Частное профессиональное образовательное учреждение

Тюменского областного союза потребительских обществ

«Тюменский колледж экономики, управления и права»

(ЧПОУ ТОСПО «Тюменский колледж экономики, управления и права»)

## Методическая разработка открытого внеаудиторного мероприятия

## «Профессиональный консалтинг от работодателя»»

для студентов 1 и 2 курса, специальности 38.02.02. Страховое дело

Тюмень 2018

Методическая разработка внеаудиторного мероприятия «Профессиональный консалтинг от работодателя» составлена в соответствии с планом цикловой комиссии учетно-экономических дисциплин в рамках недели учетно-экономических дисциплин и рекомендована к использованию

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по ВР

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Н.Дедова

\_\_\_ .\_\_\_ .2018 г.

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания

цикловой комиссии учетно-экономических дисциплин

от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_\_ № \_\_\_

Председатель цикловой комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Н.Худышкина

Автор-составитель: Чикишева М.Г.– преподаватель финансов и налогообложения ЧПОУ ТОСПО «Тюменский колледж экономики, управления и права»

Пояснительная записка

Мероприятие проводится в группе студентов 2 и 3 курса по специальности «Страховое дело». Во время проведения внеаудиторного мероприятия были учтены особенности этих группы. Мероприятие проводится в форме тренинга. В ходе мероприятия использована такая форма деятельности, как устная работа. Материал к мероприятию полностью соответствует поставленным целям.

Внеаудиторное мероприятие предоставляет студентам дополнительные возможности для развития компетенций (soft skills).

|  |  |
| --- | --- |
| **Социальные компетенции** | **Лидерские компетенции** |
| Коммуникабельность | Дипломатия |
| Невербальная коммуникация (владения жестами, языком тела) | Убедительность |
| Грамотная устная речь | Инициативность |
| Умение выступать на публике | Умение внимательно слушать |
| Умение владеть собой |  |
| Позитивный настрой |  |
| **Волевые компетенции** | **Интеллектуальные компетенции** |
| Самостоятельность | Постоянное саморазвитие |
| Дисциплинированность | Хорошая память |
| Пунктуальность | Умение видеть картину целиком (масштабное мышление) |
| Умение укладываться в сроки |  |
| Целеустремленность |  |

Приглашенный гость – работодатель**,** который ответит на вопросы студентов о особенностях поведения с клиентами в конфликтных ситуациях.

1.Пелымская Ольга Павловна генеральный директор Центра финансового и психологического консалтинга.

**Классный час «Профессиональный консалтинг от работодателя»**

**Тема Конфликты с клиентом**

**Цель:**   формирование у учащихся уважительного отношения к окружающим людям;

**Задачи:**

 - формировать представления о различных вариантах человеческого общения;

- способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.

- формирование навыков  правильного  выхода из конфликтной ситуации.

Конфликт с клиентом может сильно сказаться на репутации бренда: недовольный покупатель оставит отзыв на сайте, пожалуется в соцсетях, расскажет друзьям. Однако если грамотно решить спор на месте, то количество негатива снижается в 25 раз: из всех плохих отзывов только 4% принадлежит перу тех, чью жалобу «обработали» здесь и сейчас. Мы предлагаем разобраться, какие существуют типы клиентов, какой подход нужен к каждому и каковы правила этой «игры». А бонусом публикуем список стоп-слов, которые ни в коем случае нельзя говорить покупателю.

**Форма деятельности**: дискуссия

**Средства**: проектор, мультимедийная доска, презентация к классному часу.

**Участники:**

Ведущая мероприятия - Чикишева М.Г. преподаватель страхового дела

Гость - Пелымская Ольга Павловна генеральный директор Центра финансового и психологического консалтинга.

**Форма деятельности**: дискуссия с работодателем

**Средства:** презентация, мультимединый проектор

**Предварительная подготовка:**

**Участники:**

Ведущий преподаватель Чикишева М.Г.

Приглашенный гость – работодатель**,** который ответит на вопросы студентов о особенностях поведения с клиентами в конфликтных ситуациях.

1.Пелымская Ольга Павловна генеральный директор Центра финансового и психологического консалтинга

Итог мероприятия – рефлексия тест

**Сценарный ход мероприятия**

[I. 7 золотых правил поведения в конфликте](https://salesap.ru/blog/kak-reshat-konflikty-s-klientami/#7%20%D0%B7%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D1%82%D1%8B%D1%85%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB)  
[II. Распознать и обезвредить: какие бывают типы проблемных клиентов](https://salesap.ru/blog/kak-reshat-konflikty-s-klientami/#%D0%A0%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%82%D1%8C%20%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%B2%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%82%D1%8C)  
[III. Стоп-слова при общении с клиентом](https://salesap.ru/blog/kak-reshat-konflikty-s-klientami/#%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%BF-%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0)  
[IV. Как научить сотрудников «тушить пожар»](https://salesap.ru/blog/kak-reshat-konflikty-s-klientami/#%D0%9A%D0%B0%D0%BA%20%D0%BD%D0%B0%D1%83%D1%87%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D1%81%D0%BE%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2)

**РАЗДЕЛ 1. 7 золотых правил поведения в конфликте**

**Ведущий**  Теория продаж учит, что конфликтные ситуации бывают двух типов: 1.конструктивные и 2.деструктивные.

Первые возникают, когда есть конкретные претензии: продали бракованный товар или затянули сроки. Просто устраните причину недовольства и предоставьте клиенту бонус, например, скидку на следующую покупку. С деструктивными сложнее: клиент переполнен эмоциями, хамит, уже не помнит суть претензий, а возможно, у него просто плохое настроение. В этом случае нужно задавать наводящие вопросы, чтобы докопаться до причин раздражения.

Выглядит все просто, но на практике этих правил недостаточно для разрешения конфликтных ситуаций с клиентами. Поэтому есть 7 правил в сфере продаж.

СЛ 2.

1. **Реагируйте незамедлительно.** Мысль «Если немного подождать, проблема сама рассосется» — самое плохое, что может прийти вам в голову. Решайте проблему сразу, а если нужно время, то узнайте контакты клиента, и как только найдете ответ, сообщите ему об этом.
2. **Сохраняйте спокойствие.** Демонстрация гнева или повышенные тона играют не в вашу пользу: будущие отношения с клиентом окажутся под угрозой, как и ваша репутация.
3. **Внимательно слушайте без оправданий.** Вместо того, чтобы защищаться и искать причины, которые клиента не интересуют, сделайте все, чтобы он понял:  вы на его стороне.
4. **Принесите извинения.** Добейтесь расположения к себе и заложите фундамент для конструктивного диалога.
5. **Предложите пути решения,** даже если объективно вины вашей нет. Любое предложение должно быть направлено на устранение причины недовольства.
6. **Предоставьте компенсацию**. Теперь самое время вознаградить терпение клиента комплиментом от компании. Предоставьте ему бонус с wow-эффектом, который перекроет испытанный негатив.
7. **Относитесь к спору позитивно.** Грамотное урегулирование конфликтных ситуаций с клиентами помогает лучше узнавать их потребности. А кроме того, как и любой опыт, учит безошибочно действовать в сложных ситуациях.

**Раздел 2. Распознать и обезвредить: какие бывают типы проблемных клиентов**

**Ведущий** Все клиенты разные, у каждого свои «заскоки», и к каждому нужен свой подход. Получились рекомендации, как решать конфликты с разными типами клиентов:

**Сл 3**

1. **Гневный тип.** Вспыльчив и криклив, слышит только себя, на возражения реагирует с еще большей агрессией. Следует как можно чаще подтверждать его правоту в ожидании прекращения вспышки гнева, а после человек будет готов к диалогу.
2. **Упертый тип.** Настаивает на своем мнении, уверен в своей правоте. Спорить с ним бесполезно, лучше спросите, что сделать для перемены его мнения.
3. **Хам.** Самоутверждается за счет унижения продавцов. Игнорируйте грубость, сделайте комплимент и поблагодарите за высказанное мнение.
4. **Нетерпеливый тип.** Постоянно жалуется, торопит и подгоняет. Узнайте, чего он точно хочет и поскорее удовлетворите его потребность. Дайте ему понять, что делаете это только из-за сочувствия к его ситуации.
5. **Недоверчивый тип.** Ставит под сомнение ваши слова, информацию на этикетках, содержание документов. Войдите к нему в доверие, убедите, что вы на его стороне и совместно выработайте решение проблемы.
6. **Нерешительный тип.** Плохо ориентируется в своих желаниях, зато отлично знает, чего не хочет. Предложите ему 5-6 вариантов выхода из ситуации, чтобы он мог выбрать.

**Раздел 3. Стоп-слова при общении с клиентом**

**Ведущий** При решении конфликтов с клиентами, независимо от их типа, следите за тем, что и как говорите: некоторые фразы придется исключить из лексикона навсегда, другие перефразировать.

**Сл 4.** Запрещенные фразы:

* «Вы что-то путаете»
* «Это невозможно»
* «Вы не правы!» (даже если клиент действительно не прав)
* «Вам нужно было сделать по-другому»
* «Я тут ни при чем/Это была не моя смена/Виноват наш поставщик»
* «Вы мне врете!»
* «Ничем не могу вам помочь»
* «Читайте наш сайт/каталог/прайс, там все написано»
* «Не нравится — не покупайте. Вас никто не заставляет»
* «На вас на всех не угодишь!»
* «Да, обслуживание клиентов у нас не на высоте»
* «Я не знаю»
* «Вы меня не поняли»
* «Не могу ничего обещать»
* «Вы должны»
* «Вы обязаны»
* «Вы уверены, …?»
* «Вы задаете слишком много вопросов»
* «Я займусь Вами, как только освобожусь»
* «Это не мои проблемы»
* «Надо было раньше …»
* «А что же Вы хотели за такие деньги?»

**Использовать с осторожностью, в зависимости от контекста фразы наподобие:**

* «Такое часто случается»
* «Вы первый, кто говорит подобные вещи»
* «В таких случая мы всегда так поступаем»

**Ведущий - Эксперты по построению и развитию отделов продаж поясняют, что**   
*—* Не надо добавлять в этот список откровенно хамские фразы вроде «Не надо на меня кричать», «Какое право вы имеете разговаривать со мной таким тоном?», «Вас много, а я одна», «Жалуйтесь сколько угодно! Меня этим не напугаешь!» — такое встречается слишком редко.

**Сл 5.** **Надо перевести диалог в конструктивное русло получится, подобрав более дипломатичные выражения:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Неприемлемо** | **Дипломатично** |
| «Женщина/Мужчина/Девушка, послушайте…» | Обращение по имени |
| «Только не надо нервничать/Успокойтесь!» | «Возможно, я могу ошибаться, давайте спокойно разберемся» |
| «Давайте скорее перейдем к делу» | «Предлагаю обсудить то, как я могу вам помочь» |
| «Вы ничего не понимаете/не знаете наших правил» | «На эту ситуацию можно посмотреть с другой стороны» |
| «Мне жаль, что это вас так задевает, но деньги вернуть вам не сможем» | «Мне жаль, что мы не вправе вернуть вам деньги. Можем ли мы сделать для вас что-нибудь другое?» |

**Ведущий -** Как научить сотрудников «тушить пожар»

Агенты, менеджеры, администраторы — именно на их долю выпадает работа с конфликтными клиентами. Обучите их поведению в сложной ситуации, и тогда ваше вмешательство сведется к минимуму.

Чтобы сотрудник понимал, как урегулировать конфликт с клиентом, он должен разбираться:

а) в законе «О защите прав потребителей» и знать, что вправе требовать клиент;

б) в продуктовой линейке и особенностях продукта/услуги, чтобы ответить на любой вопрос или парировать необоснованную претензию;

в) в психологии, тогда он не станет принимать недовольство покупателя на свой счет и будет хладнокровно следовать правилам.

Составьте инструкцию с четким алгоритмом: когда с ситуацией нужно справляться самостоятельно, в каких случаях следует прибегать к помощи руководства, а когда — звать охрану.

**Ведущий** Выделяют следующие способы устранения конфликтов:

1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НЕЙТРАЛИЗУЮЩЕЙ ФРАЗЫ

Каждому работнику контактной зоны следует иметь в своем арсенале нейтрализующую фразу. Эта фраза говорит о том, что нет особых причин для конфликта. Ведь в начавшейся ссоре очень трудно что-то придумать, подыскать подходящие слова. Дело в том, что в конфликтной ситуации и работник, и клиент, как правило, выходят из состояния душевного равновесия, при котором мышление бывает очень скованным.

Примером может служить такой случай. Заказчик, выражая недовольство обслуживанием, начинает повышать голос, допускать бестактные высказывания. Приемщик (мастер, закройщик) может поставить его на место, дружески произнеся нейтрализующую фразу: "Вот вы не замечаете, что незаслуженно обижаете меня". При таком ответе клиент зачастую успокаивается и даже может принести извинения за свою горячность. Назревший конфликт гаснет в самом начале.

2. СПОКОЙСТВИЕ И САМООБЛАДАНИЕ

Этот способ позволяет успешно устранять напряженность при одностороннем или взаимном заблуждении.

Например, в салон химчистки вбегает раздраженный клиент и еще с порога начинает кричать: "Почему на моем пиджаке пятно осталось после чистки? Я за это деньги платил! Это форменный обман, а не химчистка! Я жалобу буду писать!"

Эти резкие слова клиента, безусловно, волнуют приемщицу. Она знает, что жалоба отразится на премии сотрудников химчистки. Но она не имеет права дать волю своим чувствам. Поэтому ей следует обуздать вспышку ответного раздражения, подавить в себе отрицательные эмоции и внимательно осмотреть пиджак. Затем спокойно объяснить, от чего пятно осталось. Здесь возможен такой ответ: "Видите ли, пятно очень старое, фруктовое, оно очень прочно окрасило структуру ткани. Его уже нельзя вывести никакими средствами. Мы очень хотели вам помочь".

Дружелюбный, располагающий тон приемщицы и ее правдивые слова, как правило, убеждают заказчика. У него уже не будет оснований для написания жалобы, поскольку он поймет, что здесь его упущение: слишком поздно принес пиджак в чистку.

Таким образом, соблюдение положений профессиональной этики, знание психологии заказчика помогли приемщице устранить конфликт в самом ндчале. В противном случае потребовалось бы тщательное разбирательство, многочисленные доказательства с обеих сторон и т. д.

3. ПОСРЕДНИЧЕСТВО ТРЕТЬЕГО ЛИЦА

Если конфликтующие стороны не могут договориться между собой, вмешательство третьего лица зачастую может устранить возникшие трения. Успех деятельности арбитра (администратора) будет во многом зависеть от того, насколько он сумеет завоевать доверие клиента, чтобы контролировать протекание конфликта. При неправильных действиях администратор в глазах посетителя тут же становится рядовым участником спора, а конфликтные отношения становятся еще более напряженными. Поэтому арбитру не следует безоговорочно защищать работника, даже если он во многом прав. Продавец (приемщик) должен понимать такое поведение администратора и не обижаться на него, если он встанет на сторону клиента. В этом случае администратору легче достичь взаимопонимания с покупателем (заказчиком), быстро устранить конфликт.

4. РАЗЪЕДИНЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ

Этот способ действенен при разрешении спора между двумя покупателями (заказчиками). Но его применение требует участия двух работников предприятия. Каждый из них начинает беседовать с одним из конфликтующих клиентов, для того чтобы разъединить, успокоить их и быстро обслужить. По возможности следует сделать все необходимое, чтобы хотя бы один из конфликтующих поскорее ушел из магазина (ателье).

При конфликте работника с клиентом необходимо этого работника заменить другим. Новому сотруднику следует некоторое время понаблюдать за столкновением со стороны, чтобы выработать четкую программу действий. Кроме того, необходимо выбрать подходящий момент для замены.

Затем новый работник должен начать обслуживание быстро, корректно и как бы невзначай. Конечно, эти действия необходимо заранее отработать. Подменяющий отсылает под каким-либо благовидным" предлогом "провалившегося" работника, а сам встает на его место. При этом не следует заострять внимание клиента на том, что его претензии относятся к другому работнику. Напротив, если клиент сам об этом заговорит, нужно ответить, что важен не конкретный сотрудник, а сущность вопроса, поскольку все работники отвечают друг за друга.

5. СПОСОБСТВОВАНИЕ СВОБОДНОМУ РАЗВИТИЮ КОНФЛИКТА

Работник дает посетителю возможность полностью выговориться, спокойно выслушивая даже несправедливые упреки. Клиента не следует перебивать, даже если суть его претензий давно стала ясной. Как бы ни дорожил своим временем работник, но он должен уделить несколько минут на выслушивание даже повторений. Заметив такое внимательное, заинтересованное отношение к себе, клиент обычно быстро успокаивается. А в таком состоянии с ним значительно легче наладить продуктивный контакт.

И наоборот, стремясь во что бы то ни стало доказать возбужденному клиенту свою правоту, работник вызывает у него лишь усиление отрицательных эмоций. А это не может не затруднить взаимоотношения с ним. Разговор с таким клиентом должен напоминать улицу с односторонним движением. Работник выступает здесь, в основном, в роли слушателя. Он лишь изредка задает посетителю короткие уточняющие вопросы. Эти вопросы переключают внимание клиента на частности, снижая его эмоциональную напряженность. В такое общение не рекомендуется вмешиваться другим сотрудникам, поскольку такая "помощь" нередко приводит к дальнейшим осложнениям.

6. ОПЕРАТИВНОЕ ПРЕСЕЧЕНИЕ КОНФЛИКТА

В данном случае можно позволять клиенту свободно выражать свое недовольство лишь до определенного предела - до тех пор, пока его поведение не противоречит правилам общественного порядка и не нарушает нормальную работу предприятия сервиса. В противном случае необходимо прибегнуть к оперативному устранению конфликта. Использование этого способа требует от обслуживающего персонала организованности и выдержки.

Как показывает практика, попытки призвать к порядку с помощью голоса, перекричать распустившегося посетителя обычно не только не дают желаемого результата, а наоборот, приводят к еще большему нарастанию напряженности. Действия работников должны быть спокойными, но в то же время решительными и твердыми.

Особо подчеркнем, что, успешно разрешив конфликт, продавцу (приемщику) не следует торжествовать победу. Целесообразнее продолжить разговор в дружеском тоне. После каждой конфликтной ситуации работнику нужно взять за правило мысленно проиграть это столкновение. Такое проигрывание будет способствовать отработке возможных вариантов своих действий в будущем, если аналогичный случай повторится. Тогда для работника не будет неожиданных ситуаций в обслуживании, а в дальнейшем появится привычка вообще не допускать конфликтов.

**Выступление гостя** – Пелымская Ольга Павловна - генеральный директор Центра финансового и психологического консалтинга**,** которая ответит на вопросы студентов о особенностях поведения с клиентами в конфликтных ситуациях.

ПРИЛОЖЕНИЕ

**Рефлексия**

Тест «Конфликтны ли Вы?»

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. С помощью данного теста Вы сможете определить, имеются ли у Вас такие личностные качества. Это поможет правильно оценить свое поведение в определенной ситуации и скорректировать его. Оцените себя, выбрав из приведенных ниже групп ответов один из четырех вариантов.

Вопросы:

1. Как вы реагируете на критику?

а) Как правило, критика меня глубоко уязвляет;

б) Критику обычно принимаю близко к сердцу;

в) Пытаюсь учесть, если критика справедлива;

г) На критику обычно не обращаю внимания.

2. Верите ли вы людям?

а) Придерживаюсь мнения, что лучше никому не верить;

б) Людям почти не верю, я в них обманулся;

в) Я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;

г) Обычно я людям доверяю без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

а) Я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;

б) Отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;

в) Скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;

г) Предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

а) В любом деле люблю руководить сам;

б) Люблю как руководить, так и быть руководимым со стороны более опытного товарища;

в) Охотнее работаю под чьим-либо руководством;

г) Как правило, предпочитаю работу под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему.

5. Если вас кто-то обидел?

а) Стараюсь отплатить тем же;

б) Боюсь мстить из-за дальнейших последствий;

в) Считаю месть лишним, ненужным усилием;

г) Если меня кто-то обидит, обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди?

а) Способен такого человека вышвырнуть вон;

б) Ругаюсь, но только, если ругаются другие;

в) Молчу, хотя возмущен;

г) Предпочитаю отступить, в ссору не вступаю.

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

а) Я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;

б) Я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;

в) Расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;

г) Меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

а) Я горяч и вспыльчив;

б) Не очень вспыльчив;

в) Скорее спокоен, чем вспыльчив;

г) Вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

а) Всегда говорю, что думаю, прямо в глаза;

б) Бывает, что могу сказать все, что думаю;

в) Говорю обдуманно лишь после размышлений;

г) Я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

Инструкции:

Ответы под буквой «а» оцениваются в 1 балл, «б» – в 2, «в» – в 3, «г» – в 4 балла. Суммируйте результаты ответов на вопросы.

Результаты:

Если вы получили результат 9–19 баллов, вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, даже не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда в глаза вам люди говорят одобрительно: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки!». Но прислушайся лучше к другим высказываниям: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Не кипятись, а то вся твоя энергия превратится в пар», «Твою бы энергию, да в мирных целях». Скажите честно самому себе: так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость? Ваши эмоции не помогают вам в этой борьбе.

Если сумма баллов 26–34, то вы едва ли являетесь источником конфликтов. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку человек, который всегда и во всем со всеми соглашается, неинтересен. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону от решения возникающих в коллективе проблем невольно делают вас косвенным виновником конфликтных осложнений.

И наконец, сумма 20–25 баллов позволяет считать вас человеком вполне уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострению отношений в коллективе (в том числе и в семье). Однако следует спросить себя: были ли вы искренними в ответах. Ибо многие свои недостатки мы стараемся не видеть. Поэтому проверьте-ка себя снова – неторопливо, вдумчиво, беспристрастно.