



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# **Nespokojený zákazník ... problém? ... příležitost!**

Mgr. Miloš Krejčí



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Verbální + neverbální komunikace

- Verbální
  - **řeč + naslouchání + kladení otázek + argumentace**
  - Při komunikaci se zákazníci musí být prodávající služeb vytrvalý, umět naslouchat a komunikovat se zákazníky, budovat vzájemné vztahy, posilovat důvěryhodnost a především získávat zpětnou vazbu od zákazníků.
- Neverbální
  - **gestika**
    - Symbol spojeného palce a ukazováčku do tvaru písmene „o“ znamená v převážné části Spojených států „O.K.“, ale v Japonsku „peníze“, v některých středomořských státech „nula“ a v Tunisku „zabiju tě“
  - **haptika (dotyky)**
  - **mimika**



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Prostorová a teritoriální komunikace (proxemika)

- **Intimní zóna**
  - 15 – 50 cm, jen nejbližší osoby
- **Osobní zóna**
  - 50 – 120 cm, osoby blízké a známé, bez pocitu ohrožení
- **Společenská zóna**
  - 120 – 370 cm, tím dál, čím jsou menší oboustranné sympatie
- **Veřejná zóna**
  - nad 370 cm, komunikace k více lidem, zvyšuje autoritu mluvčího



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Vzájemná pozice osob

- Preference **mužů**

- Postavíte-li se **proti muži přímo – tváří v tvář**, bude mít tendenci považovat to za **konfrontační pozici** a je možné, že zareaguje agresivně. Proto je lepší **stát k muži spíše z boku** a teprve později se přesunout na pozici proti němu.

- Preference **žen**

- U žen je to přesně naopak. **Pozici bok po boku** považují ženy za **důvěrnější**, a pokud tak stojí cizí osoba, **budou se cítit ohroženy**. Proto je lepší **postavit se tváří v tvář**.



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Komunikační obratnost

- **Dobré komunikační schopnosti a dovednosti jednoznačně tvoří základní stavební kámen úspěchu každého člověka**
- Výsledkem efektivní komunikace je přesvědčení zákazníka o zakoupení nabízené služby, ale ...
- na druhé straně **se zákazník nesmí cítit nepříjemně s pocitem, že byl zmanipulován.**



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Oprávněná a neoprávněná kritika

- zachovat zásady slušného chování, ale zároveň být zdravě asertivní
- je lepší zákazníkovi jeho názor nevyvracet i v případě, že jeho kritika není zcela oprávněná. V takovém případě je **třeba zvážit, zda škoda, která by vznikla neuznáním neoprávněné reklamace či kritiky, není větší než náklady vzniklé uznáním kritiky.**



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Kdo jsou nespokojení zákazníci ?

- Nespokojení zákazníci:
- **ti, které si vlastním přičiněním vyrobíme**
- **a ti, kteří jsou a budou nespokojení vždy**
  
- Potížisté:
  - Když umřeš, nevíš, že jsi mrtvý, ale pro ostatní je to těžké. To samé platí, když jsi debil...



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Jak zákazníci hodnotí kvalitu služby







Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

## 5. Aktivní práce se stížnostmi a připomínkami

Malý počet  
stížností

≠

Spokojenost  
zákazníka

Jen 4% zákazníků si stěžují!



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

## 5. Aktivní práce se stížnostmi a připomínkami

- **Spokojený zákazník** řekne o své zkušenosti nanejvýš třem lidem.
- **Nespokojený zákazník** si postěžuje deseti nebo i dvaceti lidem – vašim potenciálním zákazníkům.



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

## 5. Aktivní práce se stížnostmi a připomínkami

### **Stížnosti a připomínky jsou šance!**

- Až 80% nespokojených zákazníků se vrátí, pokud získají pocit, že jste s nimi jednali férově.
- Tohle číslo se může zvýšit až nad 90%, pokud náprava přijde okamžitě.



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Komunikace s nespokojeným zákazníkem

## 1. Na rozhovor se plně soustředíte

- Zákazníkovi se sami představte
- Zkontrolujte si držení těla
- Vezměte si k ruce tužku a papír

## 2. Pozorně naslouchajte

- Nechte zákazníka říci, co má na srdci, aniž byste ho přerušovali
- Dejte mu najevo, že jste tu pro něj



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Komunikace s nespokojeným zákazníkem

## 3. Zformulujte svůj postoj

- Oslovujte zákazníka jménem, pokud jej znáte.
- Sdělte mu, že vaším cílem je mu pomoci z jeho obtíží.
- Upozorněte ho, že jste si udělali poznámky.
- Zeptejte se na další podrobnosti, ale z rozhovoru nedělejte výslech.

## 4. Navrhněte řešení

- Zeptejte se, k jakému závěru by situace měla podle zákazníka dospět.
- Vyjadřujte se pozitivně.
- Dokažte, že vámi navržený postup docílí požadované situace.



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Komunikace s nespokojeným zákazníkem

## 5. Potvrzení a ukončení

- Ještě jednou zopakujte, na čem jste se dohodli.
- Rozlučte se pozitivně.

## 6. Dohra

- Své sliby bezpodmínečně dodržte.
- Pokud je to možné, zákazníka kontaktujte a zeptejte se, zda je vše v pořádku.



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Proč si nespokojení zákazníci nestěžují?

*„Pravděpodobnost, že jejich stížnost bude vyslyšena, odhadují na minimum, očekávají ale, že budou muset vynaložit nepřiměřené úsilí na psaní, čekání a vyřizování.“*

Scherhorn, Gerhard: Nespokojenost spotřebitelů, §4





Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

# Co tedy dělat?

**Usnadnit zákazníkům, aby mohli  
vyjádřit svůj názor!**

**Děkuji Vám za pozornost!**

**Miloš Krejčí**

- +420 603 182 523
- milokrejci@gmail.com