



# 3

## **SKUTECZNE TECHNIKI KOMUNIKACJI**

na trudne sytuacje z klientami

**w sprzedaży  
i w obsłudze klienta!**

- przykłady dialogów z klientami -
- ćwiczenia do wdrożenia -

## Witaj!

Nazywam się Izabela Krejca-Pawski i pomagam handlowcom, pracownikom obsługi klienta, managerom i przedsiębiorcom w sytuacji, gdy czują się sfrustrowani pracą, słabymi wynikami w sprzedaży, kiepskimi negocjacjami, trudnymi klientami czy brakiem czasu i przepracowaniem.

Mam za sobą tysiące rozmów z klientami i wiem, że praca w sprzedaży i w obsłudze klienta potrafi czasem dać w kość. Pracując na „pierwszym froncie” jesteśmy narażeni na duży stres, związany z trudnymi sytuacjami z klientami.

Wielokrotnie szkoliłam pracowników obsługi klienta oraz handlowców i wielu z nich narzeka na klientów i ich zachowanie. Aby pomóc Ci poradzić sobie z wyzwaniami, jakie codziennie przed Tobą stoją przygotowałam dla Ciebie 3 techniki komunikacji, które sprawdzają się w trudnych sytuacjach z klientami. Wiem, że działają, ponieważ sama je stosowałam oraz uczę tych technik podczas szkoleń i treningów.

Jeżeli jesteś handlowcem, te techniki przydadzą ci się do poradzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami.

Jeżeli odpowiadasz za obsługę klientów, pokażę Ci, jak poradzić sobie z trudnymi sytuacjami.

## Zatem, do dzieła!

## Co się zmieni, kiedy zaczniesz stosować 3 techniki komunikacji?

- ✓ Wzrośnie Twoja skuteczność w rozmowach i poczujesz się pewniej.
- ✓ Łatwiej poradzisz sobie z wyzwaniami w pracy z różnymi reakcjami klientów.
- ✓ Nauczysz się reagować w sposób, który wzmocni Twoje relacje z klientami.
- ✓ Obniżysz stres, zawsze wiedząc, jak się zachować.
- ✓ W efekcie, ilość trudnych sytuacji w Twoim odczuciu po prostu się zmniejszy!

## Jak radzisz sobie teraz?

Pierwszym krokiem jest ustalenie, gdzie jesteś tu i teraz. Wypełnij poniższy formularz zgodnie z instrukcją:

**Przypomnij sobie ostatnią trudną sytuację podczas rozmowy z klientem. Opisz, jak to się odbyło:**

**Jaki to wywarło na Tobie efekt?**

**Jak zakończyła się ta sytuacja?**

**Podsumuj trzy najczęstsze trudne sytuacje z klientami, jakie spotykają Cię w pracy:**

**Sytuacja 1:**

Słowa klienta:

Moja odpowiedź:

**Sytuacja 2:**

Słowa klienta:

Moja odpowiedź:

**Sytuacja 3:**

Słowa klienta:

Moja odpowiedź:

## 3 techniki komunikacji:

Dzięki ćwiczeniu na poprzedniej stronie wiesz już, jak reagujesz obecnie i jakie efekty uzyskujesz. Pokażę Ci teraz trzy techniki komunikacji, dzięki którym możesz poradzić sobie z trudnymi sytuacjami.

### 1. Komunikacja empatyczna, czyli lepsza wersja „rozumiem, że...”

Rozmowa z trudnym klientem przypomina próbę walki z rozpędzoną lokomotywą. Kiedy przywołuję to porównanie podczas szkoleń, a następnie pytam, co wydaje się logicznym posunięciem w sytuacji, gdy stoimy tej lokomotywie na drodze, otrzymuję odpowiedź: zejść jej z drogi! Równocześnie jednak kluczowe jest, aby zauważyć emocje klienta i powiedzieć o nich na głos. Tak działa komunikacja empatyczna.

#### Zastosowanie w sprzedaży:

**Klient:** Ile?? Chyba Pan żartuje!

**Handlowiec:** Nie dziwię się, że tak Pan zareagował, bo pewnie zastanawia się Pan, skąd wynika podana cena, prawda? Już wyjaśniam...

#### Zastosowanie w obsłudze klienta:

**Klient:** Jak to się nie da tego załatwić?!

**Pracownik:** Nie dziwię się, że tak Pan to odebrał, na pewno liczył Pan na załatwienie tej sprawy, a tu pojawiły się ograniczenia związane z przepisami. W tej sytuacji mam możliwość...

**Klient:** Dodzwonić się do was to jest wyczyn! Wiecznie zajęte i zajęte, ja nie mam całego dnia, żeby do was dzwonić!

**Pracownik:** Faktycznie, to musiało być dla Pana uciążliwe wybierać numer tyle razy, na szczęście już rozmawiamy, więc...

**Zaletą tej metody jest** budowanie porozumienia i zaufania w relacjach z klientem, granie w „otwarte karty”. Technika ta jest bardzo skuteczna, wymaga jednak aktywnego słuchania, czyli skoncentrowania się na kliencie i jego potrzebach. Początkowo możesz się czuć niezręcznie, jednak kilka dni ćwiczeń sprawi, że będzie to dla Ciebie naturalna reakcja.

### 2. Komunikacja perswazyjna, czyli omijanie.

Podczas szkoleń często podkreślam, że rozmawiając z klientami nie ma konieczności reagować na każdą uwagę klienta, szczególnie jeżeli klient się złości ogólnie na firmę lub instytucję, można zastosować omijanie jako jedną z technik na trudne sytuacje.

#### Zwroty, jakie można zastosować to przykładowo:

...doskonale to rozumiem i ...

...rozumiem, że...

..i właśnie dlatego..

...wielu klientów tak mówi, dopóki..

#### Zastosowanie w sprzedaży:

**Klient:** Ile?? Chyba Pan żartuje!

**Handlowiec:** Wielu klientów reaguje tak, jak Pan, dopóki nie przekona się że.....

**Klient:** Nie potrzebuję dodatkowego ubezpieczenia, to naciąganie klientów.

**Handlowiec:** Rozumiem, że kiedy myśli Pan o tym teraz, wydaje się, że to marnowanie pieniędzy, ponieważ to ubezpieczenie docenia się dopiero, kiedy

#### Zastosowanie w obsłudze klienta:

**Klient:** Jak to się nie da tego załatwić?!

**Pracownik:** Rozumiem, że jest Pan zaskoczony, dlatego ....W tej sytuacji mam możliwość...

**Zaletą tej metody jest** zastosowanie „ominięcia problemu”, co daje efekt neutralizowania przeszkód wskazywanych przez klienta. Zarzut wysuwany przez klienta staje się tutaj argumentem w rękach pracownika. Metoda ta jest bardzo skuteczna, jednak trzeba ją stosować z umiarem, oraz przy odpowiedniej komunikacji niewerbalnej. Ton głosu ma decydujące znaczenie, ponieważ stosując tą technikę należy zachować formę naturalnej, szczerzej rozmowy, unikając nachalnego nacisku.

### 3. Technika coachingowa, czyli kto pyta, ten rządzi!

Osobiście, moja ulubiona technika na wszystkie trudne sytuacje, czyli pytania pogłębiające, nastawione na szukane rozwiązania. Jej wielką zaletą jest budowanie lepszego kontaktu i lepszej relacji z klientem, nawet w trudnej sytuacji. Pozwala także zachować nam kontrolę w rozmowie, co ma istotne znaczenie szczególnie w sprzedaży. Podczas szkoleń często mówię, że kto pyta, ten rządzi! Jednak sednem tej techniki są jakościowo dobre pytania, którymi prowadzimy klienta. Jeżeli zadajesz nieprzemyślane, nietrafione pytania, możesz się usłyszeć nieprzydatne odpowiedzi. Dlatego stosowanie tej techniki wymaga wcześniejszego przemyślenia pytań.

#### Zastosowanie w sprzedaży:

**Klient:** Ile?? Chyba Pan żartuje!

#### Przykładowe reakcje handlowca:

Co by się musiało stać, aby mogła to Pani kupić za podaną cenę?

Co zatem powinienem zmienić w ofercie, aby zdecydowała się Pani zapłacić podaną kwotę?

#### Zastosowanie w obsłudze klienta:

**Klient:** To jest nie do przyjęcia! W ogóle nie dbacie o klientów! Napiszę reklamację!

#### Przykładowe reakcje pracownika:

Proszę opowiedzieć, co się stało?

Abym mogła Panu, proszę mi pomóc zrozumieć, co się działo po kolei?

Co się stało, że zaczęła Pani myśleć, że nie dbamy o pacjentów?

**Zaletą tej metody jest** unikanie niepotrzebnej konfrontacji z klientami oraz wytwarzania w rozmowie napięcia i konfliktu. Zamiast bronić się przed atakiem klienta, koncentrujemy się na szukaniu rozwiązania. Dzięki temu łatwiej jest budować zaufanie i dociec do sedna problemu. To naprawdę świetna technika!

## Przenieśmy to na Twoją praktykę:

**Ćwiczenie:** wykorzystaj trzy trudne sytuacje ze strony 3 i przepracuj je na nowo, stosując 3 techniki. Pozwoli Ci to wybrać reakcje, z jakimi czujesz się najlepiej. Możesz także łączyć i miksować techniki równocześnie w jednej wypowiedzi. To bardzo ważne, aby stosować takie techniki komunikacji, do których jesteśmy przekonani. Zatem, do dzieła!

**Sytuacja 1:**.....

**Komunikacja empatyczna:**

**Technika perswazyjna:**

**Technika coachingowa:**

**Sytuacja 2:**.....

**Komunikacja empatyczna:**

**Technika perswazyjna:**

**Technika coachingowa:**

**Sytuacja 3:**.....

**Komunikacja empatyczna:**

**Technika perswazyjna:**

**Technika coachingowa:**

# Jak wdrażyć te techniki, aby odczuć zmianę?

Wypełnij ćwiczenia i opracuj na nowo Twoje reakcje w trudnych sytuacjach z klientami. Następnie zacznij ćwiczyć podczas każdej sytuacji z klientem, stosując opracowane reakcje tak długo, dopóki nie poczujesz, że przychodzi Ci to naturalnie.

**Pamiętaj, że kluczem to poprawy są systematyczne, małe zmiany z rozmowy na rozmowę.** Przygotuj się, że początki mogą być trudne, jak zawsze, kiedy uczysz się czegoś nowego. Możesz czuć się niekomfortowo, lub po pierwszych dwóch rozmowach poczuć „to nie dla mnie”. To dobra wiadomość! Będzie to oznaczało, że wychodzisz poza strefę komfortu i starych przyzwyczajeń 😊

Daj sobie tydzień czasu, wyznacz cel i ćwicz w każdej rozmowie z klientami. Trening czyni mistrza!

## Następny krok:

**Jeżeli będziesz potrzebować pomocy w opracowaniu Twoich odpowiedzi lub będziesz potrzebować wsparcia w postaci przećwiczenia w praktyce technik, mam dla Ciebie dobrą wiadomość!**

**Skorzystaj z gratisowego, 30 minutowego coachingu ze mną.**

### Jak to działa?

1. W pierwszym kroku wyślę Ci formularz z pytaniami, które nakierują Cię na temat naszej rozmowy. Poproszę Cię także o przesłanie wypełnionych ćwiczeń z tego e-book'a.
2. Dzięki formularzowi dowiem się więcej o Tobie, Twojej pracy, wyzwaniach i problemach, jakie przed Tobą stoją.
3. Podczas 30 minutowego coachingu otrzymasz konkretne ukierunkowanie dotyczące Twojego problemu, podzielę się z Tobą moim doświadczeniem i zasugeruję kierunki rozwoju.
4. Podczas naszej rozmowy poznasz mnie bliżej, zobaczysz jak pracuję. W oparciu o naszą rozmowę wspólnie zdecydujemy, czy moje coachingi, warsztaty lub szkolenie będą dla Ciebie właściwym rozwiązaniem!

### Jak zacząć??

Napisz do mnie na adres [kontakt@ikpszkozenia.pl](mailto:kontakt@ikpszkozenia.pl) wpisując w tytule **Gratisowy coaching**. Skontaktuje się z Tobą, prześlę Ci formularz przed coachingiem oraz ustalimy termin naszej rozmowy.



Witaj w świecie  
**I**nspirujących  
**K**onkretnych  
i **P**raktycznych  
szkoleń!

## O mnie

### Moja historia:

Uwielbiałam pracę z ludźmi, więc sprzedaż była dla mnie idealnym zajęciem. Dzięki pracy doradcy ds. kredytów hipotecznych nauczyłam się, że klienci zarabiają dużo pieniędzy i rozmowa o setkach tysięcy złotych była dla mnie standardem. Umiejętność budowania relacji owocujących sprzedażą oraz zawierania dużych transakcji z ważnymi klientami zawsze przykuwała uwagę moich szefów, szybko awansowałam. Mając 27 lat byłam kierownikiem zespołu liczącego ponad dwadzieścia osób, a mając 29 koordynatorem trzech zespołów sprzedażowych. Ufając moim umiejętnościom sprzedażowym zamieniłam posadę trenera wewnętrznego na niezależnego trenera biznesu i była to świetna decyzja!

### Jednak nie zawsze było tak pięknie.

Był taki moment kiedy w pracy czułam się kompletnie przytłoczona, praca wysysała całą moją energię. Pracowałam bardzo ciężko, zawsze więcej niż 8 godzin dziennie, zabieranie laptopa do domu było moją codziennością. Negatywne emocje przenosiły się też na moje życie prywatne. Niedziela wieczorem była najgorszym momentem w tygodniu, ponieważ wiedziałam, że jutro znowu muszę iść do pracy.

Wtedy zaczęłam intensywnie szukać nowych rozwiązań, czytać mnóstwo książek, szukać technik i narzędzi, szkolić się i uczyć od innych. Krok po kroku, miesiącami, testowałam na sobie i zespole nowe rozwiązania. Przekonałam się, że sama wiedza i techniki nie wystarczą, potrzeba czegoś więcej. Odżyłam na nowo, a moja energia do działania powróciła. Odkryłam, co mnie blokowało.

**Na szczęście Ty nie musisz czekać tak długo**, jeśli czujesz się tak, jak ja kiedyś: znudzony, wypalony, przytłoczony pracą.

Dziś pomagam innym ruszać z miejsca i odzyskiwać motywację do pracy. Pomagam Ci odkryć, co blokuje Twoją energię, aby czuć się dobrze w pracy. Czasami jest to wiedza, którą potrzebujesz uzupełnić, czasami umiejętności, jakie potrzebujesz rozwinąć, a czasami przekonania, które Cię blokują.

Pomagam Ci odkryć, co zmienić, aby czuć się świetnie w pracy i w biznesie oraz stworzyć konkretny i realny plan działań, jakie potrzebujesz wykonać. Krok po kroku.

Zasługujesz na to!

**Daj sobie szansę na pozytywną przemianę i dołącz do mnie!**



**Kilka faktów o mnie:**

- Mam 10 letnie doświadczenie w sprzedaży, czyli sama stosowałam techniki, z których teraz szkole,
- Jestem siłą napędową mojej firmy IKP Szkolenia, wcześniej wspierałam od podstaw tworzenie i rozwój trzech firm,
- Przeszkoliłam ponad 650 konsultantów, handlowców i managerów,
- Odsłuchiwałam prawie 1000 nagrań rozmów sprzedażowych, analizując ich mocne i słabe strony po to, aby poprawiać wyniki sprzedażowe dzwoniących handlowców.
- Byłam trenerem wewnętrznym w 2 call center.
- Zawodowo od 4 lat zajmuję się zwiększaniem wyników sprzedaży handlowców, przedsiębiorców i managerów,
- Prowadziłam z sukcesem negocjacje handlowe z największymi firmami i instytucjami publicznymi w Polsce będąc handlowcem i managerem sprzedaży
- Artykuły, które piszę dla moich Partnerów docierają do ponad 15.000 czytelników, piszę dla Magazynu Szef Sprzedaży, Manager +, salesnews.pl, jestem też ekspertem drsprzedaż.pl
- Jestem certyfikowanym trenerem sprzedaży i przepracowałam na salach szkoleniowych prawie 1000 godzin

## Na koniec:

Jeżeli masz pytania lub chcesz porozmawiać o szkoleniu dla Ciebie lub Twoich współpracowników, jestem do Twojej dyspozycji:

tel. 606 30 21 80

e-mail: [kontakt@ikpszkolonia.pl](mailto:kontakt@ikpszkolonia.pl)

*Izabela Krejca-Pawski*

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej na temat moich szkoleń i pracy trenera:

ZOBACZ REFERENCJE I CASE STUDY

ZOBACZ GALERIĘ ZDJĘĆ ZE SZKOLEŃ

POBIERZ PRZYKŁADOWE PROGRAMY SZKOLEŃ