Модуль 3

Управление непредвиденными обстоятельствами

Компетенция

(Экспедирование грузов)

Вы являетесь специалистом по анализу сервиса компании ООО “Фрейт Форвардинг” и одной из ваших ежедневных задач является обработка и дальнейшее решение жалоб клиентов на качество сервиса и предоставляемые услуги. В вашей компании принято считать, что жалоба является основой для исправления качества сервиса. Поэтому отвечая и решая жалобу клиента, вы придерживаетесь техники «Успокоить и сфокусировать», которая состоит из четырех частей и этапов: выслушать, выразить эмпатию, подтвердить и решить проблему (подробную информацию о данной технике смотрите в Приложении 1).

Количество часов на выполнение задания: 3 ч.

Задание

Письменно в формате e-mail и/или официального ответа на бланке компании (Приложение 3), ответить на жалобы (Приложение 2) от разных клиентов используя технику «Успокоить и сфокусировать», а также правила общения по e-mail.