

<https://www.youtube.com/user/infaktPL>

Transkrypcja wideo: Jak efektywnie komunikować się z Klientem – szkolenie online

<https://www.youtube.com/watch?v=Nfz3oYMGnJM>

Ania Juszczyk - inFakt.pl.

Cześć. Nazywam się Ania Juszczyk. Na co dzień pracuję w Dziale Obsługi Klienta jako doradca do spraw księgowości. Chciałabym w dniu dzisiejszym z Wami podzielić swoim doświadczeniem w pracy i też zaproponować kilka prostych rozwiązań, które pomogą Wam nawiązać stałą i owocną współpracę z klientami. Jak wiemy, rynek usług księgowych bardzo dynamicznie się zmienia, wraz z nim rola księgowego. Klienci wymagają od nas długoletniej współpracy opartej na zaufaniu. I teraz my powinniśmy wspierać klientów rzetelnie swoją wiedzą, swoim doświadczeniem oraz budowaniem relacji.

Jakie podjąć kroki, aby nasza współpraca była owocna w tak zmieniających się warunkach? Przede wszystkim wybierz rozmowę telefoniczną zamiast kontaktu mailowego. Ze względu na to, że nasze usługi mają charakter elektroniczny i nie mamy bezpośredniego kontaktu z klientem, klienci myślą często... nie wiedzą, że mogą liczyć na nasze wsparcie. Myślą, że w ramach prowadzonej usługi, rozliczeń dokonujemy tylko przestanych dokumentów oraz informujemy ich o tym, jakie kwoty podatków należy zapłacić do urzędów. W kwestiach prowadzonej działalności gospodarczej, w momencie, kiedy chcą zasięgnąć jakiejś rady, kontaktują się z księgowymi, których znają osobiście, ze znajomymi, czy też dzwonią na infolinię.

Aby uświadomić klientom zasady współpracy oraz naszą gotowość do pomocy, ważna jest pierwsza rozmowa, która się odbywa z klientem podczas nawiązania współpracy. Jest to rozmowa, kiedy to klient poznaje nas oraz my poznajemy klienta. Jak wiemy, pierwsze wrażenie ma znaczenie, dlatego dobrze przygotowana pierwsza rozmowa zaowocuje tym, że w późniejszych okresach nie będziemy musieli powracać do wielu drobnych tematów, ponieważ będą one wytłumaczone dobrze za pierwszym razem. Na co warto zwrócić uwagę podczas pierwszej rozmowy, tzw. rozmowy powitalnej. Przede wszystkim przeanalizuj profil działalności gospodarczej klienta. Na co jeszcze warto zwrócić uwagę podczas rozmowy? Prześliz

inFakt Sp. z o.o.
30-549 Kraków
ul. Kącik 4

www.infakt.pl



podsumowanie mailowe takiej rozmowy, ponieważ zazwyczaj jest to rozmowa, gdzie podawanych jest wiele szczegółów współpracy. Fajnie, jeżeli klient będzie mógł później do tej informacji powrócić. Pamiętajmy o tym, że jesteśmy wizytówkami firmy, ponieważ jako pierwsi i czasami jedyni mamy kontakt z klientem.

Kontakt telefoniczny i mailowy, to niekiedy jedyne źródła kontaktu z naszym klientem, dlatego są one takie ważne. Co zrobić, aby nasze rozmowy telefoniczne były efektywne? Przede wszystkim trzymaj się stałego schematu rozmowy. Jest to ogólnie dostępny schemat i składa się on z pięciu podpunktów: powitanie, aktywne wysłuchanie oraz zdefiniowanie problemu, rozwiązanie, podsumowanie i pożegnanie. Może omówmy sobie każdy z poszczególnych podpunktów.

Zacznijmy od powitania. Tutaj ważna rzecz, żeby zwrócić uwagę, żeby odebrać telefon po pierwszych trzech sygnałach. Badania dotyczące obsługi klientów mówią, że klienci po trzech dzwonekach stają się zniecierpliwieni i trochę podrażnieni, mniej wyrozumiali. Kolejna rzecz na jaką warto zwrócić uwagę, to taka, aby podczas przedstawienia się podać również swoje imię i nazwisko. I tutaj jest okazja do tego, aby narzucić rozmowie miły wydźwięk. Idąc zasadami etykiety telefonicznej, warto zapytać czy możemy w czymś pomóc. Tutaj pokazujemy wtedy swoją gotowość i chęć pomocy klientowi.

Kolejny punkt, aktywne wysłuchanie i zdefiniowanie problemu. Jest to kluczowy punkt, ponieważ ma on wpływ na kolejne etapy: rozwiązanie problemu oraz podsumowanie. I tutaj ważna informacja: nie przerywamy oraz nie zgadujemy problemu, który chce nam przekazać klient. Dobrze zdefiniowany problem pomoże nam znaleźć trafne rozwiązanie. W tym punkcie chciałam Was zachęcić do tego, aby rozmowa była przeprowadzona w proporcji 20 do 80. Co to znaczy? To oznacza, że 20% mówimy my, a 80% mówi klient, ponieważ my chcemy zrozumieć, jaki problem chce nam przekazać klient. W naszych 20% proponuję zadawać pytania oraz parafrazować.

Zadawanie pytań oprócz funkcji informacyjnej, będzie pełniło rolę nawiązania relacji i też ewentualnie porozumienia pomiędzy klientem a nami. Jeżeli chodzi o parafrazowania, to nic innego jak powtarzanie tego, co my zrozumieliśmy z tego co powiedział nam klient. I teraz: jakie funkcje pełni parafraza? Przede wszystkim daje klientowi poczucie zrozumienia, ewentualnie wychytujemy też wszelkie nieporozumienia podczas rozmowy telefonicznej, łagodzi emocje,



<https://www.youtube.com/user/infaktPL>

zwłaszcza kiedy klient jest zdenerwowany i co najważniejsze, daje nam czas na to, aby wymyśleć rozwiązanie.

Rozwiązanie problemu. Jeżeli znasz od razu odpowiedź dla klienta, udziel jej w pełni wraz z uzasadnieniem. Ważne, mów powoli i zrozumiale dla klienta. Jeżeli nie znasz rozwiązania umów się z klientem na kontakt mailowy czy też telefoniczny. I też ważne, dotrzymaj terminu, dotrzymaj słowa.

Podsumowanie. Upewnijmy się, że klient otrzymał wszystkie informacje dotyczące jego zapytania wraz z uzasadnieniem oraz czy wszystko jest dla niego zrozumiałe. Co ważne? Jeżeli np. zapytanie dotyczyło trudnego pytania księgowego czy jakiejś innej skomplikowanej kwestii, gdzie informacji przekazywanych było wiele, tutaj też zachęcam do tego, żeby wysłać maila podsumowującego, choćby nawet, aby podać podstawę prawną wraz z komentarzem. I tutaj pamiętajmy o tym, żeby nie wysłać samej podstawy prawnej, samych artykułów, ponieważ osoby nie związane z działalnością gospodarczą niechętnie czytają takie wiadomości mailowe. Więc aby nie zniechęcać naszych klientów, piszmy zrozumiale wraz z komentarzem. Myślę, że taka wiadomość wtedy będzie chętniej przeczytana przez klienta.

Ostatni podpunkt jest to pożegnanie i tutaj warto pozostawić taką otwartość do klienta, że jesteśmy chętni do pomocy, choćby nawet wyrażeniem: w razie pytań zapraszam do kontaktu.

Na co warto zwrócić jeszcze uwagę podczas kontaktu z klientem? Choćby nawet warto prowadzić notatki, ponieważ później łatwo powrócić do takich informacji po jakimś czasie, ewentualnie do tego, co klient nam podczas danej rozmowy przekazywał. Warto zadzwonić raz na miesiąc, kwartał, zapytać co słychać u klienta, czy coś się zmieniło, czy czegoś potrzebuje... I tutaj ważna rzecz, która powoduje, że też budujemy swój wizerunek względem klienta - dotrzymujmy słowa, choćby nawet w takich prostych kwestiach, jak napisanie maila terminowo czy też oddzwonienie na pozostawioną wiadomość.

I ostatnia rzecz jeżeli chodzi o rozmowę telefoniczną: uśmiechnij się. Podczas kiedy Ty się uśmiechasz zmienia się Twój ton głosu i to również ma wpływ na rozmowę telefoniczną.

inFakt Sp. z o.o.
30-549 Kraków
ul. Kącik 4

www.infakt.pl



<https://www.youtube.com/user/infaktPL>

A co jeżeli to my dzwonimy do klienta? Oczywiście schemat rozmowy się nie zmienia, pozostaje taki sam, natomiast tutaj warto dodać ewentualnie w punkcie 1., jeżeli witamy się z klientem, podajemy swoje imię i nazwisko, podać również nazwę firmy. Warto też powiedzieć w jakim kontekście dzwonimy, np. w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej, w nawiązaniu do ostatniej rozmowy czy też w związku z sytuacją, która wynikła w rozliczeniach. Weźmy pod uwagę to, że klient jest jakby wyjęty z kontekstu w momencie kiedy my do niego dzwonimy. Być może właśnie rozmawia z inną osobą czy też prowadzi swój samochód i nie spodziewa się rozmowy od nas. Dlatego też warto wprowadzić go w tę rozmowę i dopiero powiedzieć dokładnie w jakiej kwestii dzwonimy.

I ostatnia rzecz, na którą trzeba zwrócić uwagę to taka, czy klient ma w tym momencie czas, kiedy do niego dzwonimy. Jeżeli nie ma takiego czasu, to wtedy po prostu umówmy się na inny termin czy też na wiadomość mailową.

Nie zawsze jednak jesteśmy w stanie zastąpić wiadomość mailową telefonem. Teraz: w jaki sposób prowadzić profesjonalną korespondencję? Składa się ona, podobnie jak rozmowa telefoniczna z etapów. Tym razem mamy cztery etapy: forma grzecznościowa, wstęp, odpowiedź oraz zakończenie.

We wstępie tworzymy tło do wiadomości. Odpowiadając na maila klienta nie piszemy jednego zdania tzw. suchego maila, ponieważ klient, z doświadczenia wiemy, czuje się wtedy zbyty. Starajmy się stworzyć wiadomość, która składa się z przynajmniej z trzech zdań.

W odpowiedzi przede wszystkim odnosimy się do każdego pytania, do każdej kwestii poruszonej przez klienta w mailu. Dodatkowo starajmy się wypunktować, jakby stworzyć akapity do każdej części maila, ponieważ w momencie kiedy stworzymy ścianę tekstu, to będzie ona taka przytłaczająca i klient wtedy niechętnie będzie czytał taką wiadomość a przecież nam zależy na tym, żeby zaistniała wymiana wiedzy.

W zakończeniu, tak samo jak w rozmowie telefonicznej pozostawmy swoją otwartość, choćby nawet określeniem: w razie pytań zapraszam do kontaktu.

inFakt Sp. z o.o.
30-549 Kraków
ul. Kącik 4

www.infakt.pl



<https://www.youtube.com/user/infaktPL>

Na co jeszcze zwrócić uwagę podczas korespondencji mailowej z klientem? Przede wszystkim na interpunkcję oraz ortografię. Przeczytajmy jeszcze raz wiadomość mailową przed jej wystaniem, poprawmy ewentualne błędy. Stwórz gotowe makra, np. ze stopką i z nagłówkiem czy ewentualnie z kwestiami, o które klienci bardzo często pytają. Zazwyczaj, jeżeli są to nowi klienci, to poruszają podobne kwestie, czasami takie same, podczas nawiązania właśnie współpracy, więc będziemy mieć gotowe rozwiązania. Przyspieszą one naszą pracę, a jednocześnie zachowamy dobrą jakość obsługi.

I ostatnia rzecz: podkreśl, wypunktuj, pogrub najważniejsze kwestie w wiadomości mailowej.

To wszystko z mojej strony. Mam nadzieję, drodzy księgowi, że wykorzystacie wskazówki, którymi się z Wami dzisiaj podzieliłam i że zaowocują one w Waszej współpracy z klientami. Ja ze swojej strony dziękuję, w razie pytań zapraszam do kontaktu.

https://www.youtube.com/user/infaktpl?sub_confirmation=1

<https://www.infakt.pl/blog/>

inFakt Sp. z o.o.
30-549 Kraków
ul. Kaçik 4

www.infakt.pl

