

Иванникова Н. Н.

Методы работы с трудными клиентами: Учебно-практическое пособие / Н. Н. Иванникова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Анлейс», 2017. — 240 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Глава 1. Эффективная работа с клиентами.....	7
1.1. Понятие эффективной работы с клиентами.....	7
1.2. Маркетинг отношений.....	22
1.3. Зоны безразличного, удовлетворенного и неудовлетворенного клиента.....	34
Глава 2. Все зависит от способностей менеджера.....	48
2.1. Нужен ли камертон? Техники самонастроения при работе с клиентами.....	48
2.2. Как установить контакт, взаимопонимание и доверие: основные способы.....	58
Глава 3. Как сделать так, чтобы клиент вас услышал.....	69
3.1. Каков клиент — таково и общение! Учет типологии клиентов в процессе общения.....	69
3.2. Немного ораторского искусства... Правила влиятельной речи.....	80
3.3. Всегда будь уверен в себе! Уверенное поведение при взаимодействии с клиентом.....	86
Глава 4. Направо пойдешь... Конфликты и способы управления ими.....	94
4.1. Что такое конфликтные и бесконфликтные коммуникации.....	94
4.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.....	102
4.3. Как правильно выбрать и использовать нужную стратегию поведения.....	109
4.4. Если есть проблема, то есть и пути ее решения. Способы конструктивного разрешения конфликтных и сложных ситуаций.....	115
Глава 5. Спокойствие, только спокойствие! Агрессия и негатив в конфликтах.....	121
5.1. Как работать с агрессией клиента. Что делать, если клиент кричит и не хочет вас слушать.....	121

5.2. Эликсир от конфликта. Эффективные способы снятия аффекта и негативных эмоций клиента	
5.3. Ответы на оскорбительные фразы и нападки клиентов. Что ответить, когда ответить нечего	
5.4. Как защититься от агрессии и негатива. Методы самоуспокоивания.....	138
Глава 6. Если клиент сказал «нет». Работа с возражениями и жалобами.....	145
6.1. Каков алгоритм ответа на конструктивную критику клиента.....	146
6.2. Как работать с возражениями клиентов.....	158
6.3. Схема работы с жалобами и рекламациями клиентов.....	169
6.4. Переговоры о разрешении претензий.....	180
6.5. Что такое конструктивный отказ, или как твердо отказать клиенту, сохранив с ним отношения.....	185
Глава 7. Манипулирование и технология работы с трудными клиентами.....	191
7.1. Что такое манипуляция.....	191
7.2. Каковы методы противостояния манипулированию клиентов.....	198
7.3. Технология работы с «жесткими», «невменяемыми», «упертыми», «невоспитанными», «излишне требовательными», «вечно недовольными», «занудными» и прочими типами трудных клиентов.....	206
Глава 8. Как преодолеть стресс и всегда быть в строю.....	214
8.1. Что такое стресс, его механизмы и фазы.....	214
8.2. Как избавиться от стресса на рабочем месте.....	219
8.3. Упражнения на умение управлять своими эмоциями, на снятие стресса.....	225
8.4. Техники быстрого восстановления и включения в работу.....	231
Литература.....	237