

Специфика

Тип: постпродажный сервис — обсуждение рекламаций, возвратов, гарантийного обслуживания.

Место: офис клиента, торговая точка, сервисный центр или онлайн-встреча (видеоконференция).

Формат: очно или онлайн, с обязательной возможностью демонстрации документов и доказательств.

Состав: 1-2 представителя клиента, 1-3 представителя компании в зависимости от сложности кейса.

Конфиденциальность: частные переговоры.

Особенности: клиент может быть раздражен или агрессивен, высока вероятность эмоционального давления, перекладывания вины или завышенных требований.

Цель переговоров: закрыть рекламацию или спор в конструктивном формате, минимизировать убытки и сохранить лояльность клиента. Фиксировать итоговые условия в письменном виде (акт, письмо, протокол), договориться о дальнейших действиях и сроках.

Структура встречи

Открытие (3–5 мин). Представьтесь, обозначьте цель встречи и формат. Установите правила: выслушиваем друг друга, работаем в рамках договора и закона.

Выслушивание позиции клиента (5–10 мин). Дайте клиенту высказаться, не перебивайте друг другу. Фиксируйте ключевые претензии и требования.

Уточнение деталей (5–10 мин). Задавайте уточняющие вопросы: даты, условия использования товара или услуги, что уже предпринималось. Запрашивайте доказательства: фото, акты, переписку.



Презентация позиции компании (10–15 мин). Изложите результаты проверки, укажите на факты и нормы договора. Предложите варианты решения, выгодные для обеих сторон.

Обсуждение и поиск компромисса (10–15 мин). Рассмотрите все варианты урегулирования: ремонт, обмен, возврат, скидка на будущие покупки. Обсудите сроки исполнения и формат компенсации.

Фиксация договоренностей (5–7 мин). Пропишите все в акте или письме, назначьте ответственных за исполнение.

Кого взять с собой и зачем

Роль	Зачем нужен
Аккаунт-менеджер	Контактирует с клиентом, понимает историю взаимоотношений, смягчает напряжение
Сервисный инженер / технический эксперт	Дает экспертное заключение по качеству товара или услуги, предлагает варианты устранения дефекта
Юрист	Оценивает требования клиента на соответствие закону и договору, формулирует корректные ответы



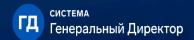
Аргументация

Аргумент	Пример формулировки
Законность	«Мы действуем в строгом соответствии с Законом о защите прав потребителей и условиями договора»
Быстрота решения	«Ремонт займет три дня, чтобы вы могли быстро вернуться к работе»
Клиентоориентированность	«Даже вне гарантийного срока мы готовы предложить вам скидку на замену детали»
Качество	«Используем только оригинальные комплектующие с сертификатами»
Прозрачность	«Все этапы фиксируются в акте и электронной системе— никаких устных обещаний»



Возможные манипуляции

Манипуляция	Признак	Что делать
Эмоциональное давление	Повышенный тон, обвинения	Сохраняйте спокойствие, фиксируйте факты: «Давайте разберем каждый пункт претензии по порядку»
Завышенные требования	«Верните вдвое больше, чем я заплатил»	Сошлитесь на нормы закона и условия договора, предложите законную компенсацию
Давление сроком	«Либо сейчас, либо иду в суд или СМИ»	Уточните реальный срок урегулирования, предложите быстрый письменный ответ
Манипуляция отзывами	«Напишу плохой отзыв везде»	Переориентируйте: «Давайте найдем решение, которое



		позволит вам остаться довольным»
Перекладывание вины	«Это ваша ошибка, даже если клиент нарушил правила эксплуатации»	Покажите доказательства (инструкции, фото дефекта, экспертиза)

Стратегия уступок

Готовы уступить	Не уступать
Формат компенсации: ремонт, обмен, скидка	Нарушение закона или ущерб репутации компании
Сроки выполнения (если клиент согласен)	Признание вины без фактических доказательств
Дополнительный сервис: доставка, установка	Выплата компенсации, не предусмотренной договором

Завершение

Подведите итоги в устной и письменной форме. Убедитесь, что клиент понял и согласился с условиями. Отправьте письменное подтверждение и план



исполнения. Запланируйте контрольный контакт после выполнения обязательств.