

Kako pomiriti razburjeno stranko

Prodajalec lahko že s preprostimi ukrepi stranko, ki se je razburila zaradi reklamacije, pomiri in podjetju povrne ugled

F Tina Čadež Dolenc

tina.dolenc@finance.si

Nezadovoljne stranke so lahko prava nočna mora za prodajalce. Jezo stranke pa lahko prodajalec s pravim obnašanjem občutno pomiri in tako pomaga, da hitreje najdeta skupni jezik.

Nezadovoljno stranko, ki se vrača zaradi reklamacije, lahko nepravilen odnos prodajalca še dodatno razburi in poslabša mnenje o podjetju. Zato Natalia Ugren, direktorica podjetja Skrivnostni nakup, poudarja pomen prvega vtisa, ki ga na stranko naredi prodajalec. Če je na zunaj lepo urejen, stranki sporoča, da bo resno obravnaval reklamacijo in strankino težavo. S samozavestno držo lahko omili »napad« razburjene stranke, saj si ta v nasprotnem primeru, če pred njo stoji prestrašen prodajalec, verjetno dovoli večji izliv jeze kot sicer. Prodajalec veliko sporoča tudi s pogledom v oči, kot na primer, da ničesar ne skriva, s prijaznim, vendar ne prisiljenim nasmehom, z odločnim, samozavestnim besednim pozdravom in dobro voljo oziroma pozitivnim razpoloženjem.

Počakajte, da pove do konca

Ena izmed pogostih napak, ki jo prodajalci lahko storijo, je po besedah Ugrenove tudi ta, da stranki ne pustijo, da bi svojo težavo pojasnila do konca. Vskočijo ji v besedo, s čimer jo lahko le še dodatno razjezijo. Zato je bolje, da stranka najprej pojasni svoje težave, potem se

F POMEMBNO

Kako naj prodajalec komunicira s stranko

► Direktorica podjetja Skrivnostni nakup Natalia Ugren poudarja pomen prvega vtisa, ki ga stranka dobi o prodajalcu. Po njenih besedah naj prodajalec vedno:

- gleda stranko v oči,
- ji prikimava,
- se ji nasmehne,
- naj bo s telesom obrnjen proti kupcu,
- ne sme imeti prekrižanih rok ali nog,
- pazi pa naj tudi na telesno razdaljo.

ji prodajalec zahvali, da se je oglasila in jim zaupala težavo, jih opozorila nanjo ter poskuša najti čim hitrejšo in za stranko kar se da ugodno rešitev.

Jeze se nalezejo tudi drugi

Prodajalci naj bodo tudi pozorni, kadar je na kupu zbranih več strank. Takrat namreč obstaja nevarnost, da bo ena razburjena stranka svojo jezo in nezadovoljstvo prenesla tudi na druge, ki nato začnejo negotovati o na primer počasni postrežbi, neprijaznosti prodajalcev, neustreznih storitvi. Zato Natalia Ugren svetuje, naj prodajalec tako stranko čim prej povabi na stran, da prepreči stik s preostalimi, in se ji posveti.



► Med pogostimi napakami, ki jih prodajalci lahko storijo, je tudi ta, da razburjeni stranki ne pustijo, da bi svojo težavo pojasnila do konca, ugotavlja direktorica podjetja Skrivnostni nakup Natalia Ugren.