

## Обслуживание / устранение недостатков

**Ситуация** ► Давний клиент недоволен недоброкачественным обслуживанием. Компания опасается, что он прекратит сотрудничество, которым она так дорожит. Представитель компании приносит клиенту извинения и уверяет, что происшедшее – чистая случайность, от которой никто не застрахован, но которая больше не повторится. Причины случившегося выявлены и устранены, виновные наказаны. Ущерб, нанесенный клиенту, будет компенсирован.

**Цель** ► Сохранить клиента, несмотря на недоброкачественное обслуживание.



### Место

Офис клиента.

### Вербальные средства

Речь произносится доверительным тоном.

Выделенные слова произносятся с нажимом, громко, медленно и раздельно.

Уважаемый... <имя, отчество>!

*(Опустить голову, говорить удрученно.)* Сразу прошу извинить нас за некачественное <несвоевременное и т.п.> обслуживание, послужившее поводом для нашей сегодняшней встречи. Целиком признаю **вашу правоту**.

*(Развести руками, говорить с удивлением.)* Хотя должен сказать, возникновение этого ЧП на нашем предприятии <нашей фирме> стало для нас полной неожиданностью. Мы всегда стараемся действовать исключительно **в интересах клиентов**.

*(Быстро посмотреть в глаза собеседнику и сразу опустить глаза.)* И тем печальнее сознавать, что мы создали проблему именно для вас – **нашего постоянного** заказчика.

*(Прижать обе руки к сердцу, говорить быстро и энергично.)* Естественно, мы провели работу по **выяснению причин** возникновения брака <срыва сроков и т.п.>.

Конечно, главная причина – человеческий фактор. Виной стала безответственность одного из наших специалистов <выход из строя оборудования и т.п.>. Почему это произошло? Из-за усталости, невнимательности <разгильдяйства и т.п.>. Объяснение всегда можно найти. Но это уже неважно, **виновные наказаны** <уволены>.

*(Говорить деловым тоном.)* Главное – понять, каким образом решить возникшую проблему.

Мы **согласны компенсировать** материальные издержки <моральный ущерб и т.п.>. К примеру, заменить некачественный товар <предоставить целый комплекс бесплатных услуг и т.п.>. Вы также можете рассчитывать на **льготное обслуживание** в течение... <срок>. Скажем, ...<цифра>-процентная скидка вас устроит? Ее мы вполне можем себе позволить.

Полагаю, возникшее недоразумение лишь укрепит наши отношения.

*(Говорить монотонно, ритмично, напевно.)* Выбор, стоящий теперь перед вами, несложен, вариантов только два *(говорить с усталостью в голосе)*: или вы меняете поставщика и заново учитесь понимать друг друга, или *(бодро, по-деловому)* вы сохраняете старого, испытанного партнера, который после пережитого шока более никогда не ослабит внимания. Мы смиренно ожидаем вашего решения.

*(Понизить голос, говорить проникновенно.)* Вспомните, за все время нашего сотрудничества вы всегда оставались довольны качеством и уровнем наших услуг. Мы всегда шли вам навстречу. Помните, как... <пример>.

*(Пауза.)*

Поверьте, я не ищу оправданий, здесь целиком **наша вина**. Но уверяю вас, все провинившиеся **извлекут** из этой истории необходимые **уроки**. Я лично с утроенным вниманием буду контролировать выполнение ваших заказов и уверен: подобное случилось в первый и в последний раз. ■

#### Невербальные средства

Оратор выглядит виноватым: сидит понурившись, временами смотрит в пол, почти не шевелится.

#### Внешний вид

Повседневный деловой костюм.