



# ПРОМ ХОУС МАСТЕР – УГЛУБЛЕННЫЙ ТРЕНИНГ

Коммуникация и услуги

Вебинар 10



# СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ 2

- Коммуникация и услуги
- Убедительная коммуникация
- Позиция в разговоре с клиентом
- Подход к проблеме
- Обращение с невыполненными пожеланиями клиентов



# УБЕДИТЕЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

# ЗАРУЧИТЬСЯ ДОВЕРИЕМ:

## ДОСТУПНО, НАДЕЖНО, ИНТУИТИВНО

### Зона напряженного ожидания:

Клиент не знает, будет ли его просьба воспринята открыто и доброжелательно или отказом и возмущением.

Работа сотрудника заключается в том, чтобы дать клиенту ощущение, что он в хороших руках и что его просьба принимается с радостью.

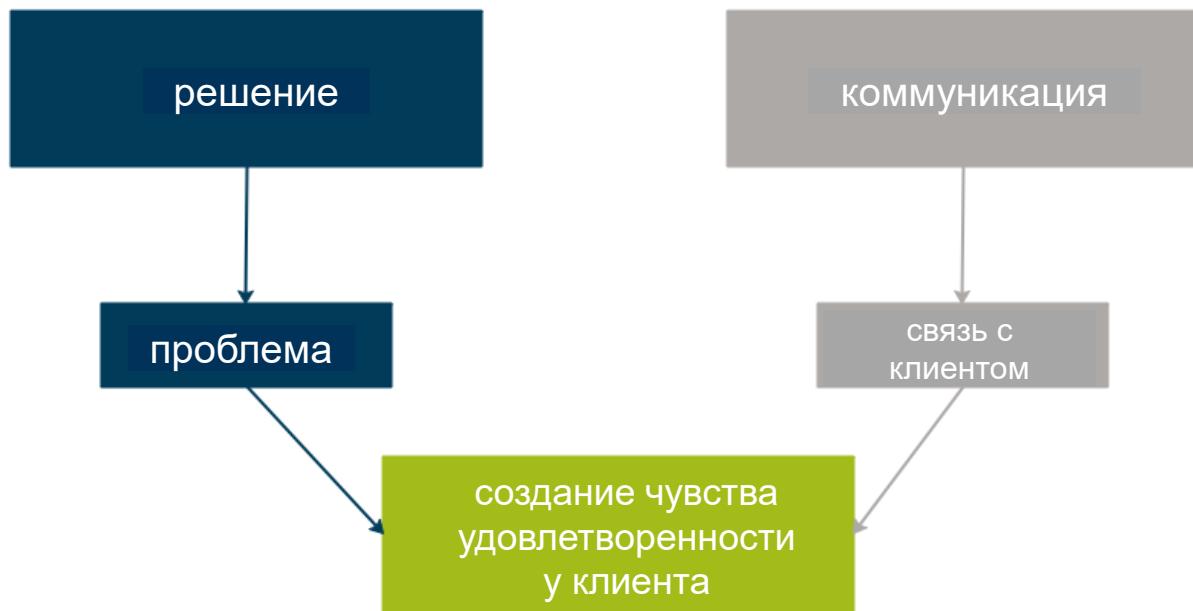


Недостаточно предложить клиенту решения, важно проявить интерес и понимание.

### Зона расслабленного спокойствия:

Клиент замечает, что он попал к правильному сотруднику, что его проблема в надежных руках и что к нему хорошо относятся.

# ПОЛНЫЙ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ



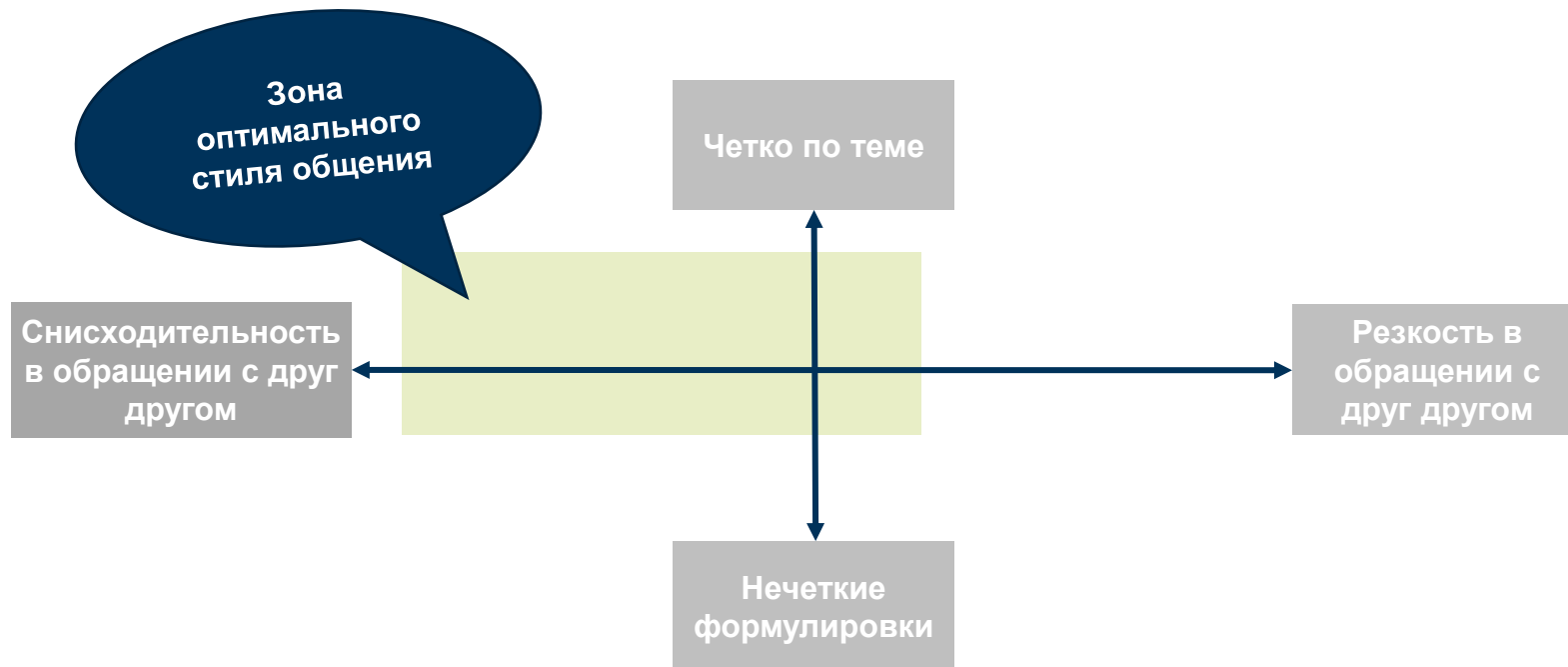
Предпосылкой любого хорошего общения является доверие.

Доверие - это субъективное убеждение в правильности, правдивости или честности людей, поступков, представлений и высказываний другого человека или самого себя (уверенность в себе).

Доверие может быть увеличено посредством:

- дружелюбия,
- активного слушания,
- похвалы,
- проявления интереса,
- увеличения личных контактов,
- личных комментариев,
- юмора,
- зрительного контакта,
- взаимопонимания.

# ЭФФЕКТИВЕН НА СОДЕРЖАТЕЛЬНОМ УРОВНЕ И УРОВНЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ



- Вы достигаете **взаимопонимания** со своим собеседником, когда подстраиваетесь под его **интерес, настроение и характер**, чтобы он чувствовал себя понятым и доверял вам.
- Взаимопонимание **возникает в устной форме**, когда вы используете **слова и фразы, аналогичные** словам и выражениям вашего собеседника, а также когда вы подстраиваете **скорость речи, тон, громкость и ритм разговора**.
- При **существующем взаимопонимании** люди склонны **позитивно** оценивать **собеседника, доверять** ему и оценивать сказанное менее критично.



У многих людей часто возникает ощущение, что другие их плохо слушают. Поэтому людей, которые активно и внимательно слушают, высоко ценят.

## Активные слушатели

- хорошие постановщики вопросов: уточняющие вопросы и повторение собственными словами
- иметь открытую, стоящую лицом к лицу позу
- устанавливают зрительный контакт и
- читают эмоции между строк
- дают закончить, но могут и умело прервать, задавая вопросы

**Результат: собеседник распознает интерес другого человека к собственным темам, он чувствует уважение другого человека.**

- Вы сигнализируете, что вы заинтересованы. Это создает доверие.
  - Вы призывает другую сторону к разговору (эффект "Скажи-мне-больше").
  - Недоразумения могут быть устранены.
  - Вы можете обуздать эмоции (например, в случае конфликтов).
  - Вы проявляете сочувствие и способность менять перспективы.
  - Вы полностью концентрируетесь на своем контрагенте.
- 
- **Визуальный контакт**
  - Визуальный контакт является первым требованием для установления контакта с человеком, с которым вы разговариваете. Даже во время разговора визуальный контакт сигнализирует о внимании и интересе к другому человеку. Визуальный контакт также считается признаком искренности.

- **Преимущества вопросов:**

- Вопросы улучшают отношения с собеседником.
- Вопросы проявляют интерес и признательность.
- Вопросы могут устранить недоразумение.
- Кто задает вопросы, предотвращает нападения и возражения.
- Если вы задаете вопросы, у вас появляется время, чтобы прояснить свою собственную точку зрения.
- Тот, кто спрашивает, направляет разговор!

## Типы вопросов

- **Открытый вопрос:** Нельзя ответить "да" или "нет". Они генерируют больше всего информации. Они используются в начале разговора. "Чем могу помочь?"
- **Закрытый вопрос:** Помогают проверить информацию. Ограничивают возможные ответы. Они используются на этапе принятия решения в ходе беседы. "Мы должны так поступить?"
- **Альтернативный вопрос:** Ограничивает ответ двумя альтернативами. Это служит для того, чтобы исключить другие, нежелательные альтернативы. "Какая встреча лучше для вас: завтра в 15:00 или послезавтра в 14:00?"

1. **Вопросы:** Дайте клиенту некоторое время, чтобы описать свои опасения.
2. **Подвести итог:** Повторите вкратце то, что сказал вам клиент.
3. **Подтвердите:** Признайте, например, наличие проблем у клиента:
4. **"Хорошо, что вы проинформировали меня", или...:**
5. **"Я буду рад помочь вам", или...:**
6. **"Я понимаю" или:**
7. **"Спасибо за совет".**
8. **Прояснить:** А теперь позаботьтесь об этом и попросите подробностей. Проявите интерес.
9. **Предложить решения:** Теперь внесите предложения, которые решат проблему.
10. **Договоритесь,** когда кто что делает. Спросите клиента, согласен ли он.

## 1. Формула приветствия

(например, „добро пожаловать в хотлайн-сервисе XXX. Меня зовут... Я вас приветствую!“)

## 2. Проблема

(вариант: „Чем я могу вам помочь?“)

## 3. Детали

(кто? что? где?)

## 4. Итог

(например, „*таким образом, речь идет о...*“)

## 5. Обработка проблемы

- a) зафиксировать (см. порядок действий при жалобах):
- подтвердить: например, „*я вам с радостью помогу!*“, „*хорошо, что вы обратились!*“
  - разъяснить: например, „*с какого времени...?*“, „*как часто?*“
  - решить: „*как вы относитесь к тому, что...?*“, „*вам перезвонят..., хорошо?*“
- b) переадресовать: „*я свяжу вас с коллегой, который вам...?*“
- c) отложить: „*могли бы вы еще раз... или могу я...?*“

## 6. Завершение

„*Мы тогда поступим следующим образом:....! Согласны?*“ или: „*Спасибо за вашу информацию!*“  
"До свидания!"

Контакт

Интерес

Договорен  
ность

Результат



**Задействовать клиента:** *Как вы предлагаете найти решение?*

*Что вы скажете на то, чтобы обдумать мое предложение и я позвоню вам завтра?*

**Стратегия на крайний случай:** 1. "Я предложил..."

2. "Я старался..."

3. "Потому что мы ко всем клиентам одинаково относимся".

или "Боюсь, что больше ничего не могу предложить".

или: "Если вам не нравится мое предложение, вы можете связаться с нами в письменной форме".



В течение 15 секунд



???



после 90 секунд

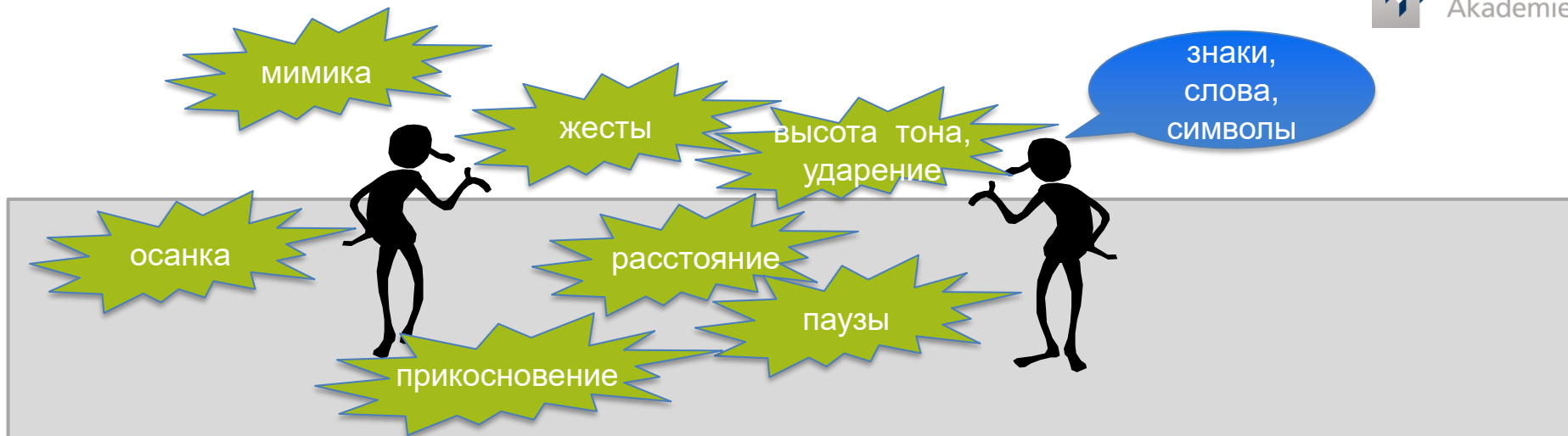
**подтверждение или  
отклонение первого  
впечатления**



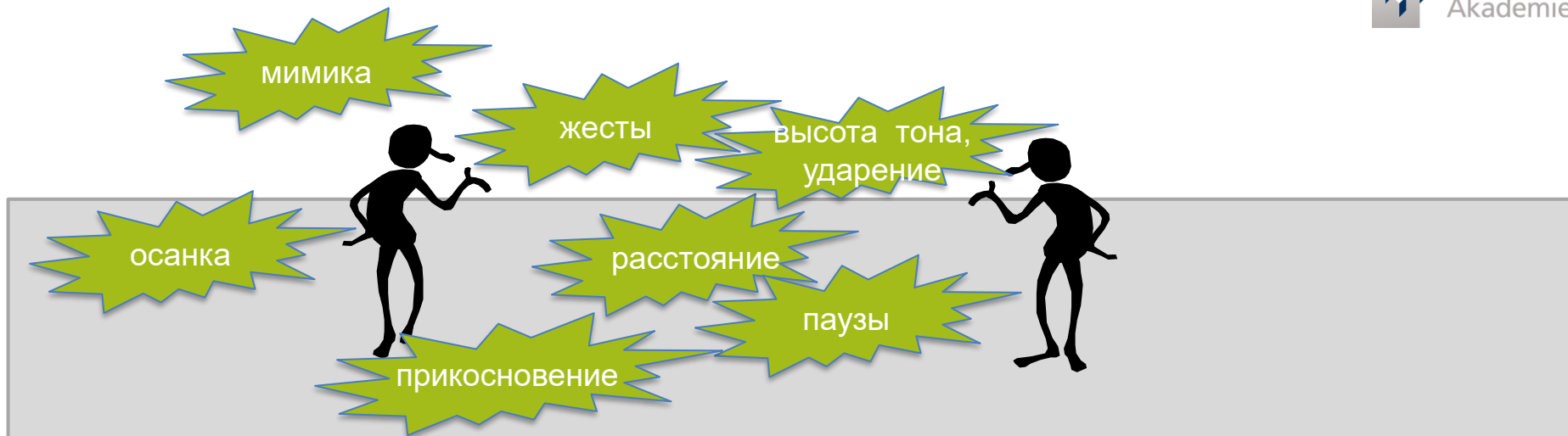
# ЯЗЫК ТЕЛА ДЛЯ ПЕРВОГО ХОРОШЕГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

- Первые секунды определяют первое впечатление.
- Важно посылать **положительные сигналы**.
- Не притворяйтесь. Искусственное поведение неправдоподобно.

Что	Мои ответы
<i>Какие выдающиеся способности должны воспринимать во мне арендаторы?</i>	
<i>На что я обращаю внимание в своей одежде?</i>	
<i>Как я приветствую арендатора?</i>	
<i>На что я обращаю внимание в своих движениях?</i>	



Языковое содержание дает информацию, в то время как движения тела дают информацию об информации - часто об отношениях между собеседниками.



Сигналы движения тела указывают на:

Отношение собеседников друг к другу, безопасность и незащищенность в контактах, эмоции и черты характера.

Существует семь культурно универсальных форм выражения лица для основных **эмоций**, которые люди могут идентифицировать (Экман):



Тем не менее, люди способны обманывать других людей о своих чувствах, контролируя их лицевые мышцы, но это занимает определенное количество времени, в течение которого видны лежащие в основе реальные чувства (микромимика).

Движения тела позволяют сделать выводы об **отношении собеседников друг к другу**:

- **Симпатия** через взаимное близкое расстояние, улыбку, прикосновение,
- **Статус** через большое расстояние, ровную или низкую осанку, серьезность,
- **Чувствительность (быстрота реагирования)** посредством зрительного контакта, повторения жестов или мимическую имитацию.

Неуверенность при контакте часто сопровождается:





Самоуверенность при контакте часто сопровождается:

громко говорить

спокойно  
говорить

„завоевать“  
стол

редко  
улыбаться

занять  
помещение

других  
спрашивать

спокойно  
держат голову  
+ плечи

удобно  
сидеть

поддерживать  
визуальный  
контакт

акцентуированные  
жесты

определять  
темы

голову держать  
высоко

выпрямить  
грудь

сохранять  
„руководство“

Но: Сигнал сам по себе не имеет смысла!

Никакая физическая осанка или движение не имеет точного значения. Выражение тела и язык взаимосвязаны.

Важнее:

Есть ли зрительный контакт?

Являются ли движения тела и речь согласованными?

Меняются ли движения тела с определенными темами?

Соответствуют ли движения тела ожиданиям (норме)?

Какие выводы можно сделать на основе жестов и речи?


## Типы статуса

1. Неуверенный стиль реализации: кажется неуверенным, покорным. Популярен и чувствует себя бессильным. **Пример:** Чарли Чаплин в роли бродяги...
2. Агрессивный стиль реализации: внешне высокомерный и требовательный рискует изолировать себя. **Пример:** Дональд Трамп, Герхард Шрёдер.
3. Атакующий стиль реализации: напористость, вежливость и дистанцированность. Мало доступный суверенный одиночник. **Примеры:** Владимир Путин, Маргарет Тэтчер
4. Оборонительный стиль реализации: внутренне уверенный в себе, внешне - в низком статусе: дружелюбный и искренний. Выстраивает близость. **Пример:** Далай Лама
5. Сбалансированный, гибкий стиль реализации: использует частичные и высокие статусные сигналы в зависимости от ситуации. Объединяет людей и воспринимается как самоуверенный. **Пример:** Барак Обама

- I. Мы не просто воспринимаем реальность такой, какая она есть. У каждого человека есть свой образ и понимание реальности. Наше восприятие реальности является субъективной конструкцией.
- II. Только малая часть реальности воспринимается нами. Наше восприятие селективно и отфильтровывает нежелательные, неуместные и противоречивые впечатления (фоновые шумы, определенные эмоции и т.д.).
- III. Все пять чувств влияют на то, какой образ реальности мы имеем. Это влияние, по сути, бессознательное.

## Вывод:

В принципе, мы не можем предполагать, что мы говорим об одном и том же. Это требует проверки и синхронизации.



# ПОЗИЦИЯ В РАЗГОВОРЕ С КЛИЕНТОМ

## Клиенты кричат

Тактика	Формулировка
Передать информацию	<i>„Я хотел бы спокойно с вами поговорить, хорошо?“, „Я думаю, мы быстрее продвинемся, если будем говорить по существу.“</i>
Позиция гостя	<i>„Я смогу вас лучше понять, если вы спокойно опишите свою проблему.“, „Я не хочу, чтобы вы так со мной разговаривали. Я к вам тоже отношусь с уважением.“</i>
Позволить принять решение	<i>„Если вы сейчас слишком взволнованы, чтобы по существу обсудить вашу проблему, можете позвонить позже. Мы можем так договориться?“</i>
От чувств к делу	<i>„Мне жаль, что вы злитесь. Конечно я позабочусь о вашей проблеме. Давайте посмотрим, что я могу для вас сделать, хорошо?“</i>
Показать последствия	<i>„Если вы будете дальше на меня кричать, я закончу разговор.“</i>

## Клиенты плачут

Тактика	Формулировка
Позиция гостя	<i>„Это трудная ситуация, в которой вы находитесь. Давайте посмотрим, как нам продвинуться на шаг вперед?" - ... - "Так что позвольте мне предложить:..."</i>
Позволить принять решение	<i>„Если вы сейчас слишком взволнованы, чтобы обсудить вашу проблему, можете позвонить позже. Может так лучше?"</i>
От чувств к делу	<i>„Мне жаль, что вы так воспринимаете это решение. Позвольте мне кратко объяснить наше решение?"</i>

## Языковые проблемы

Тактика	Формулировка
Позиция гостя	<i>Говорить медленно, но громко. Короткие предложения, не используйте иностранные слова. Попробуйте на английском.</i>
Показать последствия	<i>„Прости, я не могу вам помочь. Пожалуйста, свяжитесь со мной с переводчиком. Большое спасибо. До свидания.“</i>



**„Я хочу поговорить с вашим шэфом!“**

**Клиенты не довольны решением**

Тактика	Формулировка
Передать информацию	<i>„Может быть, я не объяснил все как следует. Могу я еще раз объяснить наше решение?“</i>
Позиция гостя	<i>„Вы конечно же можете это сделать. Пожалуйста, напишите нам. Дать вам наш адрес?“</i>
От чувств к делу	<i>„Я прекрасно понимаю, что вам не нравится это решение. Позвольте мне объяснить вам еще раз?“</i>

Он кажется очень доминирующим, не терпит противоречий, нет ничего, кроме его взгляда на вещи. Он быстро возбуждается и агрессивен, ругается, угрожает и обвиняет. В его манере есть что-то театральное.

## Что вы можете сделать?

- **Послушать и сказать:** *"Мне жаль, что вы расстроены". Конечно, я позабочусь о вашей проблеме. Давайте посмотрим, что я могу для вас сделать, хорошо?"*
- **Имейте смелость прервать разговор уточнением деталей:** *"И если вы прикоснетесь к батарее: она холодная или теплая?" Затем вы возвращаетесь к проблеме и делаешь предложение.*
- **Установите правила разговора:** *"Я смогу вас лучше понять, если вы спокойно опишете мне вашу проблему". "Я не хочу, чтобы вы так со мной разговаривали". "Я отношусь к вам с уважением."*

Он демонстрирует свои знания и показывает вам, что вы еще «школьник». «Умник» создает впечатление, что он может сделать вашу работу лучше вас.

## Что вы можете сделать?

- Слушать и не перебивать
- Похвалить за экспертизу
- Объяснить детали
- Не обмениваться профессиональными знаниями (не умничать)
- Не разоблачать неправильные выводы, а добавить: «В принципе, дело обстоит как вы говорите, только сейчас есть некоторые нововведения»
- Задавайте вопросы

«Зануда» жалуется с плаксивым подтекстом. Часто в незначительных случаях он жалуется и создает впечатление, что его меньше беспокоит поиск решения, чем сама жалоба. Он часто отвечает на конструктивные вопросы одним и тем же "Да, но...".

## Что вы можете сделать?

- Мало комментируйте,
- Благодарите за ценный совет,
- Задавайте закрытые вопросы,
- Попросите о помощи, чтобы прийти к согласию: "Позвоните мне еще раз, если будут какие-нибудь беспорядки!"

- **Цели разговора:**

- Чтобы остановить поток речи, не расстраивая другую сторону,
- Верните человека, с которым вы говорите, к теме,
- Достичь договоренностей и результатов.

- **Стратегии разговора:**

- не используйте усилители (например, кивните головой, "Да" или "Хмм-мм"),
- использовать закрытые вопросы,
- с использованием имени,
- сформулировать общую цель ("Мы оба этого хотим...").

- **Ошибки в общении с частыми докладчиками:**

- ...и в массовом порядке заявить о себе ("Теперь я расскажу вам, что происходит!"),
- обесцените значение высказываний ("Теперь перейдите, пожалуйста, к делу!").

## Обработка возражений | Структура в аргументации

### 1. **Подтверждать или понимать** (отнеситесь серьезно)!

- "Спасибо за честное мнение" / Считаете важным ...?

### 2. **Новая точка зрения!**

- "Как раз когда..." "Тогда мы должны..."

### 3. **Целевые вопросы!**

- "Давайте мы точно проверим, какой...?"
- "Могу я показать вам...?"

## Ваш пример из практики

Замечание клиента:

---

---

1. **Подтверждать или понимать** (отнеситесь серьезно)!

---

2. **Новая точка зрения!**

- ---

3. **Целевые вопросы!**

- ---



# ОШИБКИ В РАЗГОВОРЕ С КЛИЕНТОМ



# ОШИБКИ В РАЗГОВОРЕ С КЛИЕНТОМ: ЛОВУШКА ЭКСПЕРТА

1. Иностранные слова, сокращения и технические термины
2. Накопление фактов и цифр
3. Избегайте немедленной диагностики

# ОШИБКИ В РАЗГОВОРЕ С КЛИЕНТОМ :

## ЛОВУШКА ВИНЫ

1. Избегайте усилителей раздражения.

*«Вы все неправильно поняли!» «Это ваша вина.»*

2. Приуменьшать проблемы:

*«Вы не одни с такой проблемой. Это не так уж и плохо.»*

3. Поучать:

*«Вы должны были прийти ко мне раньше!»*

4. Винить других:

*"Это не моя вина, так решил наш менеджмент".*

# ОШИБКИ В РАЗГОВОРЕ С КЛИЕНТОМ:

## ЛОВУШКА ДИСКУССИИ

### 1. Длинные оправдания:

*"Это потому, что два человека в нашей группе заболели..."*

### 2. Сомневаться в заявлении:

*"У нас никогда такого не было!"*

### 3. Нападать на клиентов:

*«Вы же этого хотели!"*

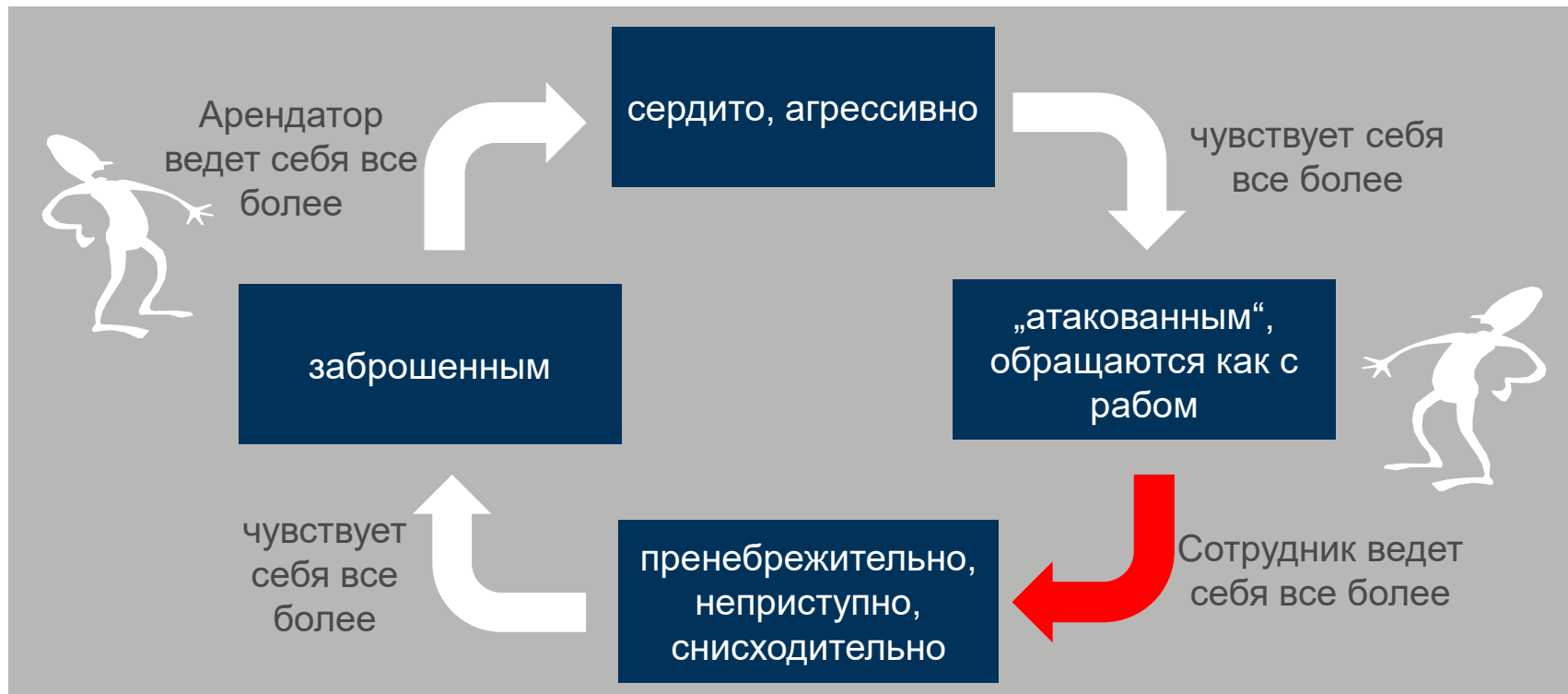
### 4. Противоречие:

*"Да, но..."*



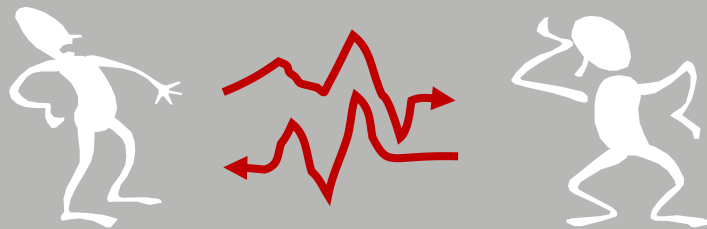
# ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В АГРЕССИВНЫХ РАЗГОВОРАХ С КЛИЕНТАМИ

# ЗАМКНУТЫЙ КРУГ МЕЖДУ АРЕНДАТОРОМ И СОТРУДНИКОМ



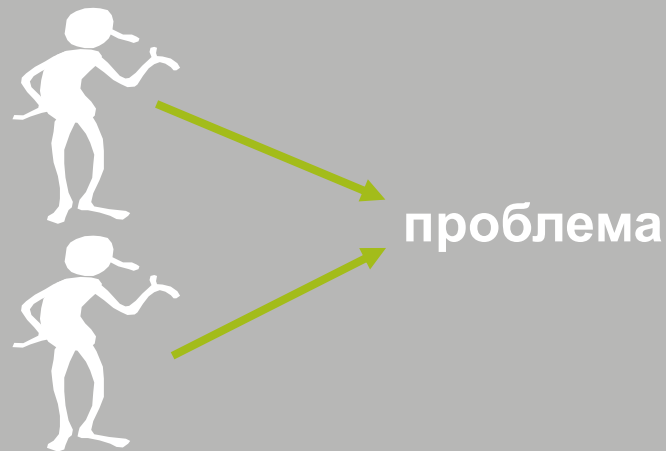
# ТИПЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

деструктивный



Мой собеседник является проблемой

конструктивный



Проблема – это наша проблема

1. Фаза приветствия: краткое и понятное приветствие, открытый и дружеский разговор, поддержание зрительного контакта, излучение внимания и суверенитета.
2. Фаза снижения агрессии: выражение привязанности к мимике, зрительному контакту и языку тела. Выражение сожаления или извинения. Выпустить пар. Дать высказаться и выслушать.
3. Фаза разрешения конфликта: спустить разговор на предметный уровень: задать конкретные вопросы по фактам дела, при этом проявив сочувствие и понимание к индивидуальной ситуации клиента; избежать признания вины.
4. Фаза решения проблем: разработка решений. Смягчить чрезмерные ожидания клиента. При необходимости предложите перезвонить или повторно связаться.
5. Фаза снижения напряжения: Повторите предложенные решения, убедитесь, что клиент их понял и принял. Прощание с положительной формулировкой.

Полезным способом передачи сообщений и в то же время чувств или потребностей является личностные сообщения на «Я».

## **Как работает это сообщение?**

С помощью «Я»-сообщения мы берем на себя ответственность за наши впечатления и нашу реакцию. Мы не возлагаем ответственность на нашего собеседника и не упрекаем его. Акцент делается на решение собственной неудовлетворенности, и собеседник это чувствует. Таким образом, снижается опасность спровоцировать защитное поведение. Проще добиться прогресса в разговоре.

## **Пример:**

Вместо: "Хватит кричать на меня!"

Лучше: «Это слишком громко для меня. Пожалуйста, говорите потише».



... открыты и честны

... описывают ситуацию конкретно

... называют свои собственные чувства

... не открыты для обсуждения

... дают пространство для диалога

## Структура:

1. Описание собственного восприятия.
2. Выражение воздействия на себя, выражение собственных чувств.
3. Название собственного желания действовать.

## Пример:

1. Уже в третий раз я не могу закончить предложение.
2. Это сбивает меня с толку.
3. Пожалуйста, дайте мне закончить.

## **Изменение перспективы и анализ**

Скажите себе ясно: "Очевидно, что у другой стороны нет другого способа справиться с ситуацией". - Что бы он ни сказал, не принимай близко к сердцу и не обижайся.

## **Рассмотрите и измени своё собственное поведение**

Примите то, что вы не можете изменить в другом человеке, и уделите больше внимания своему собственному поведению. На это вы можете повлиять.

## **Держите дистанцию**

Если ничего не помогает, держите дистанцию. Тем не менее, важно всегда оставаться уважительным в отношениях с другими людьми. Заручитесь поддержкой коллег или начальства.

**Минимизировать:** Как только речь заходит о решениях, следует смягчить жесткие высказывания собеседников.

Арендатор: "Если мы не сможем найти решение здесь, я подам на вас в суд!"

Сотрудник: "Я вас правильно понимаю: мы должны быстро найти решение, прежде чем вы обратитесь за помощью в другое место"?



Меленькие ручные инструменты!

# РЕАКЦИЯ НА ПРОВОКАЦИЮ

## Ответные вопросы:

*„Что именно вам не нравится в наших действиях?“*

*„Что простите?“*

*„Что вы имеете в виду?“*

## Требовать правил:

*„Мы должны дать друг другу возможность высказаться.“*

*„Мы быстрее продвинемся к цели, если будем вести предметный разговор.“*

*„Это был удар ниже пояса.“*

*„Я не хочу, чтобы меня оскорбляли. Это возможно?“*

## Отказаться от темы:

*„Я сейчас ничего не могу сказать на этот счет.“*

## Игнорировать нападения:

*„-----.“*

- 1. Самоконтроль: сохраняйте спокойствие и уважение.**
- 2. Коммуникация:**
  - a) Объяснить свои намерения.**
  - b) Подтвердить и свести к минимуму.**
  - c) Предложить выход.**

# ЕСЛИ РАЗГОВОР НЕ УДАЛСЯ

- Быстрый разговор,
- Громкий разговор,
- Разговор на «ты»,
- Обобщать: „всегда“, „никогда“ и т.д.,
- Короткие предложения: приказы, угрозы.

# ЕСЛИ РАЗГОВОР УЖЕ НЕ ВОЗМОЖЕН

1. **Ничего не делайте!** Кто спонтанно реагирует, делает ошибки.
2. Смирись с тем, что **теперь это так!** Вы не можешь просто отключить гнев своего собеседника. Если вы будете бороться с гневом, он станет больше. Лучше сказать: «Вы очень разгневаны».
3. **Не объясняйтесь.** Ваш оппонент зол и поэтому не может мыслить здраво. Опасность слишком велика, что объяснения будут восприниматься как оправдания, контрнападение или умничество.
4. Вступить в разговор - а это значит: **вопросы!** Если вы спросите, вы проявите интерес, выиграете время и возьмете все под контроль. Например: "Что у вас случилось?", "Что вас беспокоит"?
5. Если ничего из этого не поможет, тогда **уходите.**

# В КРИТИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ ТАКЖЕ ПО ТЕЛЕФОНУ: ПРЕКРАЩЕНИЕ РАЗГОВОРА

## 1. Просьба, требование:

- *„Я не хочу, что бы на меня кричали (меня оскарбляли и т.д.). Это возможно?“*

***при негативном ответе:***

## 2. Подвести черту:

*„Так мы не продвинемся вперед.“*

## 3. Заявление, предупреждение:

*„Я заканчиваю теперь разговор.“*

## 4. (открытая дверь:)

*„Вы можете мне завтра снова позвонить.“*

## 5. Конец:

*„Я кладу трубку.“*






**ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ Я  
НЕ МОГУ ВЫПОЛНИТЬ  
ЖЕЛАНИЯ КЛИЕНТА?**

У арендаторов часто есть пожелания и просьбы, которые сотрудники не могут выполнить. Когда арендаторы хотят отремонтировать ванную комнату, когда они хотят установить спутниковую антенну или требуют срубить дерево, иногда приходится говорить «Нет!». Часто вы не можете принять решение по запросу.

Следует избегать того, чтобы клиент чувствовал себя лично отвергнутым. Позиция компании должна быть объяснена клиенту кратко, ясно и в дружелюбной манере - но без излишнего перечисления аргументов.

## И ВЫНУЖДЕНЫ СКАЗАТЬ „НЕТ!“...

1. **Примите точку зрения клиента** и покажите, что желание было понято:
  - *"Я могу понять это...", или...:*
  - *"Конечно, было бы хорошо для вас, если бы..."*
2. Затем переключитесь на **свою собственную позицию как поставщика услуг** и откажитесь:
  - *"К сожалению, это тот случай, когда...", или...:*
  - *"Однако, мы это видим следующим образом..."*
3. Сразу после отказа **короткое и ясное объяснение**:
  - *например: "...по техническим или юридическим причинам..." или...*
  - *"...из-за нехватки места...или времени..."*
4. Если возможно, после паузы в разговоре предложите **альтернативу**:
  - *например: "Я могу предложить вам это" или...:*
  - *"Возможно, вам поможет, если мы сделаем следующее..."*

A woman in a black dress stands and speaks to a group of people seated around a wooden conference table in a modern office with large windows. The text is overlaid on a green background.

# УСТНЫЙ ОТКАЗ ОТ ЗАПРОСОВ КЛИЕНТОВ

- Отклонение запросов от заинтересованных лиц является одной из самых сложных задач для арендодателей. При отказе следует избегать того, чтобы клиент чувствовал себя лично отвергнутым. Кроме того, должна быть объяснена собственная точка зрения кратко, ясно и дружелюбно - без того, чтобы засыпать клиентами аргументами.
- Следует проводить различие между негативным сообщением, которое передается потенциальному клиенту, и личным уважением, с которым к нему все равно относятся.
- Важно, чтобы отказ не был размытым или затяжным, чтобы не предлагать никакой свободы действий. В компании должна быть сформулирована стандартная формулировка отказа.

## 1. Примите точку зрения клиента и покажите, что желание было понято:

- *"Мы понимаем, что вы хотите снять эту квартиру," или:*
- *"Я понимаю, что вы хотите снять у нас квартиру,..."*

## 2. Затем переключитесь на **свою собственную позицию как поставщика услуг** и откажитесь:

- *"К сожалению, мы не можем сдать вам эту квартиру" или:*
- *"Однако мы не можем предложить вам дом,..."*

## 3. Сразу после отказа **короткое и ясное объяснение**:

- *"потому что у нас больше запросов, чем квартир, которые мы можем предложить" или:*
- *"потому что освобождается мало квартир, которые подходят для вас", или:*
- *"потому что эта квартира уже сдана" или...:*
- *"потому что эта квартира слишком дорогая".*

Если заказчика раздражает это решение, ставит его под вопрос или что-то подобное, вы должны его внимательно **выслушать**, дать ему возможность закончить, а затем с **сожалением повторите свое решение** с кратким объяснением причин, например:

*"Вы хотели бы снять эту квартиру. Однако, мы не можем сдать вам эту квартиру.*

*Это решение нашего коллегиума. Или:*

*"Мы не можем вам помочь. Или:*

*Мы ничего не можем для вас сделать. Или:*

*К сожалению, мы ничего не можем сделать.*

*Извините."*



# ТРЕБОВАТЬ ИЗМЕНЕНИЯ ПОВЕДЕНИЯ



# ТРЕБОВАТЬ ИЗМЕНЕНИЯ ПОВЕДЕНИЯ

Сотрудники должны оказывать влияние на квартиросъемщиков, если жилищной компании становится известно, что они ведут себя вопреки договору. Часто речь идет о том, что не была проведена уборка лестничной клетки, неправильное проветривание, размещение крупногабаритного мусора на общей территории, например, в коридоре подвала, загрязнение, например, придомовой территории, содержание домашних животных, не предусмотренное договором, и т.д.

Если квартиросъемщики проявляют некорректное поведение, сначала нужно попытаться убедить их изменить свое поведение не только в письменной, но и в устной форме.

## 1. Разъяснить ситуацию:

*„Перед вашей входной дверью на протяжении многих недель стоит обувной шкаф.“*

## 2. Разъяснить последствия:

*„Это приводит к тому, что проход загорается. Шкаф представляет также опасность в случае пожара.“*

## 3. Разъяснить ожидания:

*„Я хотел бы вас попросить, чтобы вы убрали шкаф до завтрашнего обеда. Хорошо?“*

- при неоднозначном согласии или его отсутствии:

## 4. Мотивировать посредством сопутствующих вопросов в зависимости от ситуации, например:

*„Если вы не уберете шкаф, мы его уберем за ваш счет. Вы этого хотите?“*

## 5. Заключение:

*„Большое спасибо! Вы уберете шкаф до завтрашнего обеда.“*

# Мы работаем для Вас!

Кристиан Томас  
Академия EBZ  
[c.thomas@e-b-z.de](mailto:c.thomas@e-b-z.de)

