

Памятка «Как справиться с агрессивным клиентом»

Иногда клиент бывает, рассержен и проявляет агрессивность в адрес представителей учреждения. В первую очередь, следует помнить, что очень важен первый шаг со стороны самого работника, необходимо поговорить с клиентом о том, что его волнует, это даст клиенту ощущение ценности собственной личности, чувство принятия.

1. Остановите агрессивность спокойствием и добротой

Трудно оставаться в ярости, когда вы общаетесь с тем, кто сохраняет спокойствие, вежлив и последователен — не слащав и так демонстративно мил, что вызывает еще большее раздражение, а спокоен и доброжелателен.

2. Позвольте им выговориться

Пусть они узнают, что вы на их стороне. Формулировки «Как я вас понимаю...», «Это должно быть так неприятно...» и «Давайте посмотрим, что мы можем сделать, чтобы исправить это...» могут заставить их почувствовать, что они услышаны и поняты.

3. Но будьте твердыми

Будьте терпеливыми и чуткими — но также знайте, где провести черту. Если клиент настолько разгневан, что общение с ним — пустая трата времени, то вежливо, но твердо, дайте ему понять: разговаривать с вами в таком тоне неприемлемо. Если ситуация выходит из-под контроля, не бойтесь сказать ему: если он не может вести себя достойно, вы прекратите разговор.

Некоторые люди используют гнев как стенобитное орудие, надеяться добиться своего, морально подавляя собеседника. Доступно и ясно объясняйте, что они ничего не добьются, если будут вести себя враждебно.

4. Боритесь с желанием ответить ударом на удар.

Придерживаться определенной линии поведения и быть учтивым — это правильно. Но иногда бывают ситуации, когда трудно сдержать свой гнев — например, если ваш собеседник начал браниться. Что бы вы ни делали — не позволяйте гневу выплеснуться наружу. Это никогда не приведет ни к чему хорошему.

5. Старайтесь уважать человека. //

Помните, что каждый клиент — человек, подумайте о том, как вы себя чувствуете, когда вы расстроены. Заставьте себя говорить с рассерженным клиентом как с разумным, заслуживающим уважения взрослым человеком, даже если в данный момент он ведет себя как потерявший над собой контроль ребенок.

6. Прислушивайтесь к реальной проблеме

Можно попытаться, поймав паузу в фонтане гнева клиента, начать сразу же его успокаивать или объяснять свою позицию. Но не торопитесь, сначала внимательно выслушайте, что говорит собеседник. Часто люди рассержены совсем не по той причине, о которой они говорят.

Необходимо, прежде всего, понять чувства клиента. «Слушайте мысли», а не слова, отделите агрессивную форму (ненормативную речь в том числе) от содержания. Слушайте, что он говорит, а не как говорит.

7. Не принимайте ярость клиента на свой счет

Агрессия клиента в большинстве случаев направлена не на Вас, а на ситуацию, расстраивающую его (на то, что у клиента нет возможности удовлетворить свою потребность). Каждый раз, имея дело с агрессивным клиентом, помните о том, что вы выступаете в роли «громоотвода», а не цели.

8. Извиняйтесь искренне (если проявление агрессии клиентом обусловлено «ошибкой работника».)

Мы все делаем ошибки, и никто от них не застрахован. Главное, что вы немедленно признали свою ошибку и делаете все возможное, чтобы ее исправить. Помните — не стыдно признавать ошибки. Но не оправдывайтесь, не придумывайте объяснения. Просто извинитесь, искренне и быстро, и тут же спросите, что вы можете сделать для исправления ситуации. В некоторых случаях это добавит пару очков вам как профессионалу.

9. Предложите план действий по решению проблемы (в ситуации, если клиент сам обратился за помощью.)

После того, как вы выслушали клиента и поняли, в чём заключается проблема, изложите свои мысли по этому поводу, чётко и не двусмысленно.

Будьте предельно уверены при выдвижении своего предложения: «Иван Петрович, я предлагаю поступить так... Вас устраивает такой вариант?»

Закрытый вопрос в конце предоставляет клиенту возможность выбора!

10. Обозначьте цели и задачи своего визита, соотнесённые с потребностями клиента (если ситуация проявления агрессии, со стороны клиента произошла во время прихода социального работника к нему на дом.)

Слушать клиента можно на протяжении длительного времени, но на работу за вас никто не сможет сделать. Поэтому деликатно объясните, что вы услышали клиента, поняли его проблему (при этом проявляйте искренность в общении), подумайте над тем, как её можно решить совместными усилиями, а сейчас вам необходимо приступить к своей работе, ведь вы хотите, что бы клиенту было хорошо и комфортно.

В конфликтной ситуации категорически нельзя:

- доказывать клиенту, что он не прав, даже если у вас есть весомые аргументы;
- подчеркивать слабость позиции клиента; например, не стоит говорить: «Можете куда угодно звонить или кого угодно звать — все равно это ничего не решит» или «Хотите — пишите жалобу, нас не волнует»;
- поучать клиента, даже если вы точно знаете, как ему поступать в следующий раз;
- проявлять равнодушие;
- оправдываться и брать всю вину на себя;
- иронизировать;
- отвечать хамством и раздражением.

Как распознать пассивно-агрессивных людей?

- Они чаще всего негативно воспринимают все происходящее.
- Они часто жалуются на то, что их недооценивают или неправильно понимают.
- Они никогда ни в чем не виноваты.
- Они обвиняют вас (и делают это с удовольствием) во всем, потому что, конечно же, вы во всем виноваты.
- Они с готовностью начинают спорить и чувствуют постоянную потребность оказаться правыми.
- Когда события идут не так, как они хотят, они становятся угрюмыми и замкнутыми и умело демонстрируют свое холодное безразличие.
- Они с готовностью критикуют ситуации, события, идеи, людей. Это нейтрализует их страх быть неадекватными.
- Они не особенно уважают авторитеты.
- Они уверены, что уникальны в своем ощущении одиночества в мире неудач, они все воспринимают с позиции «разве это не ужасно, что он так отвратительно поступил со мной».