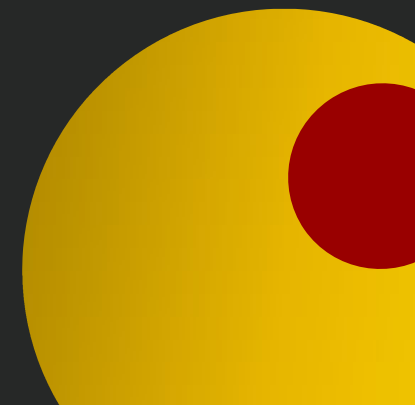


КАК ПОЛЮБИТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Оксана
Марусич



**КАК ПРИНЯТЬ И ТЕМ БОЛЕЕ ПОЛЮБИТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ, КОГДА ОНА...?**



Не верьте!!!! P.S.:) Бред, у мені
"чипи" тільки на 20!!!
16.08.2013г 22.20!!! Значення

ЗАЯВА №

Всі моє
волосся в мене
вигадано за розміри
костю, шапки, под
шубки, зростає
Сволочи, шовки!
→ АНД емс ве корасу

Підпис покупця (відвідувача) _____

Спасибо!
П.І.Б. покупця (відвідувача)
067 147 110 АНД

– Скажите, когда хватит!





ВОЗМОЖНЫЕ РЕАКЦИИ

➤ ВЫ МНЕ СКАЗАЛИ...

➤ ВЫ ТАМ ЧТО ЛИ СОВСЕМ С
УМА ПОСХОДИЛИ?

➤ КТО ВАС ТАК ОБУЧАЕТ?

➤ У ВАС СОВЕСТЬ ЕСТЬ?

➤ ВЫ МЕНЯ СЛЫШИТЕ?

➤ ВЫ МЕНЯ ОБМАНЫВАЕТЕ,
ВАМ НЕ СТЫДНО?

➤ ВЫ СКОЛЬКО ВООБЩЕ
РАБОТАЕТЕ?

➤ ВЫ ХОТЬ ПОНИМАЕТЕ О ЧЕМ
ГОВОРИТЕ?

➤ Я С ВАМИ ПЕРВЫЙ РАЗ
ОБЩАЮСЬ

➤ В СМЫСЛЕ?

➤ А ЧТО?

➤ У МЕНЯ ДА!

➤ НУ...

➤ ЗА ЧТО?

➤ КАКОЕ ЭТО ИМЕЕТ
ЗНАЧЕНИЕ?

➤ ВООБЩЕ ТО ДА!

A man with long dark hair and a beard is whispering to a woman with curly blonde hair. They are both looking towards the right. The woman is also whispering to someone off-camera. The background is a blurred indoor setting.

ПОЧЕМУ ХОЧЕТСЯ ДАТЬ СДАЧИ?



КЕЙС

- МОЖНО ВАС ПОПРОСИТЬ В БРУСКЕТТЕ С АВОКАДО И ПОМИДОРАМИ ОТДЕЛЬНО ПОЛОЖИТЬ МОЦАРЕЛЛУ В МАЛЕНЬКУЮ ЁМКОСТЬ?
- НЕТ! НЕЛЬЗЯ!
- ПОЧЕМУ?
- ТАКОВЫ НАШИ ПРАВИЛА
- НО Я ВЕГАН!
- ДЛЯ ВЕГАНА У НАС ЕСТЬ СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ!
- НО Я ХОЧУ ИМЕННО ЭТО БЛЮДО!
- МЫ НЕ МОЖЕМ ЭТО СДЕЛАТЬ, ПОСКОЛЬКУ ЭТО ПОВЛИЯЕТ НА КАЧЕСТВО БЛЮДА
- НО МЫ УЖЕ ЕГО ПРОБОВАЛИ. И ЗНАЕМ, КАК ОНО ЗАМЕЧАТЕЛЬНО БЕЗ СЫРА
- МАКСИМУМ ЧТО МЫ МОЖЕМ ВАМ ПРЕДЛОЖИТЬ, ЭТО ДАТЬ ВАМ МАЛЕНЬКУЮ ПОСУДУ, А ВЫ САМИ ВЫКОВЫРЯЕТЕ СЕБЕ СЫР

Максим Недякин

ИСКРЕННИЙ СЕРВИС

КАК МОТИВИРОВАТЬ СОТРУДНИКОВ
СДЕЛАТЬ ДЛЯ КЛИЕНТА
БОЛЬШЕ, ЧЕМ ДОСТАТОЧНО.

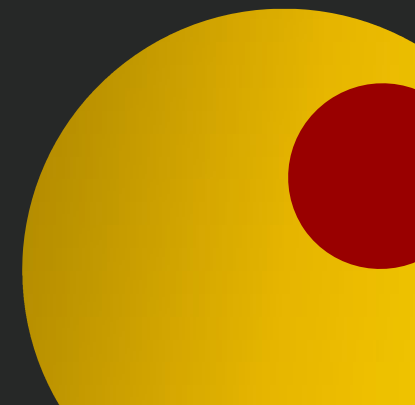
*Даже когда шеф
не смотрит*

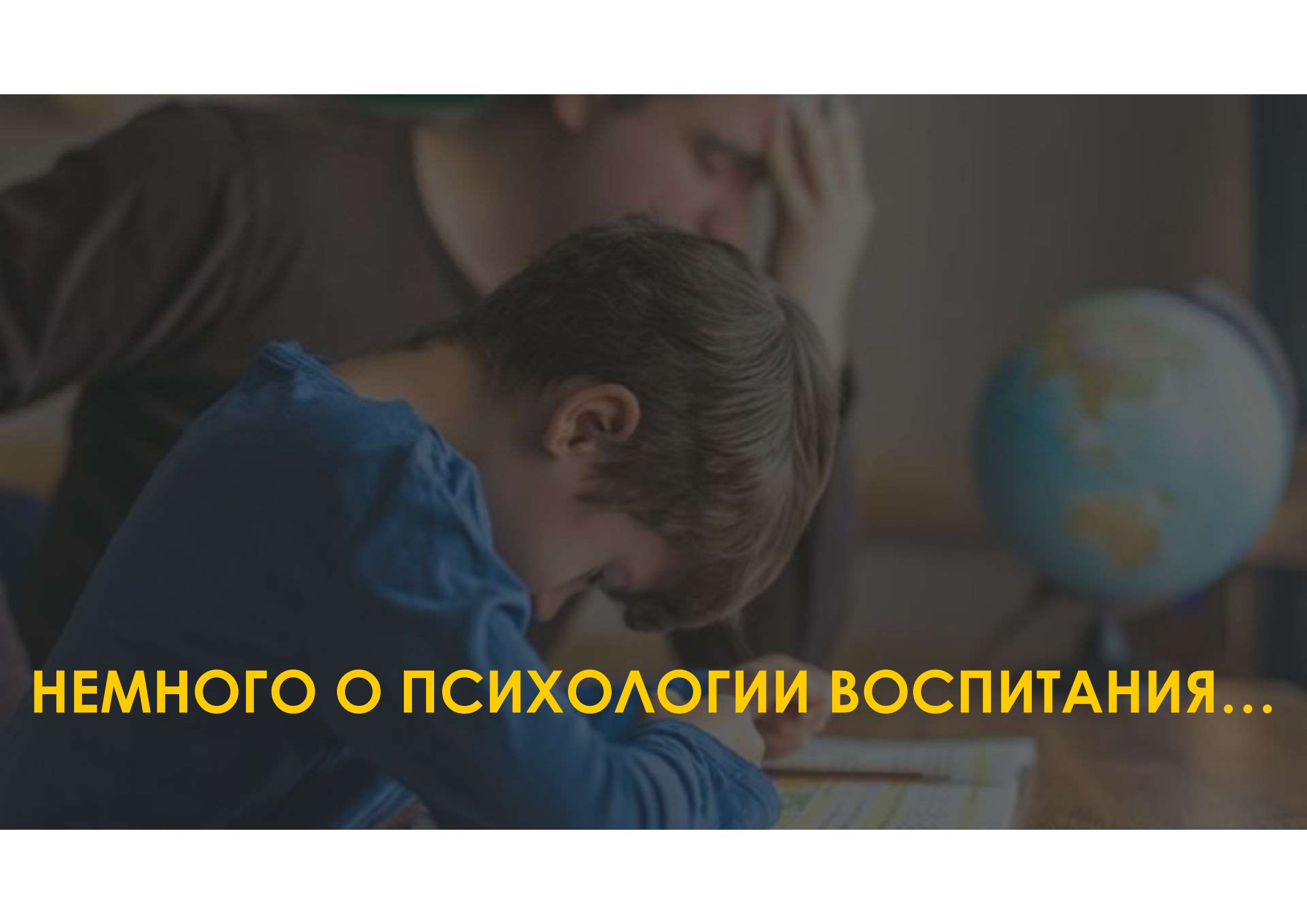


**«КЛИЕНТ МОЖЕТ
ПРОСТИТЬ МНОГОЕ, НО
ТОЛЬКО НЕ УНИЖЕНИЕ!»**

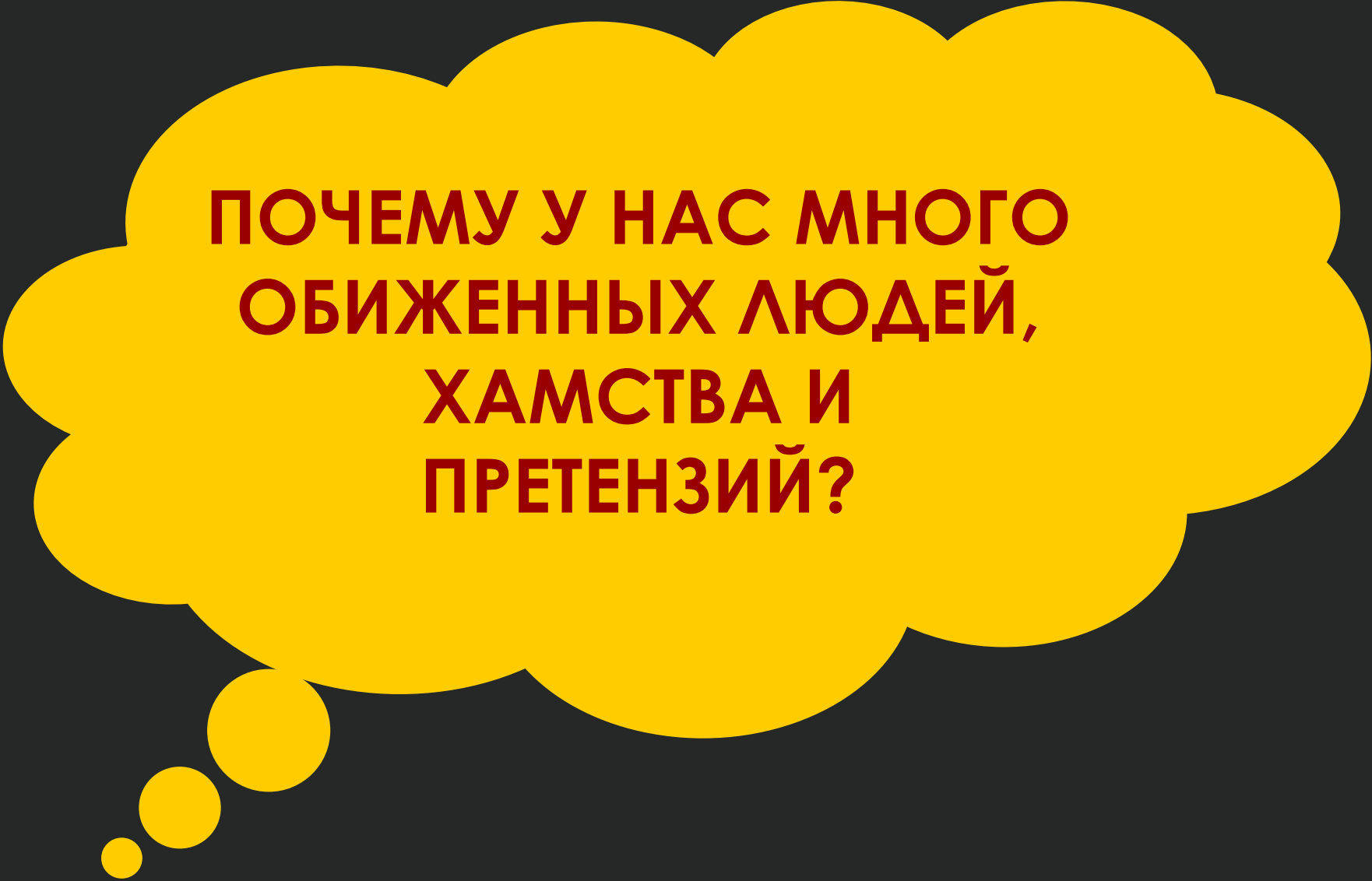
**ПОЧЕМУ «НЕТ», «НЕ ЗНАЮ», «НЕ МОГУ»,
«НЕ ХОЧУ» ВОСПРИНИМАЕТСЯ КАК
ОСКОРБЛЕНИЕ ИЛИ ИЗДЕВАТЕЛЬСТВО
НАД ЧЕЛОВЕКОМ?**

ОТКУДА КОРНИ?





НЕМНОГО О ПСИХОЛОГИИ ВОСПИТАНИЯ...



**ПОЧЕМУ У НАС МНОГО
ОБИЖЕННЫХ ЛЮДЕЙ,
ХАМСТВА И
ПРЕТЕНЗИЙ?**

A young child with light hair is crying intensely, looking upwards. The child is wearing a blue patterned shirt. The background is a patterned rug with a red border. A yellow speech bubble is overlaid on the left side of the image.

**МАМА, Я ХОЧУ
МАШИНКУ!**



**КАК
ФОРМИРОВАЛИСЬ
ОГРАНИЧЕНИЯ И
НЕГАТИВНЫЕ
УБЕЖДЕНИЯ?**



СВОБОДА ДВИЖЕНИЯ БЛОКИРУЕТСЯ КОММЕНТАРИЯМИ:

- **НЕ ТРОГАЙ!**
- **НЕ ХОДИ ТУДА!**
- **НЕ ПРОСИ!**
- **НЕЛЬЗЯ!**
- **БУДЕТ БОЛЬНО!**
- **НЕ ЛЕЗЬ!**
- **ПРЕКРАТИ!**
- **ДАЖЕ НЕ МЕЧТАЙ!**
- **ЛЮБОПЫТНОЙ ВАРВАРЕ НА БАЗАРЕ НОС ОТОРВАЛИ!**

СВОБОДА ВЫРАЖЕНИЯ СЕБЯ БЛОКИРУЕТСЯ КОММЕНТАРИЯМИ :

- **«Я – ПОСЛЕДНЯЯ БУКВА В АЛФАВИТЕ!»**
- **«ТЫ - ВИНТИК СИСТЕМЫ, ОТ ТЕБЯ НИЧЕГО НЕ ЗАВИСИТ!»**
- **НЕ ВЫПЕНДРИВАЙСЯ!**
- **НЕ УМНИЧАЙ!**
- **НЕ ВЫДУМЫВАЙ**
- **ЗАТКНИСЬ!/РОТ ЗАКРОЙ!**
- **ТЕБЯ НИКТО НЕ СПРАШИВАЛ!**
- **ТЫ ЧТО О СЕБЕ ВОЗОМНИЛ?**
- **ТЫ КТО ТАКОЙ СВОЁ МНЕНИЕ ИМЕТЬ?**

СВОБОДА ВЫБОРА БЛОКИРУЕТСЯ КОММЕНТАРИЯМИ

- **ВОЗЬМИ ЛУЧШЕ ЭТО!**
- **ЕШЬ ТО, ЧТО ДАЮТ И РАДУЙСЯ!**
- **ПОСЛУШАЙ МЕНЯ, Я ТОЧНО ЗНАЮ КАК!**
- **ПОВТОРИ ТОЧНО ТАК ЖЕ, КАК Я ПОКАЗАЛ!**
- **НЕЛЬЗЯ РАЗГОВАРИВАТЬ С ЭТИМИ ЛЮДЬМИ!**
- **ЗДЕСЬ МОИ ПРАВИЛА РАБОТАЮТ**
- **МНЕ НЕ НУЖНО ТВОЁ МНЕНИЕ, ДЕЛАЙ КАК Я СКАЗАЛ!**
- **ТЕБЯ НИКТО НА РАБОТУ НЕ ВОЗЬМЁТ С ТАКИМ
ХАРАКТЕРОМ**

СВОБОДА ЛИЧНОГО ПРОСТРАНСТВА БЛОКИРУЕТСЯ КОММЕНТАРИЯМИ

- **ТЫ ДОЛЖЕН МНЕ ДОКЛАДЫВАТЬ О КАЖДОМ
СВОЁМ ШАГЕ**
- **У ТЕБЯ НЕТ СВОЕГО МЕСТА, ВЫРАСТИШЬ – КУПИШЬ**
- **ВЫЙДИ ОТСЮДА!**
- **НА ТОМ СВЕТЕ ОТДЫХАТЬ БУДЕШЬ!**
- **ЗДЕСЬ НЕЛЬЗЯ!**

ПОЧЕМУ «НЕТ», «НЕ ЗНАЮ», «НЕ МОГУ», «НЕ ХОЧУ» ВОСПРИНИМАЕТСЯ КАК ОСКОРБЛЕНИЕ?

- ПОТЕРЯ ЖЕЛАЕМОГО РЕЗУЛЬТАТА
- ПОТЕРЯ СТАТУСА
- ПОТЕРЯ СОСТОЯНИЯ КОМФОРТА
- ПОТЕРЯ ПРИЗНАНИЯ В ДЕТСТВЕ



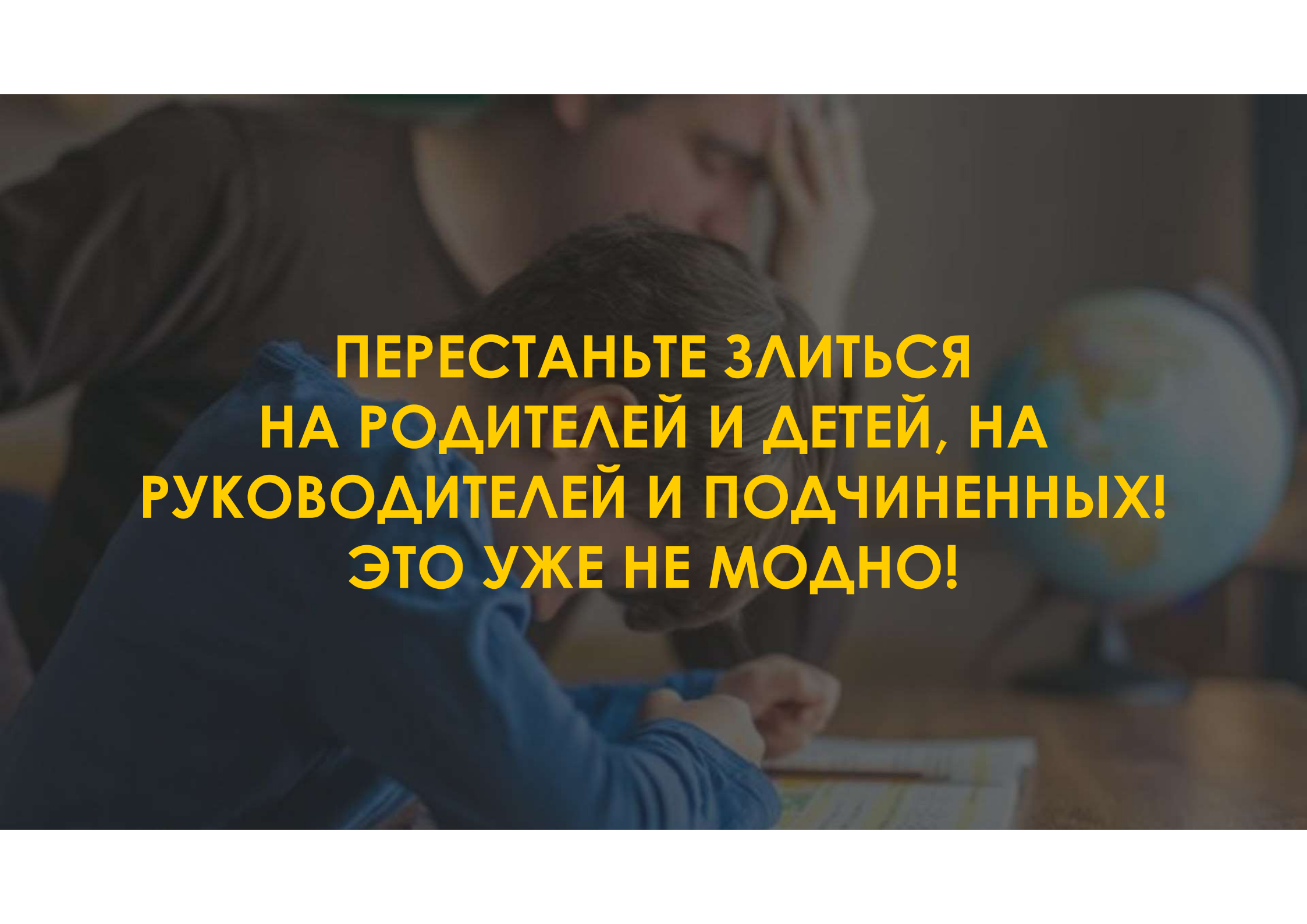
**ЕСТЬ СМЫСЛ ЗАДУМАТЬСЯ
НАД ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ**

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ РУКОВОДИТЕЛЯ


- ВОТ БУДЕШЬ НА МОЕМ МЕСТЕ, ТОГДА...
- СКАЖИ СПАСИБО, ЧТО Я ТЕБЯ НЕ УВОЛИЛ
- ТЫ БЕЗДАРНЫЙ!
- НИКТО ТЕБЯ НЕ ДЕРЖИТ!
- НЕ БЕСИ МЕНЯ!
- ТЫ ЧТО СЛЕПОЙ?
- КОГДА ТЫ УЖЕ НАУЧИШЬСЯ?
- ВОТ Я, КОГДА БЫЛА НА ТВОЕМ МЕСТЕ
- Я СКОЛЬКО РАЗ ДОЛЖНА ПОВТОРИТЬ?
- ПРОЩЕ САМОЙ СДЕЛАТЬ, ЧЕМ ВАС ПРОСИТЬ
- КАК ТАК МОЖНО? ЧТО ТЫ ЗА ЧЕЛОВЕК?
- А ВОТ КАТЯ МОЖЕТ! А ТЫ ПОЧЕМУ ТО НЕТ?!

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ СОТРУДНИКА

- КАК ТЫ МЕНЯ ДОСТАЛ
- КОГДА ЖЕ ЭТО ВСЕ ЗАКОНЧИТСЯ?
- ЕСЛИ ТАКОЙ УМНЫЙ, СДЕЛАЙ САМ!
- ВОТ В ДРУГОЙ КОМПАНИИ...
- А ЧТО МНЕ ЗА ЭТО БУДЕТ?
- МНЕ ЗА ЭТО НЕ ПЛАТЯТ
- А ЧЕ Я?
- КАКОЙ ИДИОТ ЭТО ПРИДУМАЛ?
- ВЫ ЧТО ИЗДЕВАЕТЕСЬ?
- КАК ПЛАТЯТ, ТАК И РАБОТАЮ
- ДЕРЖАТ ТУТ НАС ЗА ЛОХОВ
- НАШЛА ДУРАКА!



**ПЕРЕСТАНЬТЕ ЗЛИТЬСЯ
НА РОДИТЕЛЕЙ И ДЕТЕЙ, НА
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ПОДЧИНЕННЫХ!
ЭТО УЖЕ НЕ МОДНО!**



**ПРЕЖДЕ ВСЕГО НАМ НУЖНО НАУЧИТЬСЯ
КОНТРОЛИРОВАТЬ СЕБЯ, Т.Е. ПОСМОТРЕТЬ НА
СВОЁ ПОВЕДЕНИЕ, НА ТО, КАК МЫ ВЫСТРАИВАЕМ
И СОБЛЮДАЕМ ГРАНИЦЫ В ПОВСЕДНЕВНОЙ
ЖИЗНИ, В ОТНОШЕНИЯХ С БЛИЗКИМИ,
СОТРУДНИКАМИ И ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ**

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С СОБОЙ ПЕРЕД ТЕМ, КАК СКАЗАТЬ, СПРОСИТЕ СЕБЯ:

- ЭТО МОЯ ФРАЗА ИЛИ МОИХ РОДИТЕЛЕЙ?
- ЭТО КОНСТРУКТИВНО?
- ЧТО ЧЕЛОВЕК ДОЛЖЕН СДЕЛАТЬ ПОСЛЕ ТОГО, ЧТО Я ЕМУ СКАЖУ?
- В МОЕЙ ПРОСЬБЕ ЕСТЬ УВАЖЕНИЕ К ЧЕЛОВЕКУ?

ЕСЛИ ВЫ НЕ ВИДИТЕ ПОЗИТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ В ДРУГИХ ЛЮДЯХ, СРОЧНО ЗАЙМИТЕСЬ СОБОЙ

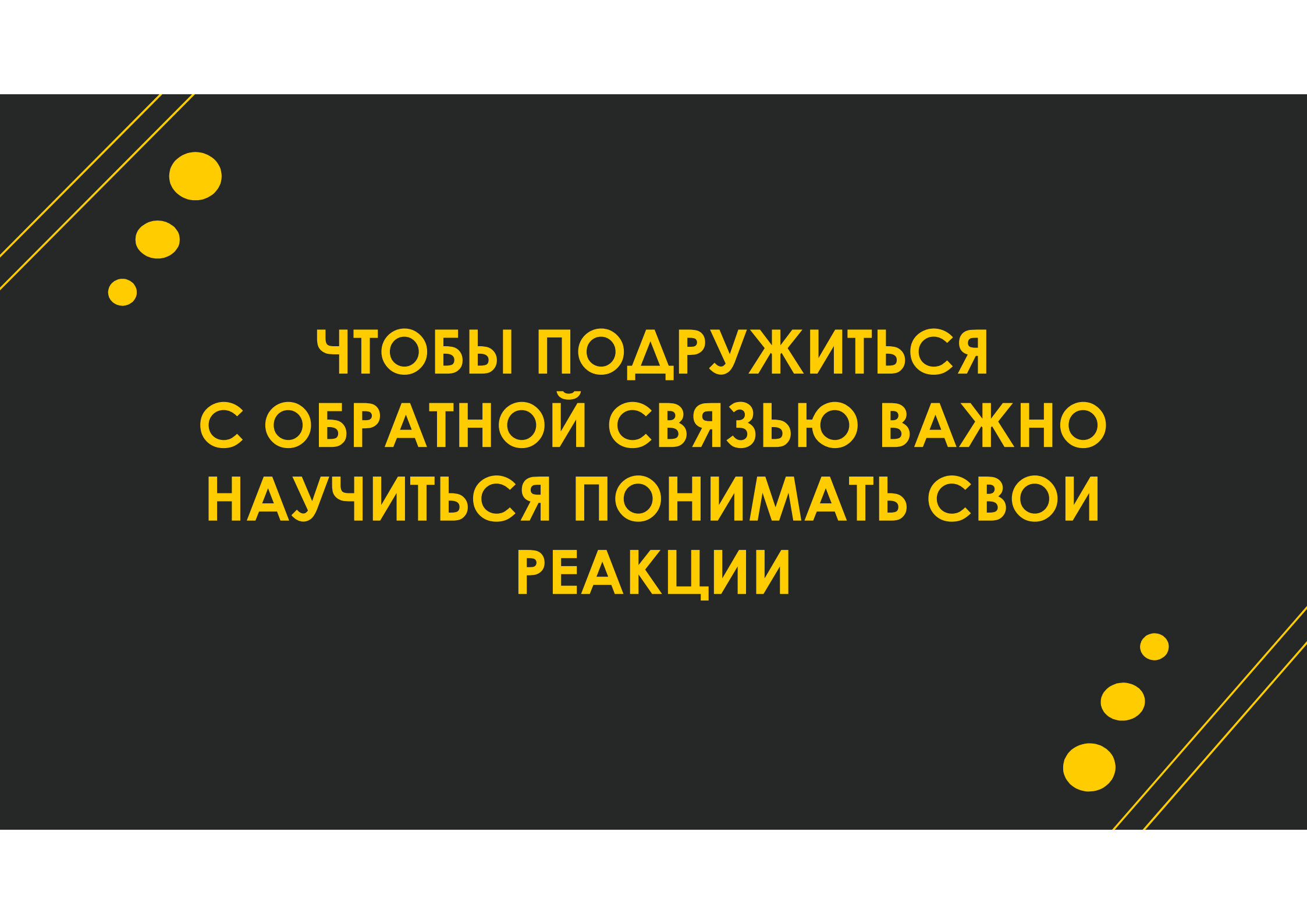
- **ОСТАНАВЛИВАЙТЕ ПОТОК НЕГАТИВА В ГОЛОВЕ**
- **ВМЕСТО КРИТИКИ – ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ**
- **ИЩИТЕ В ЛЮДЯХ ЛУЧШИЕ КАЧЕСТВА, ОПИРАЯСЬ НА НИХ ВАМ БУДЕТ ЛЕГЧЕ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ.**
- **УВАЖАЙТЕ МНЕНИЕ И ВЫБОР ДРУГОЙ СТОРОНЫ.**

ПРАВИЛА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

- ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЭМОЦИИ (УСПОКОЙТЕ ГНЕВ)
- СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА ВАЖНОМ (ОДИН СЕРЬЁЗНЫЙ РАЗГОВОР – ОДНА ТЕМА)
- УКАЗЫВАЙТЕ НА КОНКРЕТНЫЕ ПОСТУПКИ И ДЕЙСТВИЯ, А НЕ ОЦЕНИВАЙТЕ ЛИЧНОСТЬ
- УЧИТЫВАЙТЕ ВОЗМОЖНОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ (УБЕРИТЕ ОЖИДАНИЯ)
- ГОВОРИТЕ ОТ СЕБЯ («Я» СООБЩЕНИЕ)
- РАЗГОВАРИВАЙТЕ НАЕДИНЕ
- ВЫБИРАЙТЕ ВРЕМЯ ДЛЯ БЕСЕДЫ (НАДО РЕАГИРОВАТЬ НА РАЗДРАЖАЮЩИЙ ФАКТОР КАК МОЖНО БЫСТРЕЕ)

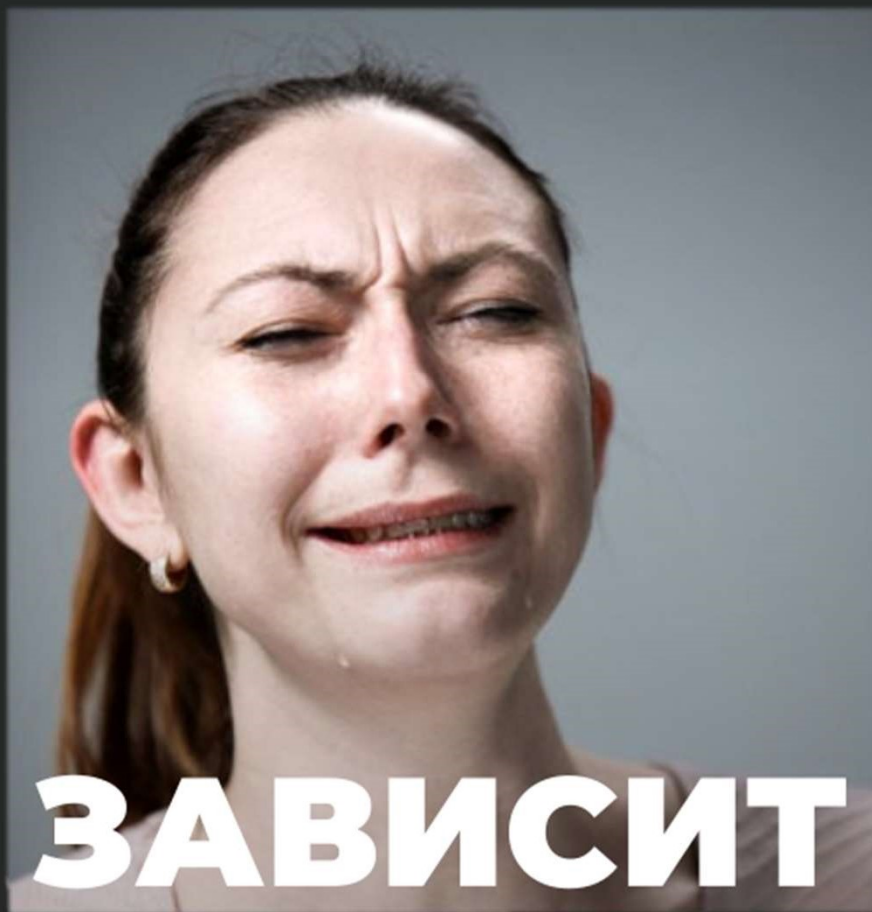
ЗАМЕЧАНИЯ НЕОБХОДИМЫ

- **МЫ НЕСЁМ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВОСПИТАНИЕ СВОИХ ПОДЧИНЁННЫХ.**
- **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДАЁТ ПОНЯТЬ СОТРУДНИКУ, ЧТО МЫ О НЁМ ДУМАЕМ, МЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА.**
- **ЕСЛИ МЫ ВЫСКАЖЕМ СВОЮ ПРЕТЕНЗИЮ УВАЖИТЕЛЬНО, НАШЕ ЗАМЕЧАНИЕ НЕ ПЕРЕРАСТЁТ В КОНФЛИКТ.**
- **ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ – ОБЩИМИ УСИЛИЯМИ ИЗМЕНИТЬ СИТУАЦИЮ К ЛУЧШЕМУ И УКРЕПИТЬ НАШИ ОТНОШЕНИЯ.**



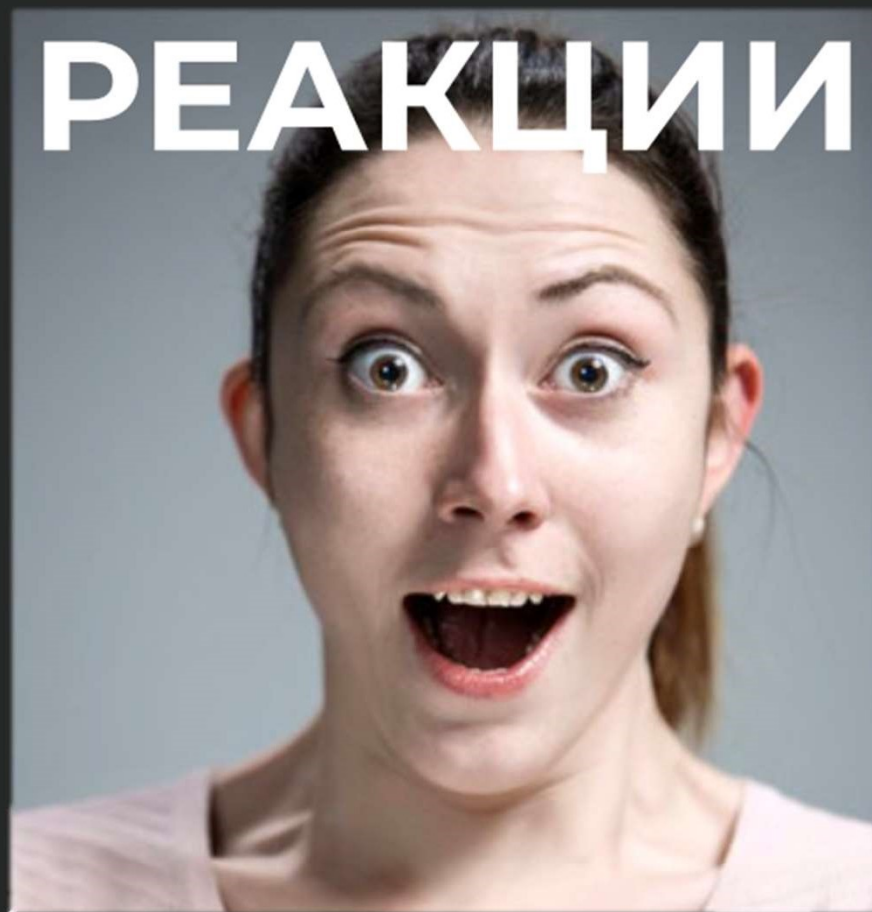
**ЧТОБЫ ПОДРУЖИТЬСЯ
С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ ВАЖНО
НАУЧИТЬСЯ ПОНИМАТЬ СВОИ
РЕАКЦИИ**

ОТ НАШЕЙ



ЗАВИСИТ


РЕАКЦИИ




БУДУЩЕЕ

ВАЖНО! ВОВРЕМЯ !

- **ПРИНИМАТЬ ВО ВНИМАНИЕ**
- **РЕАГИРОВАТЬ НА СВОИ ЧУВСТВА**
- **АНАЛИЗИРОВАТЬ СВОИ РЕАКЦИИ**
- **РАСПОЗНАВАТЬ ИСТИННЫЕ ПРИЧИНЫ**
- **ДЕЛАТЬ ВЫВОДЫ И ИСПРАВЛЯТЬ ОШИБКИ**
- **ПРИНОСИТЬ ИЗВИНЕНИЯ И БЛАГОДАРИТЬ**



**ПОЧЕМУ, КОГДА
ВОЗНИКАЮТ
«ТРУДНОСТИ», ЛЮДИ
ЗАЧАСТУЮ ВЫБИРАЮТ
СТРАТЕГИЮ «ГЛУХОЙ
ЗАЩИТЫ»?**





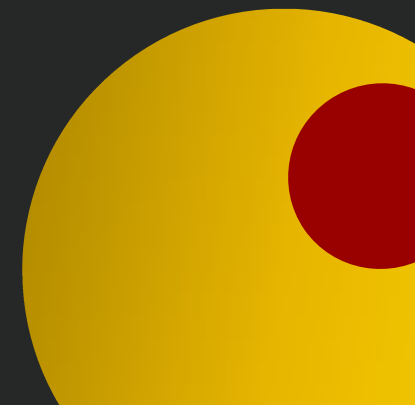
**- Вы утверждаете,
что оно настолько
разумное, что украло
из кассы все деньги?**

4 СТРАТЕГИИ «ГЛУХОЙ ЗАЩИТЫ»:

- ОТРИЦАНИЕ («НЕТ, НЕ МОЖЕТ БЫТЬ, ЧТОБЫ ЭТО СЛУЧИЛОСЬ СО МНОЙ!»)
- ЛИХОРАДОЧНАЯ АКТИВНОСТЬ (РЕАКЦИЯ НА ТРЕВОГУ, ЗАЧАСТУЮ СОПРОВОЖДАЮЩАЯСЯ ФИНАНСОВЫМ УЩЕРБОМ)
- ПСЕВДОКОНТРОЛЬ («ОПТИМИЗАЦИЯ РАСХОДОВ, РЕЖИМ ЖЁСТКОЙ ЭКОНОМИИ, ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И Т.Д.)
- ПОИСКИ ВИНОВАТОГО (ОПРАВДАНИЕ СОБСТВЕННОЙ БЕСПОМОЩНОСТИ И БЕЗДЕЙСТВИЯ)

В ЧЕМ ПОДВОХ?

**В ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЗАЩИТАХ ЗАЛОЖЕН
БОЛЬШОЙ ПОЗИТИВНЫЙ СМЫСЛ:
ОНИ ОХРАНЯЮТ НАС ОТ СТРЕССА,
СОЗДАЮТ «ПЕРЕДЫШКУ»**





ЕСЛИ ЗАСТРЯТЬ В ЗАЩИТЕ?

- ПОПАВ В ЛОВУШКУ ОТРИЦАНИЯ, МЫ НЕ ВИДИМ ПРОБЛЕМУ, ЗНАЧИТ ЕЕ НЕТ, А «НА НЕТ И СУДА НЕТ»
- В СОСТОЯНИИ ЛИХОРАДОЧНОЙ АКТИВНОСТИ МЫ РАЗВИВАЕМ БУРНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, КОТОРАЯ ТОЛЬКО УВОДИТ НАС ОТ РЕШЕНИЯ РЕАЛЬНЫХ ЗАДАЧ
- ЗАНИМАЯСЬ ПСЕВДОКОНТРОЛЕМ, МЫ ТРАТИМ СИЛЫ И ЭНЕРГИЮ НА НИЧЕГО НЕ ЗНАЧАЩИЕ МЕЛОЧИ
- А «ПЕРЕВОД СТРЕЛОК» ПОЗВОЛЯЕТ НАМ ВОООБЩЕ НИЧЕГО НЕ ДЕЛАТЬ

**УВЯЗНУВ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ЗАЩИТЕ, МЫ ТОЛЬКО УСУГУБЛЯЕМ
СИТУАЦИЮ И ИСКАЖАЕМ НАШЕ
ВОСПРИЯТИЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ**

КАК ОБОЙТИ ЛОВУШКИ?

- **ПРИНЯТЬ СИТУАЦИЮ - ПРИЗНАТЬ НАЛИЧИЕ ПРОБЛЕМЫ И НЕ ОТРИЦАТЬ ОЧЕВИДНОЕ**
- **ВЗЯТЬ НА СЕБЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ТО, ЧТО ПРОИСХОДИТ ИМЕННО С НАМИ И СКОНЦЕНТРИРОВАТЬСЯ НА ТОМ, ЧТО МЫ РЕАЛЬНО МОЖЕМ ИЗМЕНИТЬ**
- **ВЫДЕЛИТЬ ГЛАВНОЕ - ОБОЗНАЧИТЬ ПРИОРИТЕТЫ**
- **ПРОДОЛЖАТЬ ЗАНИМАТЬСЯ СВОИМ ДЕЛОМ, ВКЛАДЫВАТЬСЯ В НЕГО, КАК И РАНЬШЕ. НАЙТИ В СЕБЕ СИЛЫ ПРЕВРАТИТЬ ПРОБЛЕМЫ В ЗАДАЧИ И РЕШАТЬ ИХ, ОПИРАЯСЬ НА СОБСТВЕННУЮ СИСТЕМУ ЦЕННОСТЕЙ И НЕ ТЕРЯЯ ВЕРЫ В СЕБЯ»**



**ПОТЕРИ И ПОБЕДЫ НЕ
ОЦЕНИВАЮТСЯ ОДИНАКОВО!**

**ГРУСТЬ ОТ ПОТЕРИ 100 \$ ОЩУЩАЕТСЯ
ГОРАЗДО СИЛЬНЕЕ, ЧЕМ РАДОСТЬ ОТ
ЗАРАБОТКА В 100 \$**

СТЕРЕОТИП:

ПОТЕРЯ НАМ ДОРОЖЕ, ЧЕМ ПРИОБРЕТЕНИЕ!

ПРЕДЛАГАЮ НАЧАТЬ ТЕРЯТЬ:

1. АГРЕССИЮ

2. ИГНОРИРОВАНИЕ

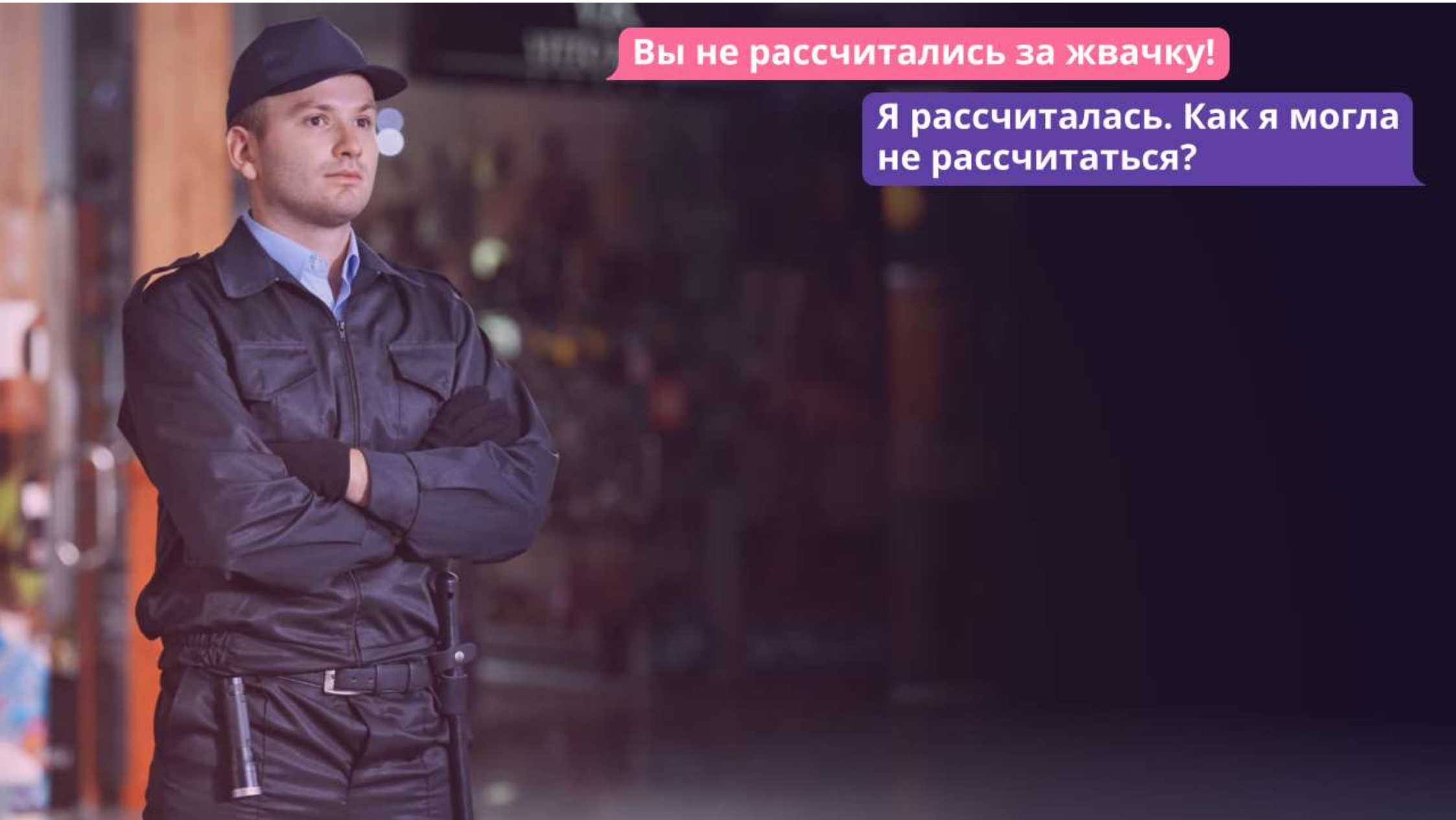
3. НЕВНИМАТЕЛЬНОСТЬ





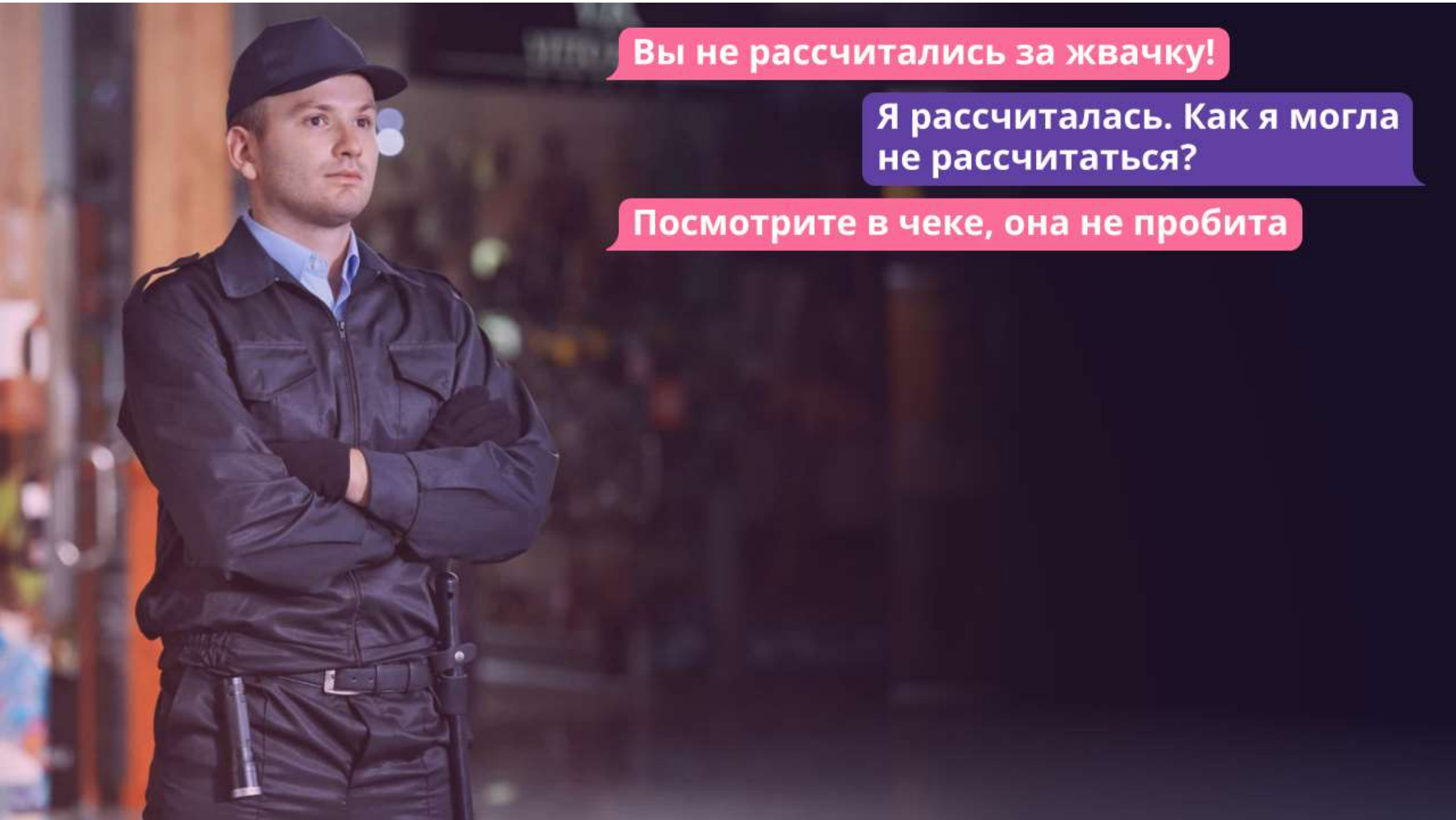
Вы не рассчитались за жвачку!





Вы не рассчитались за жвачку!

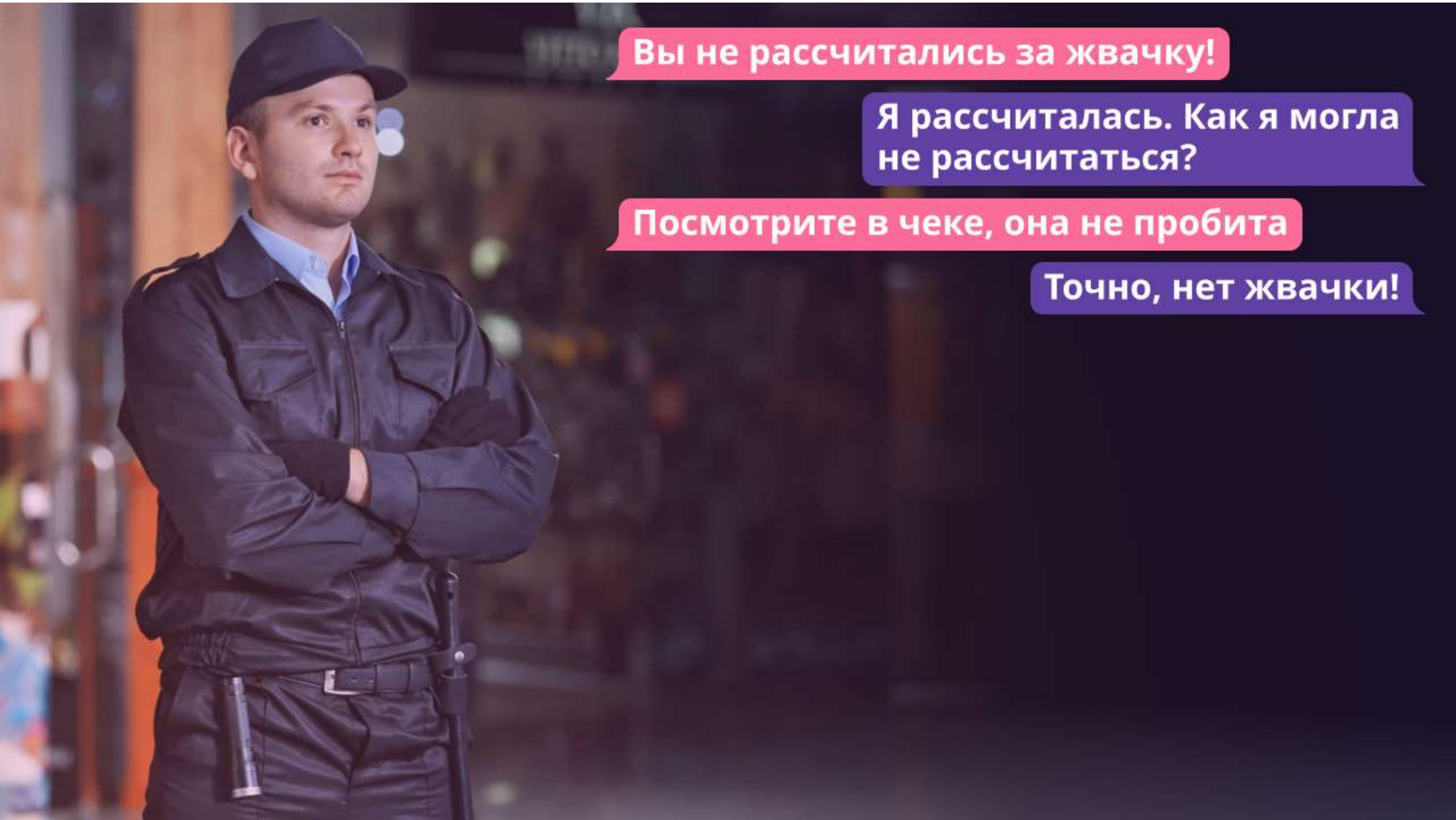
Я рассчиталась. Как я могла не рассчитаться?



Вы не рассчитались за жвачку!

Я рассчиталась. Как я могла не рассчитаться?

Посмотрите в чеке, она не пробита



Вы не рассчитались за жвачку!

Я рассчиталась. Как я могла не рассчитаться?

Посмотрите в чеке, она не пробита

Точно, нет жвачки!



Вы не рассчитались за жвачку!

Я рассчиталась. Как я могла не рассчитаться?

Посмотрите в чеке, она не пробита

Точно, нет жвачки!

Так это кассир не пробил, а не я не рассчиталась!



Вы не рассчитались за жвачку!

Я рассчиталась. Как я могла не рассчитаться?

Посмотрите в чеке, она не пробита

Точно, нет жвачки!

Так это кассир не пробил, а не я не рассчиталась!

Ну да, он провтыкал.
Идемте, рассчитаетесь!



Вы не рассчитались за жвачку!

Я рассчиталась. Как я могла не рассчитаться?

Посмотрите в чеке, она не пробита

Точно, нет жвачки!

Так это кассир не пробил, а не я не рассчиталась!

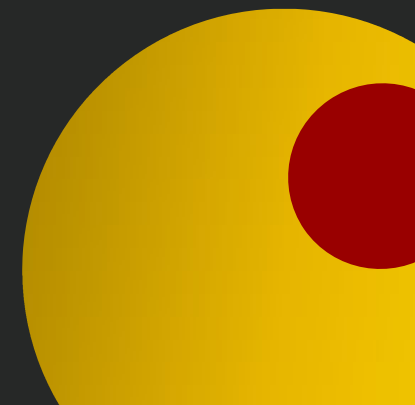
**Ну да, он провтыкал.
Идемте, рассчитаетесь!**

**Кассир провтыкал, а я должна
обратно с нелегкой сумкой. Ну нет.
На месте кассира я бы заплатила
свои — если моя ошибка. А не
догоняла бы покупателя с криком
“Вы не рассчитались” ...**

КОНСТРУКТИВНЫЙ ДИАЛОГ

▪ ОХРАННИК: «ДЕВУШКА, ПРОСТИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАША КАССИР ТОРОПИЛАСЬ И НЕ ПРОБИЛА ВАМ ЖВАЧКУ. МОЖНО ПОПРОСИТЬ ВАС ВЕРНУТЬСЯ И ОПЛАТИТЬ ЕЁ? БУДЕМ ВАМ ОЧЕНЬ ПРИЗНАТЕЛЬНЫ!»

▪КАССИР: «БЛАГОДАРИЮ ВАС, ЧТО ПОШЛИ НАМ НА ВСТРЕЧУ. ПРОСТИТЕ, ЧТО ВЕРНУЛИ ВАС И ЗАБРАЛИ НЕМНОГО ВАШЕГО ВРЕМЕНИ!»



КАК НАУЧИТЬСЯ ПОНИМАТЬ СЕБЯ?

- АНАЛИЗИРОВАТЬ СВОИ РЕАКЦИИ
- УЧИТЬСЯ ВИДЕТЬ СИТУАЦИЮ С РАЗНЫХ СТОРОН
- УЧИТЬСЯ СЛЫШАТЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ
- ПОЧАЩЕ ЗАДАВАТЬ СЕБЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ
- НЕ ТОРОПИТЬСЯ ДЕЛАТЬ ВЫВОДЫ
- ПРИНИМАТЬ ОШИБКИ, КАК ЦЕННЫЙ ОПЫТ
- РАДОВАТЬСЯ ОСОЗНАНИЮ
- ИСПРАВЛЯТЬ ОШИБКИ И МЕНЯТЬСЯ К ЛУЧШЕМУ
- БЛАГОДАРИТЬ СЕБЯ И ДРУГИХ



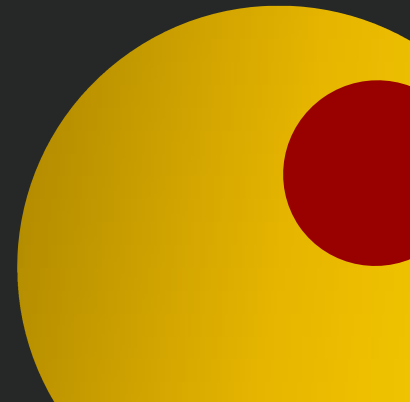


ЛЕГКО ЛИ МЕНЯТЬСЯ?

- БОЛЬШОЙ ОПЫТ ЗА ПЛЕЧАМИ
- ХОРОШАЯ ПАМЯТЬ
- ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ НЕДОВЕРИЯ ВСЕМУ НОВОМУ
- НЕУВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ
- ПОСТОЯННЫЙ ПОИСК ВИНОВАТЫХ
- СТРАТЕГИЯ ЖИЗНИ ЧЕРЕЗ СТРАДАНИЯ И ЖАЛОСТЬ

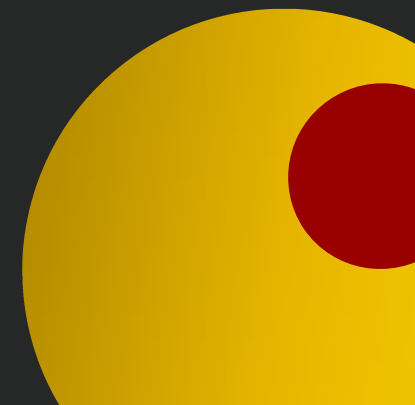
ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ? СМЕЩЕНИЕ 3-Х ФОКУСОВ ВНИМАНИЯ

- ЛЮДИ УЧАТСЯ ПОНИМАТЬ, СЛЫШАТЬ И ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ
- СОТРУДНИКИ КОМПАНИЙ УЧАТСЯ ПОНИМАТЬ, СЛЫШАТЬ И ЧУВСТВОВАТЬ КЛИЕНТОВ
- УХОД ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ К ЧЕСТНОСТИ



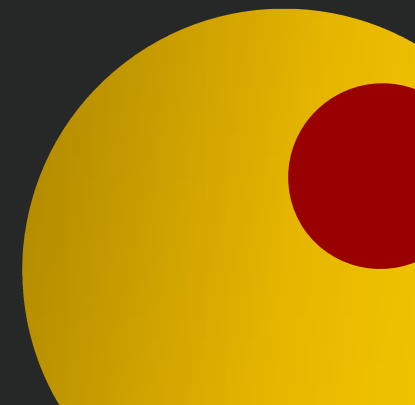
ДАЙТЕ СЕБЕ ЧЕСТНУЮ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

- В КАКИХ ОТНОШЕНИЯХ Я С СОБОЙ В ЭТОМ ПРОЕКТЕ?
- Я БОРЮСЬ С СОБОЙ ИЛИ СЛЕДУЮ ЗА СОБОЙ?
- ТО, ЧТО Я ЧУВСТВУЮ МЕНЯ РАЗВИВАЕТ ИЛИ РАЗРУШАЕТ?
- КАКИЕ МОИ ЦЕННОСТИ Я УДОВЛЕТВОРЯЮ СЕЙЧАС В ЭТОМ ПРОЕКТЕ?



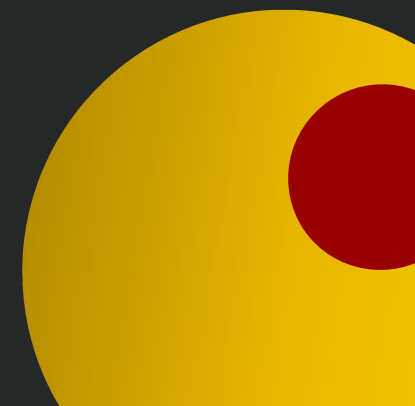
ВНУТРЕННЕЕ СОСТОЯНИЕ ОПРЕДЕЛЯЕТ ВНЕШНЕЕ ПРОЯВЛЕНИЕ

**«ПРИ ОТСУТСТВИИ МИРА ВНУТРИ
НЕ ВОЗМОЖЕН МИР СНАРУЖИ»**



**ЕСЛИ НА ВАС ДАВЯТ,
ПРОТИВОСТОЯТ, ОТРИЦАЮТ,
ПОСМОТРИТЕ ВОВНУТРЬ СЕБЯ**

С КЕМ ВЫ БОРЕТЕСЬ?



ЗАЯВКА

ЗДРАВСТВУЙТЕ. МЕНЯ ИНТЕРЕСУЕТ ПОРТУГАЛИЯ НА МАЙСКИЕ ПРАЗДНИКИ. 2 ВЗРОСЛЫХ. ОТЕЛЬ 4*, БУТИК ОТЕЛЬ ИЛИ СЕМЕЙНЫЙ МАЛЕНЬКИЙ.

ОТДЫХ-РЕЛАКС. КРАСИВАЯ ПРИРОДА И МЕСТА СИЛЫ. НЕ ШОППИНГ, НЕ МОНАСТЫРИ. ЭКСКУРСИИ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ НА АВТО, МАКСИМУМ МИНИВЕН.

https://joinup.ua/a_spravochnik_post/korolevskij-lissabon/

17:17

На каждой ссылке, под фото есть кнопочка По пятница, нажимайте ее, так как вылет в пятницу и там будет описание тура

17:18

=1491 евро Изменено 17:19

https://joinup.ua/a_spravochnik_post/klassicheskij-lissabon/

17:20

=1427 евро Изменено 17:21

https://joinup.ua/a_spravochnik_post/klassicheskaya-portugaliya/

17:25

=1609 евро 17:27

https://joinup.ua/a_spravochnik_post/znakomstvo-s-portugaliej/

17:28

<p>Трансфер в Аэропорт</p> <p>Расписание экскурсий: с 08:00 до 18:30</p>	<p>величественная церковь Св. Домингеса, где проходило венчание Португальского короля Луиса I и Донны Марии Пийи; старейшие районы Байро Алто и Шиаду с панорамным видом на город и реку Rio Tejo, антикварными лавками и художественными галереями; легенда и гордость португальской истории – белокаменный монастырь Иеронимитов, где покоится величайший национальный герой – Васко да Гама; символ города Башня Белема – бастион, приемная и тюрьма в XVI веке.</p>	<p>Реставрации. Посещение Усадьбы Регалейра, красивейшего, утопающего в зелени, философского парка с зловещими и таинственными подземельями, в котором символика, масонов и алхимиков соединилась с историей Португалии и геральдикой семьи. Посещение самой западной точки Европы мыса Рока и, панорамная прогулка вдоль берега океана.</p>	<p>Следующая, остановка в районе Азейтао, с посещением винного погреба Jose Maria de Fonseca, где, производятся ароматные высококачественные десертные вина «Мушкател» (Moscatel de, Setubal). Знакомство с историей производства и посещение винных погребов с, дегустацией. Затем переезд в Эвору, город-памятник ЮНЕСКО, где мы совершим, пешеходную прогулку с посещением Кафедрального собора Се и Часовни Св. Франциска, построенной из человеческих костей и черепов, а также красивейших, архитектурных ансамблей города. Возвращение в Лиссабон по мосту Вашко да Гама, откуда открывается вид на современный выставочно-развлекательный комплекс Парк, Наций.</p>	<p>Проживание в отеле Лиссабона</p> <p>8 ДЕНЬ Пятница</p>	<p>Алмедина. Библиотека Жуанина в стиле барокко, капелла Св.Михаила Архангела, и старинные, залы XVII в. с портретами всех королей, где и сегодня проходят необычные, академические церемонии. Панорама Мондего из дворика ренессансного Епископского, дворца. Самый статный романский собор Португалии Се Велья. Кебра Кошташ, ворота, Алмедины и Феррейро Борджа – старый город. Посещение культурного центра Фаду, знакомство со старинным португальским романсом в исполнении участников, университетского ансамбля. Церковь Св. Креста, где покоится прах первых королей, Португалии. Переезд в город Томар. Посещение овянного тайнами Монастыря Ордена, Христа, шедевра мануэлино, и крепости Тамплиеров XII века, являющихся Мировым, достоянием.</p>
<p>Туроператор не несёт ответственности за полётные данные для трансферов, которые не соответствуют расписанию экскурсий в программе приобретённого тура.</p>	<p>Переезд в Синту, Осмотр паркового комплекса Синтры, памятника ЮНЕСКО. Внешний, осмотр Национального дворца Синтры, старейшего в Европе королевского дворца в, восточном духе, где рождалась мечта о морской империи и плелись интриги эпохи, Реставрации. Посещение</p>	<p>Проживание в отеле Лиссабона</p>	<p>Завершение экскурсии в 18:30 – 19:00</p>	<p>Питание: Завтрак в отеле (шведский стол)</p>	<p>Свободный день для прогулок и шопинга.</p> <p>Экскурсия за дополнительную плату: Алмада — Статуя Христа — Мост 25 Апреля — Азейтао (Дегустация Вин) — Эвора — Мост Вашко да Гамма — Новый Лиссабон (EXPO 98)</p> <p>Экскурсия на целый день по просторам сказочной провинции Алентежу начинается с, переезда по Лиссабонском у Мосту 25 Апреля и осмотра знаменитой статуи Иисуса, Христа, установленной на смотровой площадке на пьедестале высотой 82 метра, откуда открываются прекрасные виды на город Лиссабон и реку Тежу. Следующая остановка в</p>
<p>Экскурсии в рамках экскурсионных туров: все экскурсии осуществляются в группе чётко по времени, о котором вас будут информировать гиды. Если клиент желает задержаться в каком-либо пункте экскурсии дольше запланированного, до отеля он добирается самостоятельно. Если клиент не является на экскурсию вовремя, автобус уезжает без него, и деньги за экскурсию не возвращаются. Место сбора на экскурсии может быть, как от отеля, так и в удобном пункте</p>	<p>Переезд в Синту, Осмотр паркового комплекса Синтры, памятника ЮНЕСКО. Внешний, осмотр Национального дворца Синтры, старейшего в Европе королевского дворца в, восточном духе, где рождалась мечта о морской империи и плелись интриги эпохи, Реставрации. Посещение</p>	<p>3 ДЕНЬ Воскресенье</p>	<p>Завершение экскурсии в 18:30 – 19:00</p>	<p>Питание: Завтрак в отеле (шведский стол)</p>	<p>Свободный день для прогулок и шопинга.</p> <p>Экскурсия за дополнительную плату: Алмада — Статуя Христа — Мост 25 Апреля — Азейтао (Дегустация Вин) — Эвора — Мост Вашко да Гамма — Новый Лиссабон (EXPO 98)</p> <p>Экскурсия на целый день по просторам сказочной провинции Алентежу начинается с, переезда по Лиссабонском у Мосту 25 Апреля и осмотра знаменитой статуи Иисуса, Христа, установленной на смотровой площадке на пьедестале высотой 82 метра, откуда открываются прекрасные виды на город Лиссабон и реку Тежу. Следующая остановка в</p>



**БОЛЬШИНСТВО МЕНЕДЖЕРОВ
АБСОЛЮТНО УВЕРЕНЫ В ТОМ, ЧТО
КЛИЕНТ ВЫБИРАЕТ СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

ЗАЯВКА

ЗДРАВСТВУЙТЕ! У МЕНЯ СЛЕДУЮЩИЙ ЗАПРОС. ХОЧУ НА БАЛИ!

ВЫЛЕТ 8-9 МАРТА. 5 ДНЕЙ НА МОРЕ, 5 ДНЕЙ В ГОРАХ. ЕСТЬ ДАЖЕ РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДРУЗЬЯМИ ОТЕЛИ. WWW.SSYLKA-NA-OTELI.COM.UA

ПРОЖИВАНИЕ – СТАНДАРТ (SINGL), ЗАВТРАКИ И ПЕРЕЛЕТ + ТРАНСФЕР

ГОТОВА, ТАКЖЕ, РАССМОТРЕТЬ ВАШИ ВАРИАНТЫ

ВНИМАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ?

СКАЖИТЕ СТРАНА?

У МЕНЯ ССЫЛКИ НЕ ОТКРЫВАЮТСЯ

Я ТАК ПОНИМАЮ БАЛИ И УБУД

МОЖЕТЕ СКАЗАТЬ ОТЕЛИ И ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

СКАЖИТЕ КОЛИЧЕСТВО ЛЮДЕЙ?

ВАШИ ВАРИАНТЫ Я ЗАПРОСИЛА, А АЛЬТЕРНАТИВУ Я ВАМ ПРИШЛЮ!
ПО ПЛЯЖУ КАКОЙ РЕГИОН ВЫ БЫ ХОТЕЛИ?

И СКАЖИТЕ ВЫСЛАТЬ НА ВАЙБЕР ИЛИ НА ПОЧТУ? И ПРОСТИТЕ
ВЕЛИКОДУШНО, НЕ УСЛЫШАЛА КАК ВАС ЗОВУТ?

ВНИМАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ?

ОДИН ЧЕЛОВЕК, УЮТНЫЙ И КОМФОРТАБЕЛЬНЫЙ ОТЕЛЬ

КАК ВАМ УДОБНО, ТАК И ВЫСЫЛАЙТЕ : НА ПОЧТУ ИЛИ В ВАЙБЕР

ОЧЕНЬ ХОТЕЛА БЫ ВАМ ПОРЕКОМЕНДОВАТЬ ОТЕЛЬЧИК АУОДУА! ОН НАХОДИТСЯ НЕДАЛЕКО ОТ VALI COLLECTION, ЭТО БОЛЬШОЙ ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР, ГДЕ ВЫ СМОЖЕТЕ ПОКУШАТЬ И ПРОВЕСТИ ВРЕМЯ

ВЕЧЕРОМ ИЗУЧУ ВАШЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ, СПАСИБО

ТАК ЖЕ ВЫСЛАЛА ВАРИАНТЫ ИНТЕРЕСУЮЩИХ ВАС ОТЕЛЕЙ НА ВАЙБЕР С РАБОЧЕГО ТЕЛЕФОНА. ЕСЛИ У ВАС ВОЗНИКНУТ ВОПРОСЫ, БУДУ РАДА ОТВЕТИТЬ И ПОМОЧЬ. ХОРОШЕГО ДНЯ!

ВНИМАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ, В2

ОКСАНА, ДОБРЫЙ ДЕНЬ!

ЭТО ЕКАТЕРИНА. ДИРЕКТОР ОФИСА

ОЧЕНЬ РАДЫ БУДЕМ ПОМОЧЬ ВАМ С ПОЕЗДКОЙ НА БАЛИ!

РАССКАЖИТЕ, КАК ВЫ ВИДИТЕ ВАШУ ПОЕЗДКУ?

РАССКАЗ О ЖЕЛАЕМОМ ПУТЕШЕСТВИИ

ОТЛИЧНАЯ ПРОГРАММА!

ПО МОРСКИМ КУРОРТАМ НА БАЛИ ЕСТЬ НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ. СЕМЕНЬЯК – БУДЕТ СЛОЖНО ПЛАВАТЬ, ТУДА В ОСНОВНОМ ПРИЕЗЖАЮТ СЕРФИТЬ

ВНИМАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ, В2

ЖДУ ВАШЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ. Я ЕДУ ТУДА ВПЕРВЫЕ.
ПОЭТОМУ СОВСЕМ ВАМ НЕ СОБЕСЕДНИК

ВСЕ ПОНЯЛА! Я ПОДБЕРУ НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ И РАСПИШУ ВСЕ
НЮАНСЫ. СЕГОДНЯ ДО КОНЦА ДНЯ ОТПРАВЛЮ

ВЕЧЕРОМ ИЗУЧУ ВАШЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ, СПАСИБО

ДЕЛИКАТНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

ЕСТЬ ВАРИАНТ ПЕРЕЛЕТА ЕЩЕ ОДНОЙ АВИАЛИНИЕЙ, НО У НИХ ПЕРЕЛЕТ
В 23:15, И ОБРАТНО В 9 УТРА, ТЕМ САМЫМ НЕ РАЦИОНАЛЬНО
ОПЛАЧИВАЮТСЯ НОЧИ В ОТЕЛЕ ТУДА И ОБРАТНО

ОБА ОТЕЛЯ ВАС ОЖИДАЮТ! СЕГОДНЯ ОТПИСАЛИСЬ,
ЧТО ПОДГОТОВЯТ ДЛЯ ВАС ЛУЧШИЕ НОМЕРА!

ПОСАДОЧНЫЕ ОТПРАВИЛА ВАМ НА ПОЧТУ

РАССПЕЧАТАЙТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОКУМЕНТЫ И
ВОЗЬМИТЕ ИХ С СОБОЙ!

А ТАК ЖЕ ЗАГРАНИЧНЫЙ ПАСПОРТ И ХОРОШЕЕ НАСТРОЕНИЕ!

И КАК БУДЕТ МИНУТКА, ПОЗВОНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА,
Я РАССКАЖУ ПО ДОКУМЕНТАМ!



**КАК ВЫ ДУМАЕТЕ СТОИМОСТЬ
ЛИ БЫЛА ВАЖНОЙ В ВЫБОРЕ
ТУРАГЕНТА?**



ЛЮДИ ЦЕНЯТ:

- ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
- СВОЕ ВРЕМЯ
- КОГДА ИХ СЛЫШАТ

3 ФОКУСА

1



ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ

2

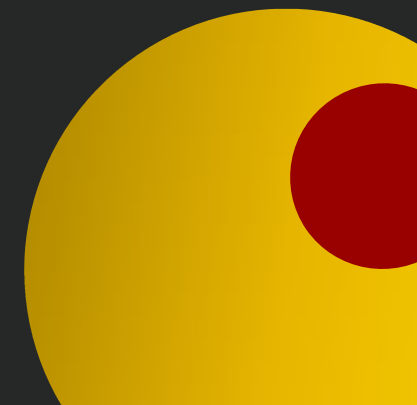


**ПРЕДОСТАВЛЯТЬ
РЕШЕНИЯ И ДАВАТЬ
ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**

3



**СОЗДАВАТЬ
ПОЗИТИВНЫЙ
КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ**



КАК СДЕЛАТЬ ТАК, ЧТОБЫ НАС ОТМЕЧАЛИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ?

- ОТВЕЧАЙТЕ НА ВОПРОСЫ КЛИЕНТА, ДАЖЕ ЕСЛИ ОНИ ВАМ НЕ НРАВЯТСЯ
- СТРЕМИТЕСЬ ПОНИМАТЬ ИСТИННЫЕ МОТИВЫ КЛИЕНТОВ
- УБЕРИТЕ ОЖИДАНИЯ
- ДЕЛАЙТЕ ДОБРЫЕ ДЕЛА





Олег Москальонов

12 марта · 🌐

Новая почта

Уже второй день читаю негатив по поводу Новой почты. Даже от людей, от которых совсем не ждал такой реакции. Вся суть недовольств: Новая Почта поднимает цены. Базовый тариф +5 грн. При этом, оказывается, что эта «ужасная организация» ещё и кидает на деньги, ворует грузы и там бардак. И все это вскрылось после того, как компания повысила цены на 1/5 чашки кофе 🤔. Хотелось бы посмотреть на порядок в бизнесе тех, кто это пишет все.

Дорогие товарищи несогласные, выкиньте совок из своей головы. Новая почта - это частная компания, ее решения - это ее коммерческий интерес. И да, она ещё и зарабатывает на вас деньги и имеет на это полное право. А вы можете отказаться от неё и пользоваться укрпочтой, just in или meest. Закажите что-нибудь из заграницы с DHL или UPS и вы будете счастливы, что в нашей стране есть такая технологичная, доступная и лояльная компания.

Хочется верить, что это последствия совкового принципа «мне должны», а не наша национальная особенность.

Люблю тебя, [Нова пошта](#)



НОВА
ПОШТА



**НАСТОЯЩИЙ СЕРВИС ПРОЯВЛЯЕТСЯ
ТОГДА, КОГДА
ЧТО-ТО ПОШЛО НЕ ТАК!**



ИСТИНА

- **КЛИЕНТ ОЖИДАЕТ РЕАЛЬНОЙ ПОМОЩИ, А НЕ КРАСИВОГО РАССКАЗА И ПРАВИЛЬНОЙ ТЕХНИКИ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ, НЕ РЕШАЯ ЕГО СИТУАЦИИ**
- **КЛИЕНТ ЖДЕТ НЕ ДЕЖУРНУЮ УЛЫБКУ, А ГОТОВНОСТЬ ПОМОЧЬ**
- **КЛИЕНТ ХОЧЕТ БЫТЬ УВЕРЕННЫМ В ТОМ, ЧТО ЕГО СЛЫШАТ, А НЕ ПРОСТО С НИМ СОГЛАШАЮТСЯ**
- **КЛИЕНТ РАД ПОМОЩИ, А НЕ ВЫПОЛНЕНИЮ «БЕЗЛИКОГО» СТАНДАРТА**

[Levon Papoyan](#) 😊 благодарен.

30 января в 22:20 ·

Я редко пишу отзывы по полученным услугам. Негативные никогда, положительные изредка, да и то в личных сообщениях компаниям, предоставившим услугу.

Но одно событие (положительное) хотел бы отметить публично, поскольку оно показалось мне интересным как с эмоциональной точки зрения, так и с точки зрения бизнес-кейса.

Выводы, которые я сделал:

- надо бороться, пока видишь хоть малейший шанс победить;

- в бизнесе по предоставлению услуг/продажам, даже мега крупном, важно не забывать о том, что потребители это конкретные люди. Что продажи увеличиваются не только за счет качества услуги/товара, цены, но также за счет возвращающихся клиентов/лояльности. Чем больше обороты, тем важнее уделение особого внимания развитию отдела лояльности, надо допускать возможность выхода за рамки установленных бизнес-правил.

Так вот...

В конце декабря в Comfy я купил телевизор моим родителям в подарок на Новый год. Вроде бы все проверили, упаковали, погрузили мне в авто, я привез домой. Сам же устанавливал и особо не помню, чтобы что-то шло не так. Но когда включил телевизор, матрица экрана в углу оказалась продавлена пальцем и вся в трещинах, хотя в магазине при проверке этого не было. Будучи практически уверенным в том, что я не повредил телевизор при доставке/установке, я обратился в Comfy с претензией. У меня было предположение, что матрицу могли продавить после проверки в момент упаковки в коробку. По итогам изучения ситуации, юристами компании мне было отказано в удовлетворении моей претензии, поскольку формально при мне телевизор проверялся, я его забрал, что говорит о том, что претензий на тот момент не было. Да и повреждение механическое, а не связанное с заводским браком.

Вопрос не в деньгах, а в принципе. Плюс я Овен, поэтому, поскольку у меня оставались сомнения, я не сдался, обратился на горячую линию Comfy через Фейсбук. Описал ситуацию, прокомментировал свои сомнения с настоятельной просьбой еще раз рассмотреть мою претензию с тщательным изучением видеозаписи момента упаковки телевизора в коробку. Я даже на эмоциях отметил, что из-за этой ситуации мой «подарок» родителям их расстроил, хотя цель была противоположная. Достаточно быстро получил ответ (кстати, реально быстро), что они постараются еще раз детально изучить ситуацию. Воспринял это как формальную отписку.

Честно говоря, я уже не верил в успех данного мероприятия, остыл. Просто решил совершить последнее действие для успокоения души и пойти искать родителям новый подарок.

Через несколько дней после моего сообщения со мной связался Александр из отдела лояльности Comfy, обсудить ситуацию. Прокомментировал, что они детально изучили видеозапись и у них однозначно нет сомнений, что их продавцы не допускали ошибок. Если я сомневаюсь, они приглашают меня совместно просмотреть видеозапись. После проявленной готовности продемонстрировать запись я понял, что скорее всего я просто потрачу время на визит в магазин. Они открыты, значит на 100% уверены в своей правоте; потратили время на личный звонок, хотя могли бы формально отписаться и идти себе жаловаться хоть в Европейский суд. Уже на тот момент я практически понял, что наверное телевизор повредился где-то после магазина.

Каково же было мое удивление, когда в конце разговора Александр озвучил, что хоть с точки зрения закона и прописанных правил они абсолютно законно отказали мне в возврате и обмене, но они ценят лояльность клиентов, также как и не хотят портить эмоции моих родителей из-за возникшей ситуации. В связи с этим, они приняли решение подарить аналогичный телевизор. Знаете, уже одного звонка с предложением совместно просмотреть видеозапись мне было достаточно для отказа от моих претензий. Я уже их зауважал за это. Но озвученное мне решение я точно не ожидал. Это не подкачка, они реально могли просто еще раз отказать, звонком продемонстрировать, что им важен каждый клиент и на этом поставить точку. Но это...

Comfy одни из крупнейших ритейлеров Украины. Крупная компания, у которой как и у многих других есть свои плюсы и минусы.

Но вы молодцы. У вас хорошо работают юристы, которые с учетом новогодних праздников достаточно быстро ответили на мою претензию (27 дек написал, 8 января получил отказ, при чем реально детально расписанный).





Крупная компания, у которой как и у многих других есть свои плюсы и минусы.

Но вы молодцы. У вас хорошо работают юристы, которые с учетом новогодних праздников достаточно быстро ответили на мою претензию (27 дек написал, 8 января получил отказ, при чем реально детально расписанный).

У вас на 5 баллов работает горячая линия в Фейсбуке, отдел лояльности умеет не просто карточки раздавать, но и выходить за рамки прописанных правил. У вас явно цели не только в максимизации прибыли, но и повышении лояльности клиентов, даже, если надо потратить на это дополнительные средства, явно не предусмотренные бюджетом. Спасибо Александру (фамилию, к сожалению не уточнил), который позвонил совершенно незнакомому человеку и общался со мной, как будто я его лучший друг. И респект **Игор Хижняк** за то, что при его руководстве Comfy является не только лидером в своем сегменте, но и борется за удержание своих клиентов.

P.S. Телевизор-подарок сегодня доставили. Мои родители были очень удивлены, я им до последнего ничего не говорил.



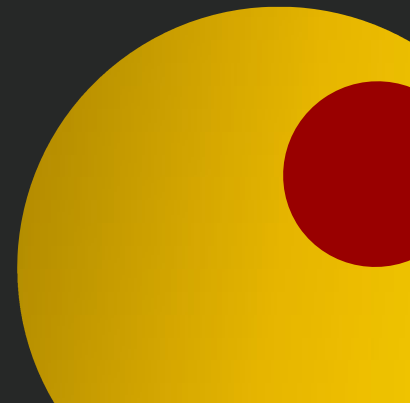
**ЧТО ТАКОЕ
ОБРАТНАЯ
СВЯЗЬ?**

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ – ЭТО ОБМЕН
ИНФОРМАЦИЕЙ, ЦЕЛЬ КОТОРОГО :**

**ЗАКРЕПИТЬ / ИЗМЕНИТЬ
ПОВЕДЕНИЕ**

ВЫГОДА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

**ЦЕЛЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ - ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ
ДРУГИМ ЛЮДЯМ В ОСОЗНАНИИ ТОГО, КАК МЫ
ВОСПРИНИМАЕМ ИХ ПОСТУПКИ И,
СООТВЕТСТВЕННО, КАК ИХ ПОСТУПКИ ВЛИЯЮТ НА
НАШЕ ПОВЕДЕНИЕ.**





**ЧТО БЫВАЕТ
ПОСЛЕ ОС?**



ВОЗМОЖНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПОСЛЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОС

ПРИМЕРЫ :

ИСПОРЧЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ
С КЛИЕНТОМ/КОЛЛЕГОЙ


ПОВЕДЕНИЕ НЕ ИЗМЕНЯЕТСЯ

ВОЗНИКНОВЕНИЕ ОБИДЫ


ПОТЕРЯ ИНТЕРЕСА К РАБОТЕ

ЗАЩИТА И АГРЕССИЯ

«СЛУХИ И САРАФАННОЕ
РАДИО»



**ЧТО МЕШАЕТ
ЧЕЛОВЕКУ ЛЕГКО
ПРИНИМАТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ?**



**ИСКАЖЕННОЕ
МИРОВОЗЗРЕНИЕ**

**НЕПОНИМАНИЕ
ИСТИННОЙ ПРИЧИНЫ**

**ЧТО МЕШАЕТ ЧЕЛОВЕКУ ЛЕГКО ПРИНИМАТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ?**

ПРИЧИНЫ ИСКАЖЕННОГО МИРОВОЗЗРЕНИЯ

- ВОСПИТАНИЕ
- КУЛЬТУРА ТЕРРИТОРИИ
- ТРАДИЦИИ
- ИСТОРИЯ
- СИСТЕМА ОБРАЗОВАНИЯ



ИСКАЖЕННОЕ
МИРОВОЗЗРЕНИЕ

СТРАХ
НАКАЗАНИЯ

ВОЗМОЖНАЯ
ПОТЕРЯ «ЛИЦА»

НЕПОНИМАНИЕ
ИСТИННОЙ ПРИЧИНЫ

ВНУТРЕННИЙ
МОНОЛОГ

СТРАХ
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

**ЧТО МЕШАЕТ ЧЕЛОВЕКУ ЛЕГКО ПРИНИМАТЬ
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ?**

ПОЧЕМУ ВИТРИНА ГРЯЗНАЯ?

- КАЖДЫЙ ДЕНЬ ОДНО И ТО ЖЕ
- ПОДОЖДИ, Я ЗАНЯТА
- Я ВИДЕЛА
- Я ЗНАЮ
- СЛУШАЙ, ДАВАЙ ПОТОМ
- УЖЕ 5-Й РАЗ ЗА ЧАС ПРОТИРАЮ
- А ЧЁ Я?
- НЕ НАЧИНАЙ...
- Я ДУМАЛА...
- ОЙ, Я НЕ ЗАМЕТИЛА
- НЕ ХОТЯ ВЫПОЛНИТЬ ПРОСЬБУ

ГРЁЗЫ РУКОВОДИТЕЛЯ 😊

- СЕЙЧАС ПРОТРУ
- КАКАЯ ИЗ НИХ, УТОЧНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА?
- ВИНОВАТА, ИСПРАВЛЮСЬ
- НЕУЖЕЛИ ПРОПУСТИЛА? СЕЙЧАС ВСЕ ПРИВЕДУ В ПОРЯДОК
- СПАСИБО, ЧТО СКАЗАЛИ
- ДА, БЫЛА НЕВНИМАТЕЛЬНА
- КАЮСЬ, СТРАТИЛА, ЛЕЧУ ИСПРАВЛЯТЬ СИТУАЦИЮ
- ДА, МНЕ ЕЩЁ УЧИТЬСЯ И УЧИТЬСЯ ПОДДЕРЖАНИЮ ЧИСТОТЫ
- УЖЕ ВЫТИРАЮ!

ЛЮДЬМИ ДВИЖЕТ 2 ЧУВСТВА :



СТРАХ



ЛЮБОВЬ

В ЧЁМ ОПАСНОСТЬ СТРАХА?



СТРАХ

**ВО ИЗБЕЖАНИЕ
НАКАЗАНИЯ
ЧЕЛОВЕК МОЖЕТ НЕ
СКАЗАТЬ ПРАВДУ**



ИЗ НАБЛЮДЕНИЙ

НЕ НЕЖЕЛАНИЕ ПОМОЧЬ ОСТАНАВЛИВАЕТ
МНОГИХ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ, А
НЕЖЕЛАНИЕ РАЗОБРАТЬСЯ В САМОЙ СИТУАЦИИ
ИЗ-ЗА СТРАХА ПОНЕСТИ НАКАЗАНИЕ.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ СО СТРАХОМ В ПРИНЯТИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

- ОСОЗНАТЬ УГРОЗУ**
- ВЫЯСНИТЬ НА ЧТО ЗАДЕВАЕТЕСЬ**
- ПОНЯТЬ ВЫГОДУ ОТ ПРИНЯТИЯ**
- НАЙТИ ОТВЕТ ИЛИ СДЕЛАТЬ ВЫВОД ДЛЯ
СЛЕДУЮЩЕЙ СИТУАЦИИ**

КЕЙС

**«РУКОВОДИТЕЛЬ ОБЕЩАЕТ КЛИЕНТАМ
«ПЛЮШКИ», А СОТРУДНИК НЕ ВИДИТ В
ЭТОМ СМЫСЛА И ОТКАЗЫВАЕТ, ТЕМ
САМЫМ ЗЛИТСЯ»**

КЕЙС

НА ЧТО ВЫ ЗАДЕВАТЕСЬ?

- НА ТО, ЧТО НЕ ВЫ ОБЕЩАЛИ?
- НА ТО, ЧТО ПРОСЯТ У ВАС?
- НА ТО, ЧТО ВЫ ИХ ОСУЖДАЕТЕ ЗА ЭТО?
- НА ТО, ЧТО ВЫ ЗЛИТЕСЬ НА РУКОВОДИТЕЛЯ?

КЕЙС

НА РУКОВОДИТЕЛЯ

- А МОЖЕТ БЫТЬ НА СЕБЯ ЗА ТО, ЧТО СТОЛЬКО ВРЕМЕНИ НЕ ГОВОРИТЕ ЕМУ ОБ ЭТОМ ИЛИ НЕ СПРАШИВАЕТЕ, ПОЭТОМУ И НЕ ЗНАЕТЕ ИСТИННОЙ ПРИЧИНЫ?
- ДЕЛО НЕ В ТОМ, ЧТО ОН ОБЕЩАЕТ. ОН БУДЕТ И ДАЛЬШЕ ЭТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ НЕ ПРОЯВИТЕ ИНИЦИАТИВУ СО СВОЕЙ СТОРОНЫ.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

- АНАЛИЗИРУЙТЕ РЕАКЦИИ
- ИЩИТЕ ПРИЧИНЫ
- НАЙДИТЕ НАИЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ ВМЕСТЕ

РЕАКЦИЯ 1

А МОЖНО ЗАМЕНИТЬ
ПАСПОРТНЫЕ ДАННЫЕ?

НЕТ, НЕЛЬЗЯ

РЕАКЦИЯ 2

МЫ ОПАЗДЫВАЕМ НА РЕЙС?
МОЖЕТЕ ПОМОЧЬ?

НЕТ, ЭТО УЖЕ НЕ НАША КОМПЕТЕНЦИЯ.
Я ЖЕ ВАС ПРЕДУПРЕЖДАЛА, ЧТОБЫ
ВЫЕЗЖАЛИ ЗАБЛАГОВРЕМЕННО

РЕАКЦИЯ

СКОЛЬКО МНЕ НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ ДЕНЕГ
НА СЧЕТУ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ВИЗЫ В АНГЛИЮ?

ДЕНЕГ ДОЛЖНО БЫТЬ ДОСТАТОЧНО ДЛЯ НАХОЖДЕНИЯ
ЧЕЛОВЕКА В ЛОНДОНЕ НА ЗАПЛАНИРОВАННОЕ
КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ

РЕАКЦИЯ «ОТЛИЧНИЦЫ»

ОТПРАВЬ СРОЧНО БИЛЕТЫ, НЕ
МОГУ НАЙТИ ИХ В ПОЧТЕ

Я ОТПРАВЛЯЛА ВАМ 24.03, ПРОВЕРЬТЕ
У СЕБЯ В ПОЧТЕ

ИНТЕРНЕТА НЕ ДОСТАТОЧНО, ЧТОБЫ
ЗАГРУЗИТЬ ПОЧТУ И ПРОВЕРИТЬ

КАК МОЖНО БЫЛО?

СЛАБЫЙ ИНТЕРНЕТ, НЕ МОГУ ЗАГРУЗИТЬ
ПОЧТУ, МОЖЕШЬ, ПОЖАЛУЙСТА,
СБРОСИТЬ БИЛЕТ В ВАЙБЕР, ПРЯМО
СЕЙЧАС, МЫ УЖЕ НА СТОЙКЕ
РЕГИСТРАЦИИ.

БИЛЕТ В ПРИКРЕПЛЕННОМ ФАЙЛЕ.
ХОРОШЕГО ВАМ ПОЛЕТА!

РЕАКЦИЯ «ОТЛИЧНИЦЫ»

НЕ ПОЛУЧИЛИ ОТ ВАС
ДОКУМЕНТЫ

Я ОТПРАВЛЯЛА ВАМ 24.03, ПРОВЕРЬТЕ
У СЕБЯ В ПОЧТЕ

К СОЖАЛЕНИЮ, НЕ ПРИШЛИ

ДУБЛИРУЮ. В СЛЕДУЮЩИЙ РАЗ
БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ.

КАК ВЫГЛЯДИТ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ?

ПРИШЛИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО
ТУРЦИИ НА ЭТИ ВЫХОДНЫЕ. ЧТОБЫ БЫЛО
ПРИКОЛЬНО И ВЕСЕЛО НА ДВОИХ

ЗДРАВСТВУЙТЕ, ИГОРЬ! СЕЙЧАС В ТУРЦИИ ХОЛОДНО И ЛЕТАЮТ
ТОЛЬКО РЕГУЛЯРНЫЕ РЕЙСЫ, БУДЕМ СМОТРЕТЬ?

ТОГДА ДАВАЙТЕ ЕГИПЕТ!



ВЫХОД ЕСТЬ!

- **СОЗДАВАТЬ ДИАЛОГ**
- **ПРИНИМАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ ЕЁ ПРИЧИНЫ**
- **ИЗМЕНЯТЬ ТО, ЧТО ПОМОЖЕТ НАМ СТАТЬ ЛУЧШЕ**



**«НЕ ВОЮЙТЕ,
И ВАМ НЕ ПРИДЁТСЯ
ЗАЩИЩАТЬСЯ»**



**НЕ СПЕШИТЕ ДЕЛАТЬ
ВЫВОДЫ ЗА ЛЮДЕЙ.
НЕ ДОГАДЫВАЙТЕСЬ –
ИНТЕРЕСУЙТЕСЬ!**



kattikasaf



Ёлка
@oksana.matisich
А я мечтала о такой,
живя на Кипре)





Выглядит, как будто "елка для кота" 🤔

Что Вы имеете ввиду? 😊



Без игрушек и лысенькая 🙄
Понимаю, что такой уж он современный минимализм, но такой формат ёлки отлично подходит владельцам котов. Это ещё те любители шкоды 🙄

Хорошо, что спросила Вас 😊
Эта Ассоциация никогда бы мне не пришла в голову! 🙄



Выглядит, как будто "елка для кота" 😄

Что Вы имеете ввиду? 😊



Без игрушек и лысенькая 🙄
Понимаю, что такой уж он современный минимализм, но такой формат ёлки отлично подходит владельцам котов. Это ещё те любители шкоды 🙄

Хорошо, что спросила Вас 😊
Эта Ассоциация никогда бы мне не пришла в голову! 🙄



Мне владелице кошки, мелкой собаки и ребёнка не очень взрослого ребёнка, такая елка в самый раз подошла бы 🙄

Точно беды не будет, если кто-то её опрокинет

Какие разные у нас опыты 😇
Потому что я увидела ее, как дополнение к торшеру.

Сейчас спрошу у своей подруги, почему она мечтала о такой елке 😊
БЛАГОДАРЮ ВАС 🙌





КАК РАСШИРИТЬ СВОЕ МИРОВОЗЗРЕНИЕ?

1. РАЗВИВАЙТЕ АССЕРТИВНОСТЬ!

**УЧИТЕСЬ ОТСТАИВАТЬ СВОЕ МНЕНИЕ, НЕ
НАРУШАЯ ГРАНИЦЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.**

**УЧИТЕСЬ РАДОВАТЬСЯ, НЕ МЕШАЯ
СЧАСТЬЮ ДРУГИХ!**

**2. ПЕРЕСТАНЬТЕ ИГНОРИРОВАТЬ
МНЕНИЕ ДРУГИХ, УБЕЖДАТЬ И
ПРИКАЗЫВАТЬ, СПРОСИТЕ И
УЗНАЕТЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ!**

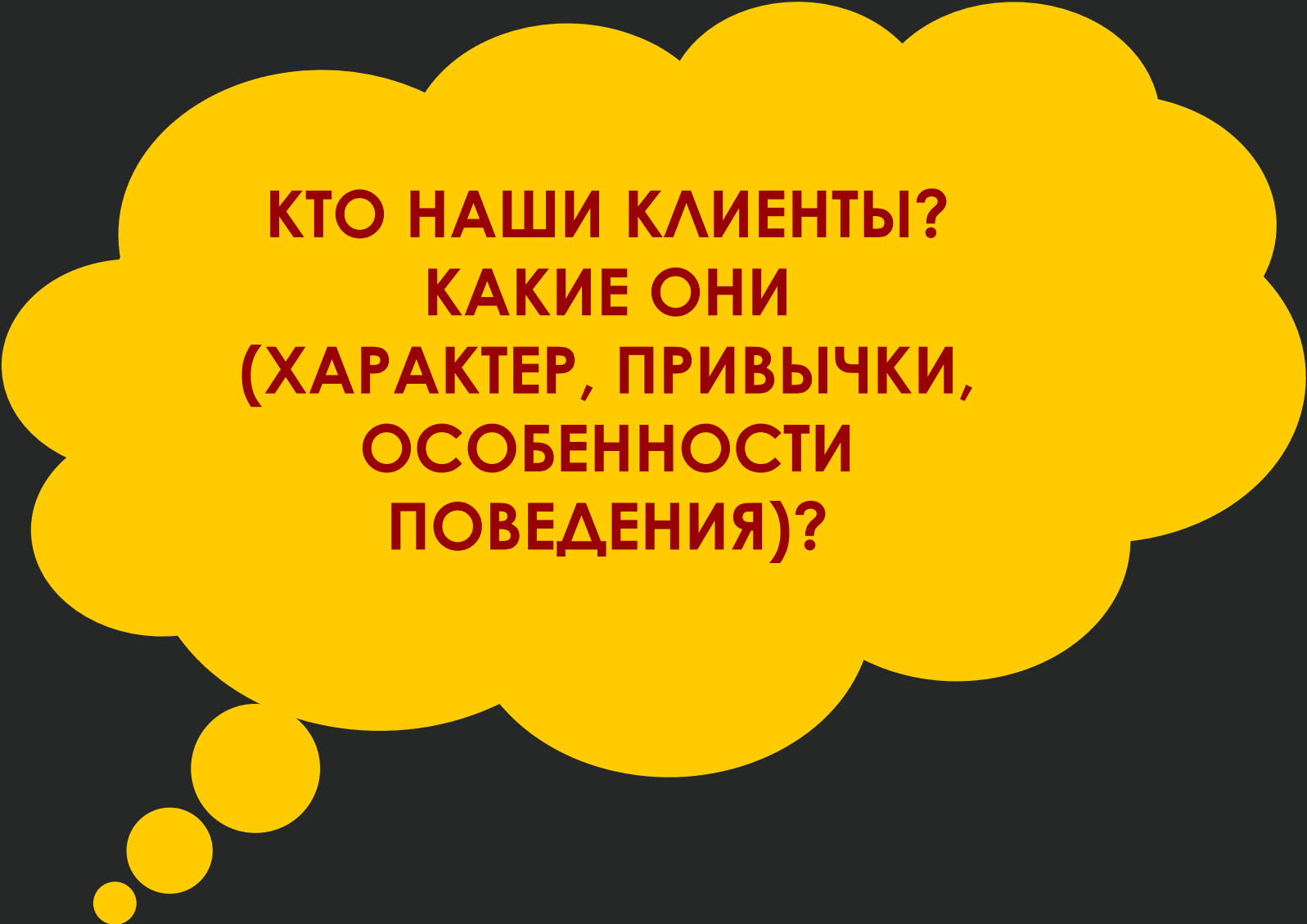
**3. КАЖДЫЙ
СОТРУДНИК/КЛИЕНТ/ПАРТНЁР
ВАЖНЫЙ ДЛЯ НАС ЧЕЛОВЕК!
ОБРАТИТЕ НА НЕГО ВНИМАНИЕ!**

**4. ЧТОБЫ ПОПАСТЬ В ПОЛЕ
БЛАГОДАРНЫХ, ЩЕДРЫХ
СОТРУДНИКОВ И КЛИЕНТОВ
БЛАГОДАРИТЕ И ЗАМЕЧАЙТЕ
ДОСТОИНСТВА В ДРУГИХ ЛЮДЕЙ!**

**5. ПОСТОЯННО УЧИТЕСЬ,
РАЗВИВАЙТЕСЬ, ВПУСКАЙТЕ
НОВЫЙ ОПЫТ И УЧИТЕСЬ У
МОЛОДЁЖИ ПОНИМАТЬ ИХ
ЖЕЛАНИЯ И ВЫБОРЫ!**

A photograph of a waitress in a dark apron holding a tablet and smiling at a group of four customers (two women and two men) sitting at a round table in a cafe. The waitress is standing and gesturing with her right hand. The customers are smiling and looking at her. On the table are coffee cups, a glass of beer, and a smartphone. The background shows a modern cafe interior with large windows and a brick pillar.

**ЧЕМ БОЛЬШЕ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ ЗНАЮТ
ВАШИХ КЛИЕНТОВ И ИХ ЖЕЛАНИЯ, ОЖИДАНИЯ И
ПРЕДПОЧТЕНИЯ, ТЕМ БЛИЖЕ ВЫ К СВОЕМУ КЛИЕНТУ.**



**КТО НАШИ КЛИЕНТЫ?
КАКИЕ ОНИ
(ХАРАКТЕР, ПРИВЫЧКИ,
ОСОБЕННОСТИ
ПОВЕДЕНИЯ)?**

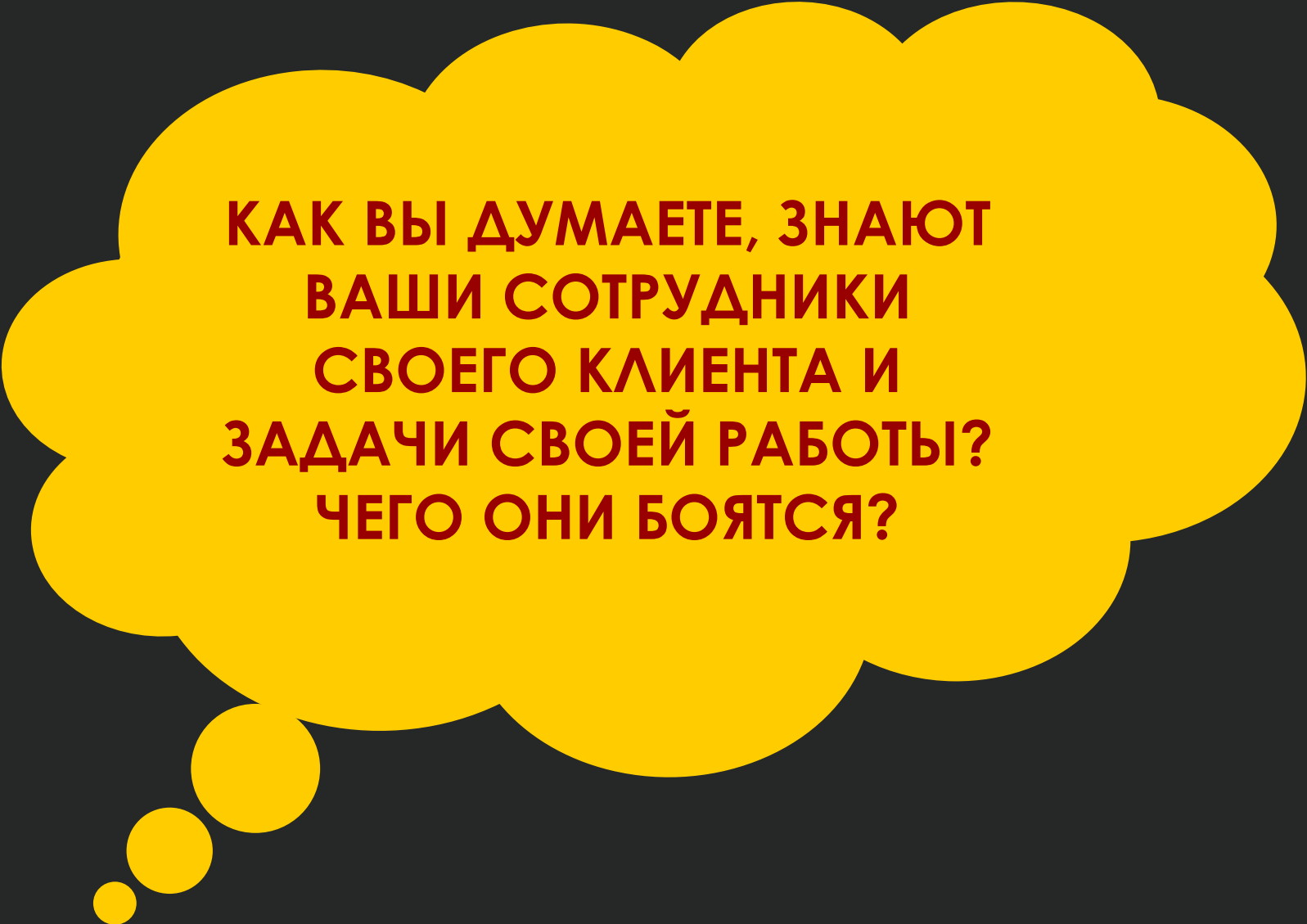


**КАКИЕ СТРАХИ
ИСПЫТЫВАЮТ
СОТРУДНИКИ В ПОЛЕ
ТАКИХ КЛИЕНТОВ?**

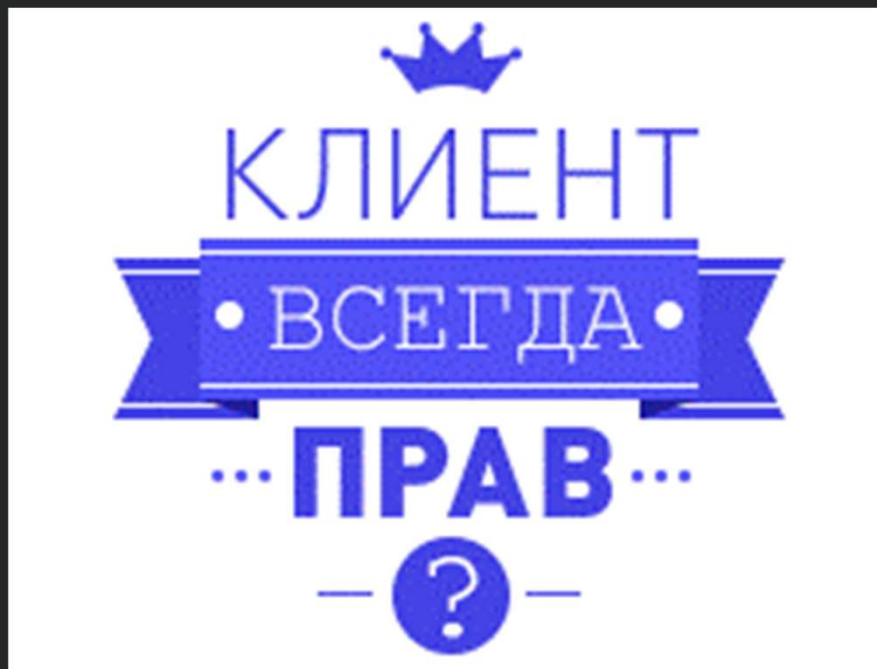
РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СТРАХИ СОТРУДНИКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

- **БОЯЗНЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ РУКОВОДИТЕЛЯ**
- **НЕ ЗНАТЬ ОТВЕТ НА ПОСТАВЛЕННЫЙ ВОПРОС**
- **ЕСЛИ КЛИЕНТ НАЧНЕТ КРИЧАТЬ, ОСКОРБЛЯТЬ, УНИЖАТЬ**
- **БОЯЗНЬ ПОЛУЧЕНИЯ НИЗКОЙ ОЦЕНКИ**
- **СТРАХ НЕСООТВЕТСТВИЯ СКРИПТУ**
- **СТРАХ, ЧТО ПОЖАЛУЮТСЯ РУКОВОДИТЕЛЮ**
- **СТРАХ ДОПУСТИТЬ ОШИБКУ**
- **СТРАХ ЗАДЕРЖКИ ВРЕМЕНИ КОНСУЛЬТАЦИИ**
- **СТРАХ КРИТИКИ**





**КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, ЗНАЮТ
ВАШИ СОТРУДНИКИ
СВОЕГО КЛИЕНТА И
ЗАДАЧИ СВОЕЙ РАБОТЫ?
ЧЕГО ОНИ БОЯТСЯ?**



**ИНОГДА, ЛИШАЕТ НАС
ДОСТОИНСТВА!**

А ЧТО ЕСЛИ КЛИЕНТ «РАЗОШЁЛСЯ»?

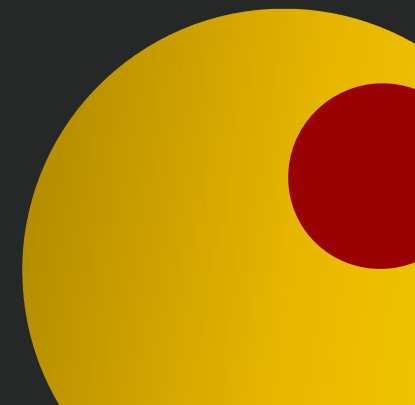
**КЛИЕНТ ПЕРЕХОДИТ НА НЕКОРРЕКТНУЮ/ОСКОРБИТЕЛЬНУЮ РЕЧЬ:
МОГЛИ БЫ МЫ ПЕРЕВЕСТИ НАШ ДИАЛОГ В БОЛЕЕ ВЕЖЛИВЫЙ ТОН?**

ИЛИ

МОЖЕМ ЛИ МЫ БОЛЬШЕ НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ГРУБЫЙ ТОН ОБЩЕНИЯ? Я ПОНИМАЮ ВАШИ ЭМОЦИИ, ДАВАЙТЕ Я ПОСТАРАЮСЬ ВАМ ПОМОЧЬ, НО В УВАЖИТЕЛЬНОМ ФОРМАТЕ ОБЩЕНИЯ.

ИЛИ

ДАВАЙТЕ ОБОЙДЕМСЯ БЕЗ МАТА, ЭТО ВЕДЬ НЕ ТЯЖЕЛО?





А ЧТО ЕСЛИ КЛИЕНТ «РАЗОШЁЛСЯ»?

КЛИЕНТ ПЕРЕХОДИТ НА НЕКОРРЕКТНУЮ/ОСКОРБИТЕЛЬНУЮ РЕЧЬ:

«ИМЯ», МНЕ ОЧЕНЬ ЖАЛЬ, ЧТО ПРОИЗОШЛА ПОДОБНАЯ СИТУАЦИЯ. Я ХОЧУ ОКАЗАТЬ ВАМ ПОМОЩЬ И РЕШИТЬ ЭТОТ ВОПРОС, МОГУ ЛИ Я ВАС ПОПРОСИТЬ ГОВОРИТЬ СО МНОЙ УВАЖИТЕЛЬНО И БЕЗ ОСКОРБЛЕНИЙ, ПОЖАЛУЙСТА? ЕСЛИ ВЫ ГОТОВЫ ПРОДОЛЖИТЬ РАЗГОВОР В ВЕЖЛИВОЙ МАНЕРЕ ОБЩЕНИЯ, Я С РАДОСТЬЮ ВЫСЛУШАЮ ВАС И ПРЕДЛОЖУ НАИЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ, ДОГОВОРИЛИСЬ?

КЛИЕНТ ПЕРЕХОДИТ ПРОДОЛЖАЕТ ГРУБИТЬ:

«ИМЯ», Я ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ГОТОВ ВАМ ПОМОЧЬ И В ТОЖЕ ВРЕМЯ СОГЛАСИТЕСЬ, НИКОМУ НЕ ПРИЯТНО СЛУШАТЬ ОСКОРБЛЕНИЯ В СВОЙ АДРЕС. МНЕ ОЧЕНЬ ЖАЛЬ, Я ЗАВЕРШАЮ НАШ РАЗГОВОР.

А ЧТО ЕСЛИ КЛИЕНТ «РАЗОШЁЛСЯ»?

КЛИЕНТ ПЕРЕХОДИТ НА НЕКОРРЕКТНУЮ/ОСКОРБИТЕЛЬНУЮ РЕЧЬ:

«ИМЯ», Я ПОНИМАЮ, Я ДЕЙСТВИТЕЛЬНО СОВЕРШИЛ ОШИБКУ/БЫЛ НЕ ПРАВ, МНЕ ОЧЕНЬ ЖАЛЬ, И ВСЕ ЖЕ Я БЫ ПОПРОСИЛ/-А ВАС СОХРАНИТЬ УВАЖЕНИЕ КО МНЕ. Я ОЧЕНЬ ХОЧУ ВАМ ПОМОЧЬ, И ПОЭТОМУ ПРОШУ СОБЛЮДАТЬ ВАС РАМКИ ПРИЛИЧИЯ, ИНАЧЕ СОГЛАСНО ПРАВИЛАМ КОМПАНИИ, Я БУДУ ВЫНУЖДЕН ЗАКОНЧИТЬ НАШ РАЗГОВОР.

ИЛИ

Я СДЕЛАЮ ВСЕ ВОЗМОЖНОЕ, ЧТОБЫ ВАМ ПОМОЧЬ. МОЖНО ПОПРОСИТЬ ВАС НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ОСКОРБИТЕЛЬНУЮ РЕЧЬ, ПОЖАЛУЙСТА?

КЛИЕНТ ПЕРЕХОДИТ ПРОДОЛЖАЕТ ГРУБИТЬ:

«ИМЯ», ВЫ ПРОДОЛЖАЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ОСКОРБИТЕЛЬНУЮ РЕЧЬ, К СОЖАЛЕНИЮ, МНЕ ПРИДЕТСЯ ПРЕРВАТЬ НАШ РАЗГОВОР.

ИЛИ

«ИМЯ», МНЕ ЖАЛЬ, ЧТО НАШЕ ОБЩЕНИЕ ПРОДОЛЖАЕТСЯ В ТАКОЙ МАНЕРЕ. ПРАВИЛА НАШЕЙ КОМПАНИИ НЕ ПОЗВОЛЯЮТ МНЕ ОБЩАТЬСЯ В ТАКОМ ТОНЕ.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С НЕЭКОЛОГИЧНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

- ПРИМИ (ПРЕТЕНЗИЮ, ВОЗМУЩЕНИЕ, ОБИДУ
И НЕПРИНЯТИЕ ИЗМЕНЕНИЙ ЧЕЛОВЕКА)
- ПОМОГИ ПОНЯТЬ ВОЗМУЩЕНИЕ И НАЙТИ
РЕШЕНИЕ
- ПРЕДЛОЖИ ПОДХОДЯЩИЙ ВАРИАНТ
- ПРОВЕРЬ СОСТОЯНИЕ

перегиб в подражании Европе

Были с другом..не бронировали..зашли и нам предложили сесть за общий стол..очень тесно и сидишь за столом с чужими людьми, очень дискомфортно... потом мы пересели за стол для двоих с омерзительно неудобными стульями, какой идиот подбирал стулья к столам непонятно..опять таки столы стоят близко и очень тесно..приватно поговорить не получится даже не мечтайте..официанты слышат только себя и во время вашего обслуживания собой любят..поэтому если вам потом приносят не то, не удивляйтесь..вообщем место было бы прекрасно для тусовки студентов, НО цены явно завышенные для такой забегаловки...по другому это место назвать трудно..очень стараются везде выехать на соусах, но у них это очень неудачно получается..куриный паштет был невкусный или несвежий, очень отдавал курицей, можно сказать даже вонял..блюдо яффо обычный бутерброд, ничем не примечательный, люля-кебаба не оказалось, а курица масала с рисом даже более чем посредственна, коктейли тоже были весьма неудачными..вцелом очень даже невкусно с завышенными для такой кухни ценами...

перегиб в подражании Европе

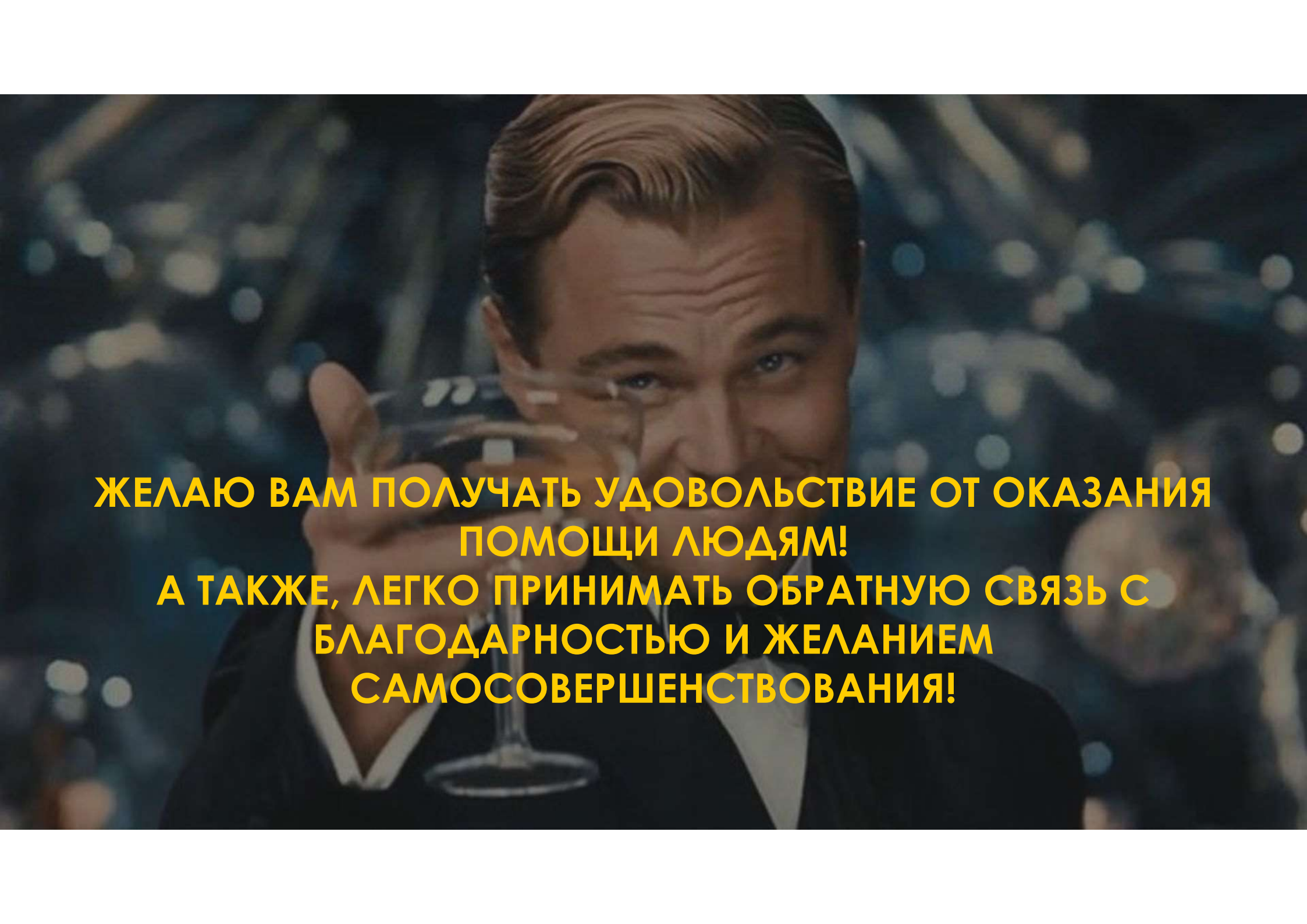
Были с другом..не бронировали..зашли и нам предложили сесть за общий стол..очень тесно и сидишь за столом с чужими людьми, очень дискомфортно... потом мы пересели за стол для двоих с омерзительно неудобными стульями, какой идиот подбирал стулья к столам непонятно..опять таки столы стоят близко и очень тесно..приватно поговорить не получится даже не мечтайте..официанты слышат только себя и во время вашего обслуживания собой любят..поэтому если вам потом приносят не то, не удивляйтесь..вообщем место было бы прекрасно для тусовки студентов, НО цены явно завышенные для такой забегаловки...по другому это место назвать трудно..очень стараются везде выехать на соусах, но у них это очень неудачно получается..куриный паштет был невкусный или несвежий, очень отдавал курицей, можно сказать даже вонял..блюдо яффо обычный бутерброд, ничем не примечательный, люля-кебаба не оказалось, а курица масала с рисом даже более чем посредственна, коктейли тоже были весьма неудачными..вцелом очень даже невкусно с завышенными для такой кухни ценами...

"НАМ ИСКРЕННЕ ЖАЛЬ, ЧТО НАШ РЕСТОРАН ПРИНЁС ВАМ СТОЛЬКО НЕ ПРИЯТНЫХ ОЩУЩЕНИЙ И СИЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ. ДА, МЫ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО, МАЛЕНЬКИЙ И ДЕМОКРАТИЧНЫЙ РЕСТОРАН, ПОЭТОМУ НАШ ИНТЕРЬЕР И ОБСЛУЖИВАНИЕ НЕ ПОХОЖИ НА ОБЩЕПРИНЯТЫЕ СТАНДАРТЫ. И ВЫ ВПРАВЕ ВЫБИРАТЬ ТО, ЧТО ВАМ НРАВИТСЯ, КАК ПО КАЧЕСТВУ, ТАК И ПО ЦЕНЕ. УТОЧНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВЫ ОБЩАЛИСЬ С АДМИНИСТРАТОРОМ В ОТНОШЕНИИ ЗАМЕЧАНИЙ КУХНИ И БАРА? ОНИ, ОБЫЧНО, ВСЕГДА РЕАГИРУЮТ НА ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ НАШИХ ГОСТЕЙ. ДЛЯ БОЛЕЕ ДЕТАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ОСТАВЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА, ЧТОБЫ МЫ СМОГЛИ С ВАМИ СВЯЗАТЬСЯ ЛИЧНО.



ТОП 5 СОВЕТОВ ДЛЯ БЕЗУПРЕЧНОГО СЕРВИСА

ПРИНИМАЙТЕ ДРУГУЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ
УСЛЫШЬТЕ КЛИЕНТА, А НЕ СЕБЯ
ЗАДАВАЙТЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ
ПРЕДЛАГАЙТЕ РЕШЕНИЯ
ПОБЛАГОДАРИТЕ ЧЕЛОВЕКА ЗА ТО,
ЧТО ОН К ВАМ ОБРАТИЛСЯ

A close-up shot of Leonardo DiCaprio in a tuxedo, holding a glass of champagne. He has a slight smile and is looking directly at the camera. The background is dark with bokeh light effects.

**ЖЕЛАЮ ВАМ ПОЛУЧАТЬ УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ ОКАЗАНИЯ
ПОМОЩИ ЛЮДЯМ!
А ТАКЖЕ, ЛЕГКО ПРИНИМАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ С
БЛАГОДАРНОСТЬЮ И ЖЕЛАНИЕМ
САМОСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ!**

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!



Оксана Марусич

Профессиональное воспитание
персонала

+38 067 407 37 22

marusich9@gmail.com