

# CHECKLISTA RATUNKOWA



Przydatna nie tylko dla 'świeżaków' na słuchawce.



**Jako Sales Lions codziennie odsłuchujemy setki nagranych rozmów.** Z jednej strony każda z nich jest inna – bo zmienia się branża, temat czy powód rozmowy. Z drugiej strony zawsze pojawia się wspólny mianownik – uczestnicy rozmowy – czyli klient oraz doradca/sprzedawca.

To co dodatkowo łączy wszystkie rozmowy, które trenujemy to pojawiające się trudności. **Momenty niewygodnej ciszy**, wyraźne zdenerwowanie klienta, dyskusja, z której ciężko wybrnąć – brzmi znajomo? Tak, bo niezależnie od stażu pracy 'na słuchawce' zawsze może trafić się **ciężki klient** lub po prostu moment rozkojarzenia. Wtedy koniecznie skorzystaj z naszej checklisty ratunkowej, w której zebraliśmy najczęstsze trudności wraz z gotowymi rozwiązaniami.

Powodzenia!

# CHECKLISTA RATUNKOWA



Przydatna nie tylko dla 'świeżaków' na słuchawce.

- CHYBA PAN OSZALAŁ Z TĄ CENĄ?!**  
Zapewniam Pana, że cena jest jak najbardziej adekwatna do jakości jaką daje ta usługa. Pana/ Pani czas i wygoda na pewno są sporo warte, gdybyśmy mieli je teraz wycenić prawda?
  
- U KONKURENCJI MAM DUŻO LEPsze WARUNKI!**  
Tym bardziej cieszę się, że rozmawiam ze świadomym klientem. Żebyśmy mogli zrobić dokładne porównanie tego co Pan otrzymał w konkurencyjnej ofercie potrzebuję dosłownie kilku informacji... *Lub:* Zależy mi, żeby powalczyć o Pana/ Panią jako o naszego klienta, czy możemy porozmawiać o zawartości konkurencyjnej oferty?
  
- PROSZĘ MI WSZYSTKO WYŚLAĆ NA MAILA, NIE MAM CZASU NA ROZMOWY!**  
Szanuję Pana czas i sam/ sama nie lubię ściany tekstu w wiadomościach mailowych. Pozwoli Pan/ Pani, że porozmawiamy kilka minut a dzięki temu, będę w stanie przygotować dla Pana/ Pani dedykowaną ofertę, zgodnie z Pana/ Pani potrzebami.
  
- SKĄD PAN MA MÓJ NUMER??**  
Dzwonię w imieniu/ z firmy XXY, mam możliwość rozmowy z Panem/ Panią, ponieważ firma XXY jest administratorem/ przetwarza dane w imieniu... Zanim Pana numer znajdzie się w naszej bazie telefonicznej, potrzeba dopełnić formalności z zakresu ochrony danych osobowych, dlatego nie boimy się takich pytań, bo zawsze mogę pana pokierować – jeśli ma Pan/ Pani szczegółowe pytania na adres email do kontaktu : ...
  
- JUŻ WIĘCEJ U WAS NIC NIE KUPIĘ**  
Przykro to usłyszeć, dlatego tym bardziej chciałbym prosić o możliwość wyjaśnienia tej sytuacji, ponieważ czuję się odpowiedzialny za tę ważną informację, którą Pan mi przekazał. Proszę powiedzieć co wpłynęło najbardziej na chęć zrezygnowania z zakupów u nas?
  
- JA TEŻ PANA NAGRYWAM!**  
Bardzo dziękuję za informację. Zgadzam się z Panem, że nagrywanie rozmów to ważna rzecz, która pozwala zadbać o nasze wspólne bezpieczeństwo. Czy możemy kontynuować naszą rozmowę?

# CHECKLISTA RATUNKOWA



Przydatna nie tylko dla 'świeżaków' na słuchawce.

- ✓ **TELEFONICZNIE TO JA NIE ZAŁATWIAM SPRAW, WOLĘ OSOBIŚCIE**  
Całkowicie Pana/Panią rozumiem. Moja mama też tak mawiała i powodem było przeświadczenie, że rozmowa z obcą osobą przez telefon nie daje takiej pewności jak kontakt twarzą w twarz – bo chociaż można człowieka zobaczyć. Dzisiaj moja mama nie wyobraża sobie zakupów inaczej niż przez Internet, a jeszcze niedawno było to nie do pomyślenia.  
Ale wie Pan, ja pracując po drugiej stronie słuchawki, wiem, że rozmowa telefoniczna z przedstawicielem firmy jest bardziej bezpieczna. Rozmowa jest nagrywana, gdyby cokolwiek budziło wątpliwość, zawsze ma Pan prawo powołać się na tę rozmowę. Osobisty kontakt czy to w banku czy sklepie – raczej nie jest nagrywany. Czy możemy spróbować porozmawiać o najważniejszych Pana/ Pani pytaniach dotyczących....?
- ✓ **PROSZĘ MI DAĆ SZEFA DO TELEFONU!**  
Nie mogę opuścić stanowiska pracy podczas rozmowy z Panem, natomiast chętnie zapiszę pytania jakie mam zadać i wrócę do Pana z odpowiedzią oddzwaniając jeszcze dzisiaj, a tymczasem czy możemy porozmawiać o propozycji....
- ✓ **PROSZĘ MNIE POŁĄCZYĆ Z PREZESEM/KIEROWNIKIEM/SZEFEM!**  
Nie mam podglądu w zasięgu wzroku na biuro tej osoby, przełączając jest ryzyko, że będzie Pan/ Pani czekać, dlatego pozwolę sobie zanotować najważniejsze pytania, by móc przekazać prośbę o kontakt do Pana.
- ✓ **ZGŁOSZĘ WAS DO UOKIK!**  
Przykro mi z powodu Pana/ Pani negatywnego doświadczenia, czuję się odpowiedzialny za tę informację, proszę pozwolić mi zapoznać się z Pana stanowiskiem, by mieć pewność, że wszystkie Pana argumenty/uwagi zostały już przez nas poznane. Nie chciałbym mieć poczucia, że będzie Pan się mierzył z opisywaniem nieprzyjemnej sytuacji, jeśli można znaleźć rozwiązanie szybciej i w bardziej zadowalający sposób.
- ✓ **POWYPISUJĘ WAM NEGATYWNE! OPINIE GDZIE SIĘ DA!**  
Słyszę, że jest Pan/Pani wzburzony(a)/ zdenerwowany(a). Zanim jednak podejmie Pan ostateczną decyzję, aby wystawić negatywny komentarz, bardzo proszę, żeby pozwolił mi Pan się zapoznać z sytuacją/ zgłosić Pana/ Pani problem, bo bardziej zależy nam na pozytywnym rozwiązaniu tej sytuacji.

# CHECKLISTA RATUNKOWA



Przydatna nie tylko dla 'świeżaków' na słuchawce.

✓ **NIE PODAM PANU PRZEZ TELEFON ŻADNYCH DANYCH!**  
(DO WERYFIKACJI, DO UMOWY, DO WNIOSKU ETC)

Zapewniam, że proces jest całkowicie bezpieczny, rozmowa rejestrowana, a Pana/ Pani dane przechowywane zgodnie z polityką ochrony danych osobowych. Moim obowiązkiem jest zawsze wyraźnie przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz nazwą firmy – mogę to zrobić ponownie, bo zależy mi, żeby wiedział Pan/ Pani, że rozmawiam z przedstawicielem firmy i może zweryfikować prawdziwość naszej rozmowy. Ja niestety nie mam możliwości uzupełnienia formularza, bez podania przez Pana/ Pani danych i dalszego procesowania ...zawarcia umowy. Podczas wizyty w oddziale zostanie Pan/ Pani poproszona o taki sam zakres danych. Z tym, że trzeba doliczyć Pana/ Pani czas dotarcia, ewentualnej kolejki oraz powrotu do domu. Przez pandemię jeszcze bardziej podniesiono standardy przetwarzania danych osobowych, ponieważ klienci właśnie unikają osobistych wizyt. Czy możemy zatem zdalnie spróbować dla Pana/ Pani wygody wypełnić teraz formularz?

✓ **CHCĘ PANIĄ ZAPROSIĆ NA KAWĘ/ WAKACJE/ WESELE**

Bardzo dziękuję, natomiast w naszej rozmowie reprezentuję firmę XX jako pracownik i o taki formalny charakter tej rozmowy chcę zadbać. Zależy mi, żeby profesjonalnie obsłużyć Pana/ Pani zgłoszenie/ sprawę, dlatego pozwoli Pan/ Pani, że przejdę teraz do...

✓ **KUPIĘ ALE JAK DORZUCI PAN GRATISIKI!**

Robimy wszystko aby nasze produkty były jak najwyższej jakości. Klienci między innymi z tego powodu decydują się na zakupy u nas, ponieważ zapewniamy wysoki standard. Nie dodajemy do naszej oferty gratisów, ALE jeśli zdecyduje się pan/pani na naszą usługę to gwarantuje, że nie będzie pan/pani tego żałował/a

✓ **KUPIĘ ALE ZA 50% TANIEJ!**

Jest Pan/ Pani twardym negocjatorem. Sprawdzę jakie maksymalne możliwości rabatu mogę zaproponować, ale zanim to zrobię chciałbym zapytać o 1-2 cechy produktu usługi, które Pana/Panią do niego przekonują? Po podaniu tych cech, warto skupić narrację na ich wartości, również niematerialnej w przełożeniu na emocje, czas klienta.

# CHECKLISTA RATUNKOWA



Przydatna nie tylko dla 'świeżaków' na słuchawce.



## **PRZEZ WASZ PRODUKT MOJE DZIECKO MIAŁO WYPADEK, PODAM WAS DO SĄDU/ NA POLICJĘ!**

Bardzo mi przykro, oczywiście przyjmuję zgłoszenie i niezwłocznie po naszej rozmowie skieruję je do specjalisty działu jakości. Proszę więcej opowiedzieć o tym w jaki sposób nasz produkt spowodował wypadek/ w jakich okolicznościach?



## **NIECH SIĘ PAN RUSZY ZE STOŁKA I PODEJDZIE DO INNEGO DZIAŁU ZAŁATWIĆ....**

Bardzo rzetelnie podchodzę do mojej pracy i jest mi przykro, że w taki sposób prosi mnie Pan/Pani o załatwienie sprawy. Mimo tego, staram się Pana/ Panią zrozumieć, proszę mi powiedzieć jakich dokładnie informacji Pan potrzebuje: sprawdzę, ile jestem w stanie Panu/ Pani przekazać a z czym będę do Pana oddzwaniał(a).



Chcesz więcej porad?

Systematyczne treningi Sales Lions budują dobre nawyki i sprawiają, że trudni klienci stają się mniej trudni, a oczekiwane wyniki sprzedażowe stają się zupełnie realne.

Zamów nasze demo lub po prostu skontaktuj się z nami, abyśmy mogli porozmawiać o szczegółach:

Anna Poprawska

Manager Sprzedaży

a.poprawska@saleslions.pl

tel.: +48 885 864 635

Zapraszamy też na naszego bloga, na którym poruszamy najciekawsze wątki pracy w contact center >>> [blog.saleslions.pl](http://blog.saleslions.pl)

