

## **Rozmowy z klientami**

---

Rozmowy z klientami są najważniejszym aspektem pracy w call center. Często mogą zaskoczyć swoim przebiegiem i mogą zapewnić Was, że niektóre z nich zapamiętacie do końca życia. Niektóre z rozmów będą bardzo sympatyczne, z niezwykle życzliwie nastawionymi rozmówcami, a inne z kolei mogą pokazać, jak nieprzyjemni potrafią być ludzie. Jednak uszy do góry! Najgorsze z tych rozmów stają się często potem anegdotami, opowydwanymi w firmie kolejnym, nowo zatrudnionym osobom.

Najważniejsze przykazanie pracownika call center, o którym należy pamiętać podczas każdej rozmowy, a o którym niestety możecie nie zostać poinformowani na początku pracy, brzmi:

**Pracownik call center przewodzi rozmowie  
i ma nad nią ciągłą kontrolę!**

Niezależnie od tego, na jakiego rozmówcę traficie, pamiętajcie, że to Wy jesteście „wodzirejami” tej rozmowy, to Wy znacie metody, dzięki którym potrafiacie zapanować nad daną osobą, i to Wy jesteście wizytówką firmy, więc bez względu na słowa i emocje rozmówcy musicie zachować się profesjonalnie.

Wiele call center ma swoich stałych klientów, którzy dzwonią regularnie ciągle z tym samym pytaniem. Dzwonią, ponieważ potrzebują kontaktu z kimkolwiek i chcą się po prostu wygadać. Są też klienci, którzy zadzwonią tylko jeden jedyny raz, a rozmowa z nimi utkwi Wam w pamięci na długie lata.

Wśród klientów danej firmy możemy wyróżnić wiele typów, ale dla pracownika call center najważniejsze jest to, czy klient jest sympatyczny, czy niesympatyczny. Gdy rozpoczniecie pracę w call center, zauważycie, że większość prywatnych rozmów z kolegami będzie to-

czyć się wokół tego, że np. przed chwilą rozmawialiście z bardzo uprzejmą panią, która co chwilę mówiła do Was „skarbie”, albo z okropnym, chamskim typem, który obrażał i groził. I właśnie rozmowy, jakie zdarzą się Wam w danym dniu pracy, staną się wyznacznikiem tego, czy dzień był udany, czy też nie.

Bardzo istotną rzeczą jest to, aby pamiętać, że klient sympatyczny może w czasie rozmowy stać się nagle niesympatyczny i odwrotnie. Takie przeobrażenie jest jednak często spowodowane zachowaniem konsultanta.

### **Przykład**

*Wyobraźcie sobie sytuację, że prowadzicie rozmowę ze starszym, miłym panem, który jest nad wyraz spokojny i opanowany. Rozmowa przebiega w sympatycznej atmosferze, klient wyraża swoje zadowolenie z usług firmy i profesjonalizmu call center i nagle błahostka wyprowadza go z równowagi. Klient zadaje pytanie o liczbę darmowych minut do swojej żony, a z Waszej strony pada jedna z poniższych odpowiedzi:*

1. „Nie wiem”
2. „Nie ma pan darmowych minut”
3. „Panie Krzysztofie, już sprawdzam”

*W tym momencie Wasz klient zmienia się nie do poznania, zaczyna podnosić głos i pytać, jak to pani nie wie, jak to nie mam minut, jaki panie Krzysztofie, czy ja panią znam?! I wówczas musicie wybrnąć z sytuacji, którą sami spowodowaliście, a której można było uniknąć.*

*Życzę Wam, żebyście natrafili na firmę, która przeprowadzi z Wami profesjonalne szkolenie z zakresu obsługi rozmów w call center – nie będziecie mieć wtedy problemów z tym, jak zapanować nad klientem, jakich zwrotów używać, aby zyskać jego sympatię, a jakich kategorycznie unikać, aby nasz sympatyczny klient nie stał się w trakcie rozmowy klientem niesympatycznym.*