



1: Da li umete da umirite nezadovoljne kupce?

Svako ko ima kupce ili klijente mora da zna kako da ih u konfliktim situacijama prvo umiri, pre nego što započne sa rešenjem problema sa kojim su došli. To nije uvek jednostavno – ali je neophodno! Pročitajte svaki od navedenih stavova ili pristupa, i ocenite da li se ponašate u skladu sa njima. Pristupe koje primenjujete sve vreme označite ocenom 1, a pristupe koje primenjujete retko ili nikada ocenom 2.

1. Dajem kupcima priliku da objasne zašto su nezadovoljni i uznemireni.
2. Dok mi kupac priča svoju „priču“, nastojim da proniknem u suštinu problema.
3. Pokušavam da stvari posmatram iz pozicije kupca.
4. Kažem uznemirenom kupcu da mi je žao što ima problem.
5. Izbegavam da okrivim bilo koga za problem koji je nastao.
6. Zamerke koje kupci upućuju ne primam lično.
7. Trudim se da pronajem najbolji način da se reši problem koji kupac ima.
8. Pitam kupce koje rešenje bi im najviše odgovaralo.
9. Uvek pismeno zabeležim šta sve kupac želi.
10. Pažljivo biram reči koje upućujem kupcu kako bi izbegao dodatnu tenziju.
11. Kada ne možemo da ispunimo zahtev koji kupcu najviše odgovara kažem mu to na konstruktivan način, i navedem razloge za to.
12. Kad god je moguće, kupcu ponudim alternativna rešenja.
13. Uvek pitam kupce da li su zadovoljni rešenjima koja sam im ponudio i da li je problem za njih rešen na prihvatljiv način.
14. Uvek se zahvalim kupcima što posluju sa mnom i mojom firmom.
15. Kada je za rešenje problema potrebno vreme, naknadno kontaktiram kupce i pitam ih da li je problem rešen.

Za sve odgovore koje ste označili brojem 1 - **čestitamo!**

Za sve odgovore koje ste označili brojem 2 – Potrudite se da primenjujete i ove postupke, jer je to uslov da uspešno i kompetentno savladujete sve konfliktne situacije u koje dolazite sa svojim kupcima!