

Customer care, but do we really care?  
*Despre soluționarea eficientă a disputelor cu clienții*

Christian Chereji  
CSC, FSPAC

*Your most unhappy customers are your  
greatest source of learning.*

Bill Gates

# Conflict – O Cultură a Negării

Cei mai mulți dintre manageri promovează o cultură a evitării conflictelor în organizațiile pe care le conduc.

Evitarea conflictelor (în ideea că ele vor dispărea dacă nu le băgăm în seamă):

- Nu rezolvăm problemele care le generează;
- Mai mult, s-ar putea să nu aflăm că există probleme și care sunt sursele lor, astfel încât ele rămân ascunse și infectează în continuare organizația;
- Când ele ies la suprafață, e de obicei foarte târziu (sau chiar prea târziu) și sunt extrem de costisitor de soluționat.

# Conflict – Oportunitatea de Aur

Conflictul reprezintă o criză în relația dintre companie și client.

Orice criză este în același timp o oportunitate.

- îți aduce clientul aproape;
- îți aduce la cunoștință problemele pe care clientul le întâmpină în utilizarea produsului sau serviciului oferit de compania ta;
- îți dă posibilitatea de a remedia problemele respective și de a evita alte conflicte similare pe viitor;
- îți dă oferă oportunitatea de aur de a-i arăta clientului tău că îți pasă!
- în condițiile actuale, îți oferă un avantaj competitiv pe piață.

# 7 Pași spre Shangri-La

1. Keep calm!
2. Ascultă cu adevărat
3. Arată empatie și interes
4. Nu antagoniza
5. Solicită calea de acțiune preferată a clientului
6. Oferă soluții SMART
7. Follow-up & Feedback

# MULȚUMESC!

Christian Chereji

*chereji@fspac.ro*