

СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА)

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 друга. 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.

СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА)

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

СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА)

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»



СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА)

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

СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА)

		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



СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА)

исполнения. Запланируйте контрольный контакт после выполнения
обязательств.