

3 EASY TIPS FOR EXCELLENT CUSTOMER SERVICE



EXCELEAZA IN RELATIILE CU CLIENTII IN ENGLEZA

Pentru ca relatiile cu clientii tai sunt un aspect extrem de important, in continuare iti prezentam 3 sfaturi usor de implementat pentru a excela in acest domeniu.





1. FOLOSESTE CUVINTE ȘI EXPRESII POZITIVE

De exemplu, oricare dintre complimentele de mai jos, folosite cu cateva cuvinte din lista, poate avea un efect extraordinar asupra clienților și oamenilor cu care lucrezi:

“It’s good that you’ve shared that with me because...”

= ce bine ca mi-ai spus pentru ca...

“It’s great that you live there, it’s such a nice place.”

= e extraordinar ca locuiești aici, e un loc așa de frumos.

“I can see you’ve been a loyal customer, which is wonderful.”

= văd că ești client fidel, ceea ce e nemaipomenit.

În limba engleză este o vorbă:

“A compliment is the easiest thing to give and the nicest thing to receive.”

= un compliment este cel mai ușor lucru de dat și cel mai frumos lucru de primit.

2. PRIVEȘTE ȘI ARATĂ PARTEA PLINĂ A PAHARULUI

Scenarii "sărace"

“No problem...”

(Nicio problemă)

“It’s company policy.”

(Este procedura/politica noastră)

“I’m sorry that your package hasn’t been delivered yet. You can track it online instead.”

(Îmi pare rău ca nu a ajuns pachetul. Îl poți urmări online)

“Please do not hesitate to contact us.” (Nu ezita să ne contactezi)

Scenarii pozitive

“Of course I can do that for you...”

(Bineînțeles că pot face asta)

“I can’t do that for you because... but what I can do for you is...”

(Nu pot face asta fiindcă...dar ce pot face este să...)

“I’m sorry that your package hasn’t arrived yet. Let me check with the courier quickly and find out what is happening for you.”

(Îmi pare rău că nu a ajuns pachetul. Lasă-ma puțin să verific repede cu curierul să văd ce pot face pentru tine)

“Please contact us if you have any questions about your... We’re happy to help.” (Te rugăm contactează-ne dacă ai întrebări despre...suntem bucuroși să te ajutăm)



Îți explic aici și de ce este important să le scrii și să le folosești așa:

1. Cele în verde folosesc pronume personale – such as “I” and “you” ca să dezvolte o relație mai de încredere cu clientul
2. Se refocusează pe ce soluții sunt și nu pe problemă.
3. Folosesc cuvinte pozitive – including “of course”, “quickly” and “happy” – ca să influențeze conversația în mod pozitiv



3. CUM SĂ ÎȚI CERI SCUZE DACĂ CEVA NU MERGE BINE

Da, câteodată empatia și înțelerea și pozitivitatea sunt suficiente, dar să fim sinceri: câteodată clientul vrea pur și simplu să audă un “îmi cer scuze”. Cum spui asta într-un mod empatic, dar profesional?

Următoarele exemple pot face minuni, îți promit:

- “I’m so sorry about this. I can see how [aici e locul problemei] must have been really frustrating for you.”
= Îmi pare foarte rău pentru asta. Imi dau seama că (problema) a fost frustrant și deranjant pentru tine.
- “I’m very sorry. I recognize that it can be difficult to deal with [INSERT PROBLEM].”
= Îmi pare foarte rău. Înțeleg că nu e deloc ușor să... (problema)
- “Thanks for making us aware of {INSERT PROBLEM}. I appreciate that it can’t have been easy for you and I’m sorry that we’ve made you feel {INSERT EXPRESSED EMOTION}”
= Îți mulțumesc că ne-ai spus că... (problema). Înțeleg că nu a fost ușor/plăcut și îmi pare rău că te-am făcut să te simți... (ce a zis clientul).

Iar acum întoarce-te la punctul numărul 2 și continuă “scuzele” cu partea plină a paharului.

.....

Îți mulțumesc că ai citit până aici și m-aș bucura tare să îmi spui sincer ce părere ai despre acest material și dacă simți că îți aduce un plus de valoare.

ECHIPA AMALIA BHALLI ACADEMY – ȘCOALA DE ENGLEZĂ
INFO@AMALIABHALLI.CO.UK



AMALIA BHALLI ACADEMY
Specialist English Courses



www.amaliabhalli.co.uk

