendo che, è così?

Ti faccio qualche domanda per essere sicuro di aver compreso esattamente. Cosa intendi quando dici ...?

Le domande

Follow the Info



3.

Ricerca e comunicare
la soluzione



Partiamo da noi stessi

Responsabilità e Ruoli

- Evitare di cercare **alibi** e qualcuno a cui scaricare la “colpa”
- Superare la **presunzione** di sapere **come dovrebbero** lavorare gli altri
- Imparare a **guardare** la **realtà** per come è, e affrontarla
- Essere orientati alle **soluzioni**
- Non **giudicare** ma **risolvere**
- Imparare a “fare la differenza” nelle **situazioni difficili**

Agire in prima persona

Dalla Reattività Alla Proattività



Reattività

E' la facoltà di un essere vivente di reagire agli stimoli.
Siamo reattivi quando viviamo solo aspettando che le cose accadano per poi reagire ad esse.
Se non ci piace ciò che accade la domanda che ci poniamo è **di chi (o di che cosa) è la colpa?**



Proattività

Significa agire per ottenere ciò che desideriamo, affrontando ciò che non è stato possibile evitare o che non è sotto il nostro controllo. Questo atteggiamento si attiva ogni volta in cui davanti a una scelta, un obiettivo, una difficoltà, un'incomprensione ci facciamo la domanda: **cosa posso fare io?**

Orientare alla soluzione

Ascoltiamo Chi Porta un Vantaggio

Per **con-vincere** il nostro interlocutore dobbiamo dire qualcosa che porti valore nel suo lavoro, che gli consenta di svolgere meglio la sua attività, che faciliti la mansione che svolge ovvero mettere in evidenza i **vantaggi** che otterrà.



“Le persone non vogliono un trapano con una punta da 4, vogliono un buco nel muro di 4 mm!”

Prof. Levitt - Preside HBSU

Chiudere l'accordo

Una Domanda Chiara

Domanda in forma negativa

“non le piacerebbe ...”

“non vuole provare ...?”

Domanda in forma positiva

“le interessa ...?”

“vuole provare ...?”

Domanda con l'alternativa

“preferisce A o B? ”

intenzionato

indeciso

non intenzionato

50%	0%	0%
100%	50%	0%
100%	100%	0%

Orientare alla soluzione

Proposta Alternativa

In questa fase la vostra scuola accoglie ospiti o preferisce che organizziamo il nostro incontro on line?

Va bene una data già della prossima settimana o meglio quella successiva?

Mando la procedura solo a lei o preferisce coinvolgere qualche altro collega?



La tecnica dell'alternativa ci aiuta ad arrivare più velocemente all'accordo

Vocabolario efficace

Prendere Impegni Temporali Chiari

Attenzione alle indicazioni temporali generiche:
possono fare insorgere incomprensioni!

- se il cliente dice: *E' urgente!*
chiedere *Per quando le serve?*
- se il cliente dice: *Mi serve il prima possibile*
specificare *Lo possiamo fare il giorno (data)*
- se dici al cliente *Lo faccio subito*
per lui significa *immediatamente*
- se dici *Facciamo presto* o *Lo guardo appena posso*
il cliente si fa un'idea di tempo dentro la testa; specificare quando lo farete/lo guarderete e prendete accordi chiari

Vocabolario efficace

Prediligere il Presente Indicativo

- parliamo al presente che permette di formulare frasi chiare e semplici con un **discorso lineare e diretto**
- evitare i **condizionali** che trasmettono incertezza e insicurezza
 - in alternativa ci sarebbe ...*
 - in alternativa c'è ...*
 - mi dovrebbe inviare ...*
 - per procedere con l'ordine le chiedo di inviarmi ...*
- parlare impropriamente al **passato** evoca insicurezza e disagio per ciò che si sta facendo
 - la chiamavo perché ...*
 - la chiamo perché ...*

Ricerca della soluzione

Errori Da Evitare

- ✘ Parlare del passato e non del futuro. *“avremmo potuto...”, “se le avesse...”, “il mio collega forse...”*
- ✘ Essere poco collaborativi e fare questioni di principio
- ✘ Non coinvolgere il cliente e concordare le scelte *“pensa anche lei che questa sia la soluzione più corretta?”*
- ✘ Perdere di neutralità e cortesia *“non possiamo fare questo perché ... siamo felici di fare quest'altro”*
- ✘ Essere troppo duri e rigidi sugli strumenti, perdendo di vista obiettivo
- ✘ Essere passivi, facendosi guidare dal cliente pur di evitare conflitti
- ✘ Scegliere il lose-lose piuttosto che darla vinta al cliente
- ✘ Perseverare nelle stesse forme di comunicazione e con lo stesso canale anche quando il cliente non capisce *“è colpa sua”*

Gestire il
cliente
arrabbiato



Gestire il cliente arrabbiato

I Comportamenti

L'aggressività è un modo di reagire ad un disagio, vero o presunto, che si esprime attraverso i seguenti comportamenti:

- Alzare la voce, urlare
- Minacciare verbalmente e/o fisicamente
- Insultare, rimproverare o sminuire il valore



Gestire il cliente arrabbiato

Le Motivazioni

Le motivazioni che spingono il cliente ad essere arrabbiato:

- deve prestarmi **attenzione**
- mi deve **considerare** importante
- deve **agire** seguendo le mie esigenze
- deve **coinvolgermi**, deve preoccuparsi di me
- non deve farmi **aspettare**
- non ci devono essere **intoppi**
- deve sempre essere **gentile**, cortese, aperto, disponibile, sorridente
- non vuole capire ciò di cui ho **bisogno**

Gestire il cliente arrabbiato

Errori Da Evitare

NON FARE

Presumere di aver capito

Volere avere ragione a tutti i costi

Sminuire quanto detto dal cliente

Distrarsi, perdere tempo

FARE

Fare domande e ascoltare per comprendere bene

Accettare che il cliente la possa pensare diversamente da noi

Dare valore a quanto detto: se per lui è importante lo diventa anche per noi che abbiamo il compito di soddisfarlo!

Mantenere il contatto, se dal vivo usare un'espressione rassicurante di accoglienza

Gestire il cliente arrabbiato

Errori Da Evitare

NON FARE

FARE

Rispondere frettolosamente

Prendersi il tempo per verificare o approfondire

Fornire argomentazioni troppo tecniche

Spiegare i vantaggi per il cliente

Prenderla sul personale

Dare evidenza ai fatti

Rispondere con aggressività

Spiegare con precisione e disponibilità

Dare comunque ragione al cliente

Spostare l'attenzione sulla soluzione: "il cliente è la ragione del nostro lavoro"

Gestire il cliente arrabbiato

Errori Da Evitare

NON FARE

Dimostrare chiusura o allontanarsi

Toccare il cliente o avvicinarsi troppo

De-responsabilizzarsi, dire che non è di tua competenza

Stare nel giudizio

Tentare di arginare con un “si calmi”

FARE

Assumere una postura aperta e accogliente

Rispettare spazio prossemico dell'altro

Cercare di essere d'aiuto comunque, anche solo supporto

La rabbia è un'emozione con la quale si può empatizzare

Far passare lo tsunami emotivo e poi provare a ristrutturare

Il cliente arrabbiato

Task Sulla Gestione Creativa dei Conflitti



SVOLGIMENTO

Fare un elenco di episodi sgradevoli ai quali avete reagito con un atteggiamento conflittuale.

1° step: Che cosa avete sentito? Come avete reagito?

2° step: Come avresti potuto reagire, quali comportamenti alternativi potevi assumere?

3° Step Che cosa ti ha impedito di farlo. Quindi la prossima volta che tipo di tools mi servono?

NB Nel rispondere tenete conto del canale usato e di come esso ha influito.

6. Chiusura e feedback finale



La gestione della richiesta o del reclamo

Verifica Finale

Verificare con il cliente se il reclamo
la richiesta sono stati **risolti**:

- in caso affermativo potrete **ancorare la sua soddisfazione** e rafforzare la relazione di fiducia
- in caso negativo avete la possibilità di trovare insieme una **nuova soluzione**

Il reclamo va chiuso da chi l'ha accolto



Continua la formazione e scarica la dispensa

www.passodue.it

Rimani sempre aggiornato con Passodue



Segui il blog di Passodue

Ogni mese **articoli** e **contenuti utili** per aiutarti a mantenere vivo e attivo il lavoro di **formazione continua** sul tema della **business ethics**.



Scopri l'Area gratuita MyPassodue

Video, esercitazioni, l'archivio delle **newsletter, test** e **approfondimenti** pensati per migliorare il tuo rapporto con clienti, collaboratori e mercato.



Scopri le nostre pubblicazioni

La ricerca di Passodue, iniziata nel 2011, sui temi della **vendita**, del **marketing**, dell'**etica** e della centralità della **persona** all'interno delle logiche di mercato

Per scaricare la dispensa accedi a MyPassodue

www.diariodiunconsulente.it/mypassodue/

Corso: Mondilla

.....
Psw: MP23-Tel

passodue.com



Passodue
ETHICS IN BUSINESS