

Proces v 3 korakih

Povzetek treh ključnih korakov procesa reševanja pritožb in reklamacij.

1. P - Sočutno poslušanje in preverjanje

- tiha prisotnost in sledenje dogajanju
- fokus na bistvo (potrebe, vrednote, kvalitete), ki je pogosto skrito izza besed
- povzemanje bistva in kratko preverjanje ali smo razumeli sporočilo drugega



- obtoževanje ali iskanje krivca
- dajanje nasvetov
- pripovedovanje svojih zgodb
- pomilovanje, tolažba, opravičevanje
- zasliševanje



Korak P izvajamo v več krogih do jasnosti, vzpostavitve človeškega stika, pomiritve ali spremembe v odzivu stranke.

2. I - Iskreno, povezovalno in suvereno izražanje

Opazovanje in dejstva

brez interpretacij, sodb ali ugibanja

Občutki in čustva

brez primešanih misli

Potrebe in vrednote

kaj nam res veliko pomeni

Prošnja ali povabilo

namesto zahteve

3. ObZIR - Obžalovanje, zahvala in iskanje rešitev

Obžalovanje in hrepenenja (želje)

izrazimo obžalovanje, za to, kar se je zgodilo in hkrati povemo, kaj bi si sicer želeli, da bi se v taki situaciji zgodilo ali bilo prisotno

Izraz hvaležnosti

izrazimo hvaležnost, za povratno informacijo, ki smo jo v tem postopku prejeli (brez povratnih informacij je namreč skoraj nemogoče izboljševati storitve ali izdelke)

Zahvala in predlog rešitve (obljuba)

zahvalimo se za informacije in predlagamo rešitev ter preverimo ali je ta rešitev za sogovornika sprejemljiva (rešitev iščemo dokler naš sogovornik ne izrazi trdni da)

