

Ekspertų įžvalgos



6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai. Copyright 2011 Profiles International. Visos teisės saugomos. Jokia šios apžvalgos dalis negali būti dauginama jokia forma, nei elektroninėmis ar mechaninėmis priemonėmis, įskaitant informacijos saugojimo ir paieškos sistemas, be raštiško leidėjo sutikimo. Informacija šios apžvalgoje neskirta tarnauti kaip teisinis patarimas.

Leidėjas

Profiles tyrimų institutas
Dario Priolo, direktorius
5205 Lake Shore Drive
Waco, Texas 76710-1732
Profiles International
(800) 960-9612
www.profilesinternational.com

Padėka

CEO, Profiles International steigėjas: Jim Sirbasku
Presidentas, Profiles International steigėjas: Bud Haney
Vyr.redaktorius: Dario Priolo
Redaktorė: Carrie D. Martinez
Kūrybos direktorė: Kelley Taylor



“

Du trečdaliai pajamų iš esamų klientų ir vienas trečdalis – iš naujų, yra dažniausias santykis įvairiuose verslo sektoriuose

”

Verslas negali sau leisti ignoruoti klientų lojalumo

Tiek gerais, tiek blogais laikais ilgalaikio kliento vertė gerokai didesnė už visą eilę vienkartinį užsakymų iš vienkartinų klientų. Maža to, socialinių tinklų eroje užtenka vieno Facebook'o statuso įrašo, kad įmonės reputacijai būtų padaryta žala.

Vienas blogas kliento potyris – ir klientas gali būti prarastas visiems laikams. Viešbučiai, kelionių agentūros, prekybos įmonės, bankai – tai tik dalis įmonių, kurie kas dieną aptarnauja savo klientus ir kurių klientai nesunkiai pereina pas kitą tiekėją, jei tik jų netenkina aptarnavimas. Pagalvokite apie tai iš kliento perspektyvos. Kiekvienas iš mūsų esame kieno nors klientas. Sprendimas, kad ši organizacija, jos darbuotojai ir paslaugos neverti mano laiko ir pinigų, priimamas ir realizuojamas labai nesunkiai.

Profiles International nustatė pagrindinius asmenybės bruožus, kurie kartu su mąstymo gebėjimais ir požiūriu į klientus sudaro sėkmingai klientų aptarnavimo srityje dirbančio specialisto profilį. 1987 metais Profiles International sukūrė Klientų aptarnavimo žinių skalę (Customer Service Knowledge Scale) vienai iš didžiausių kabelinės televizijos tiekėjų JAV, skirtą identifikuoti sėkmingus kandidatus į skambučių centro, klientų aptarnavimo ir pagalbos skyrius. Šis klausimynas buvo išplėstas ir papildytas per 22 metus, remiantis duomenimis iš tūkstančių klientų ir dešimčių veiklos sričių. **Šioje apžvalgoje pristatome ir aptariame pagrindinius klientus aptarnaujančių specialistų bruožus, kurie lemia aptarnavimo kokybę:**

1. Pasitikėjimas
2. Taktas
3. Empatija
4. Paklusnumas
5. Susiskaupimas
6. Lankstumas

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

1. Pasitikėjimas



Pasitikintys asmenys linkę manyti, kad kitų žmonių motyvai yra garbingi

Visi žmonės linkę reaguoti gynybiškai, kai susiduria su problemomis, o ypač jei mano, kad žmogus, iškeliantis problemą, nori išlošti naudos sau. Pavyzdžiui, kaip turėtų reaguoti viešbučio darbuotojas, kai viešbučio svečias ima skųstis kambariu ir reikalauti duoti geresnį? Ar tai tikra problema? Ar tai aukšto lygio svečias, pratęs tik prie pačių geriausių sąlygų? O gal sukčiaujantis svetimo gero ieškotojas? Abejonės ir skepticizmas yra normali reakcija, bet **ypač nepasitikintis kitais žmonėmis darbuotojas ims nagrinėti problemos pagrįstumą vietoje to, kad pasiūlytų visoms šalims priimtina sprendimą.**

- Žmonės su žemu pasitikėjimo lygiu dažnai apibūdinami kaip apdairūs, nepatiklūs ir kritiški.
- Žmonės su itin aukštu pasitikėjimo lygiu dažnai apibūdinami kaip nesvarstantys, nekritiški ir patiklūs.

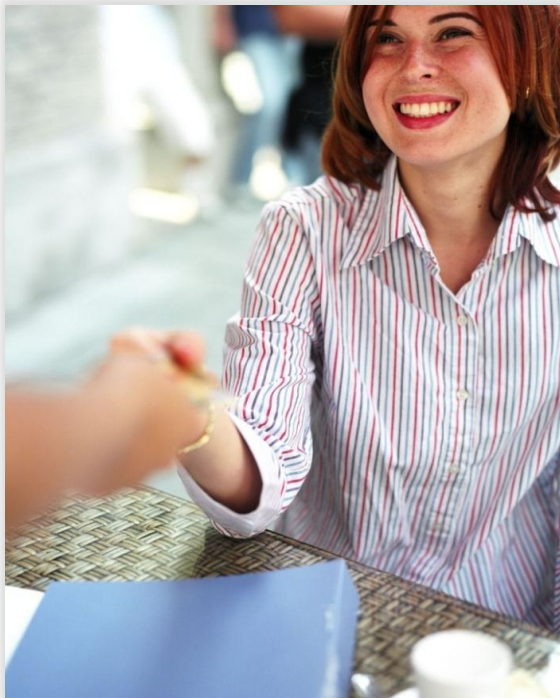
Optimalus pasitikėjimo lygis priklauso nuo verslo šakos, kurioje dirbama, nei per didelis naivumas, nei perdėtas kritiškumas nėra pageidaujami aptarnaujant klientus. Pavyzdžiui, garantinio remonto serviso darbuotojas turbūt bus mažiau pasitikintis nei viešbučio administratorius, bet jūs prarandate galimybes sukurti ilgalaikius patvarius santykius su klientais, jei iš anksto darote prielaidą, kad jie nėra sąžiningi.

Ar žinojote?

Profiles International Klientų aptarnavimo klausimynas (**Customer Service Profile**) suteikia informacijos apie 6 asmenybės bruožus, įskaitant pasitikėjimą kitais, padedančius prognozuoti žmogaus sėkmę klientų aptarnavimo srityje.

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

2. Taktas



Kaip jūs kažką sakote, turi ne mažiau reikšmės, nei tai, ką sakote

Lengva išmokti teisingai užsirišti kaklaraištį arba pasisveikinti su klientu, tačiau sunku išmokti to, kas vadinama taktu: per daug didelis galimų situacijų skaičius, kad viską būtų galima iš anksto numatyti ir iš anksto išmokti, kada ir kaip reikia elgtis.

Klientai dažnai nežino, ko jie nežino, ir kartais daro neteisingas išvadas, ko jiems iš tikrųjų reikia arba kaip kas nors veikia. Jie taip pat nenori jaustis iškvailinti arba įžeisti, jei jūsų klientus aptarnaujantys darbuotojai tiesiai į akis išrėš, kaip jie klysta. Tai ypač dažna problema techninio aptarnavimo srityje, kai problemos sprendimas reikalauja gero techninio išmanymo.

- **Taktiški žmonės savo nuomonę išsako neįžeisdami kitų ir dažnai apibūdinami kaip diskretiški, diplomatiški ir nuosaikūs.**
- **Mažiau taktiški žmonės apibūdinami kaip tiesmuki ir atviri.**

Taktas - tai visų pirma mokėjimas galvoti apie kitus. Kaip turėtų reaguoti pardavėja, matydama, kad klientė matuojasi ir gėrasi visiškai jai netinkančiu rūbu? Vietoje, laiku ir tinkamu tonu išsakyta pastaba atneš naudos ir kliento simpatiją dėl Jūsų įžvalgos jo reikale.

Kalbą būtina derinti lyg smuiką. Kaip pernelyg dažnos ar pernelyg retos dainininko balso vibracijos ar stygos virpčiojimas skleidžia neteisingą gaidą, taip ir žodžių perteklius arba jų šykštėjimas neleis perteikti to, ką norime pasakyti.

(Vaillas, Oskaras. De profundis.)

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

3. Empatija



Klientai nori jausti, kad kažkam rūpi jų reikalai

Klientai nori jaustis laukiami ir mylimi, ir jie labai greitai nusisuka, jei pamato, kad jums visiškai nesvarbios jų problemos. Netgi jei negalite padėti, nes nekontroliuojate situacijos, parodykite, kad suprantate jų jausmus ir jų problemas.

Empatija – tai gebėjimas įsijausti į kito žmogaus būseną.

- **Empatiški žmonės dažniausiai lengvai atpažįsta ir supranta kitų žmonių jausmus ir būna suvokiami kaip jautrūs ir užjaučiantys.**
- **Mažai empatiški žmonės dažnai apibūdinami kaip nešališki, išlaikantys atstumą ar tiesiog abejingi.**

Geras pavyzdys gali būti skrydžio atidėjimas dėl blogo oro. Nors tai ne avialinijų kaltė, keliautojai vertina darbuotojų rodomą atjautą, paslaugumą ir pastangas suteikti visą galimą pagalbą. Kita vertus, jei keliautojams atrodo, kad visiškai niekas jais nesirūpina, jie bus dar labiau nusivylę, jų blogi prisiminimai išliks visam laikui ir bus papasakoti visiems aplinkiniams.

Ar žinojote?

Nors empatijos galima išmokyti, vieni žmonės pasižymi didesniais gebėjimais suprasti kitų žmonių jausmus nei kiti. Klientų aptarnavimo klausimynas (**Customer Service Profile**) pateikia objektyvų empatijos lygio įvertinimą, kartu su kitais asmenybės bruožais, būtiniais geram klientų aptarnavimui.

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

4. Paklusnumas



Nuo optimalaus klientus aptarnaujančių darbuotojų paklusnumo dažnai priklauso verslo sėkmė

O optimalus klientus aptarnaujančių darbuotojų paklusnumo lygis priklauso nuo organizacijos veiklos pobūdžio. Svarbiausia yra suprasti klientų poreikius ir lūkesčius ir suderinti juos su darbuotojų laisvės lanksčiai traktuoti taisykles lygiu.

Ritz-Carlton viešbutis yra garsus savo politika įgalinti viešbučio aptarnaujantį personalą priimti savarankiškus sprendimus, kad klientams būtų suteiktos išskirtinės kokybės paslaugos. Tai teisinga politika atsižvelgiant į jų superaukštos prabangos segmentą.

- Žmonės, kurių paklusnumas aukštas, linkę laikytis taisyklių ir paklusti vadovybės nurodymams. Jie dažnai apibūdinami kaip prisitaikantys ir gerbiantys taisykles.
- Žmonės, kurių paklusnumas žemas, dažnai apibūdinami kaip savarankiški, lanksčiai žiūrintys į taisykles, kraštutiniu atveju – maištautojai.

Kai kurie darbai reikalauja visiško taisyklių laikymosi – dėl saugumo ar teisinių priežasčių. Šiuo atveju geriausia, kad darbuotojai pasižymėtų tiek aukštu paklusnumu – t.y. pagarba taisyklėms, tiek aukštu takto ir empatijos lygiu. Kadangi tokiuose darbuose negalima apeiti ar lanksčiai pažiūrėti į taisykles, darbuotojai turėtų parodyti klientams, kad supranta jų situaciją ir jų jausmus.

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

5. Susikaupimas



Klientų aptarnavimas reikalauja nuolatinio dėmesio sutelkimo

Akivaizdu, kad išsiblaškęs ar kitais dalykais susirūpinęs darbuotojas nesuteiks gero aptarnavimo. Kaip jaučiatės parduotuvėje, kai jums reikia pagalbos ką nors surasti, o pardavėja labiau užsiėmusi plepėjimu su kolegėmis ar trumpųjų žinučių rašymu?

Kita vertus, pernelyg didelis įsitraukimas irgi nėra gerai. Ar kada teko užduoti nekaltą klausimą – tiesiog šiaip, iš smalsumo, o paskui laukti amžinybę, kol darbuotojas pasinėręs į atsakymo paiešką? Toks žmogus tiek susitelkia į atsakymo radimą, kad visai nepastebi, kad jums tai nėra labai svarbu ir jūs mieliau gautumėt greitą paslaugą ir keliautumėt savo reikalais.

Užtikrinkite, kad jūsų darbuotojai pasižymi tinkamu susikaupimo lygiu.

- **Žmonės su aukštu susikaupimo lygiu sugeba atlikti užduotį, nekreipdami dėmesio į trikdžius, ir apibūdinami kaip dėmesingi, susitelkę į užduotį, efektyūs.**
- **Žmonės, pas kuriuos gebėjimas susikaupti žemas, dažnai apibūdinami kaip išsiblaškę ir nedėmesingi.** Tokiems žmonėms sunku dirbti aplinkoje, kurioje daug pašalinių dirgiklių – pavyzdžiui, atvira biure.

Pridėtinė vertė – asmeninis dėmesys kliento norams.

6 pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

6. Lankstumas



Organizacijos, teikiančios geriausias paslaugas, galvoja iš kliento pozicijų, o tai reikalauja darbuotojų noro ir lankstumo

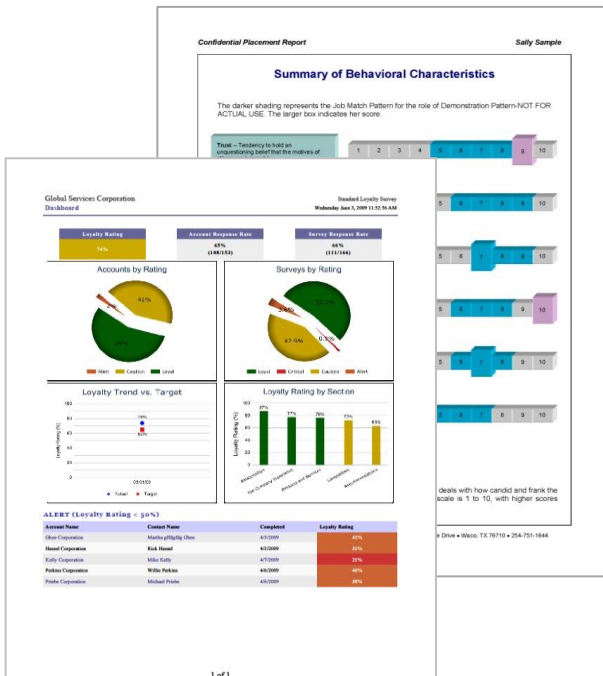
Lankstūs žmonės gali labai gerai spręsti problemas, bet jiems pasidaro nuobodu, jei tenka spręsti rutininius klausimus. Jie kartais pradeda pernelyg sudėtingai nagrinėti išskylančius klausimus vien tam, kad turėtų daugiau įvairovės savo darbe.

Atrodo, kad visi klientus aptarnaujantys žmonės turėtų būti lankstūs, kad geriau prisitaikytų prie kliento ir jo poreikių, bet to reikia ne visada. Mažiau lankstūs žmonės geriau jaučiasi atlikdami pasikartojančias, rutinines užduotis. Jei darbe aiškiai apibrėžtos taisyklės ir procedūros, jei užduotys mažai keičiasi laike, tokie žmonės gali būti nepamainomi klientų aptarnavimo specialistai. Kita vertus, nauji darbo būdai ir procedūrų pasikeitimas juos gali ilgam išmušti iš vėžių

- **Mažai lankstūs žmonės apibūdinami kaip konservatyvūs ir nelinkę eiti į kompromisus.**
- **Labai lankstūs žmonės mėgsta išbandyti naujus dalykus ir apibūdinami kaip prisitaikantys, plačių pažiūrų, atviri naujovėms.**

Geriausieji rezultatai pasiekiami tada, kai suderinamas lankstumo lygis, kurio reikia darbe, su darbuotojo natūraliu polinkiu.

Naudodami Klientų aptarnavimo klausimyną (**Customer Service Profile**) jūs galite tiksliai nustatyti, kokiomis asmeninėmis savybėmis turi pasižymėti jūsų klientus aptarnaujantys darbuotojai ir tikslingai formuoti ir ugdyti komandą geresniems verslo rezultatams siekti.



Kliento patirti įspūdžiai lemia jo lojalumą

Įgūdžiai gali būti išmokstami, jei tik darbuotojas nori mokytis, bet asmenybės bruožai ir polinkiai keičiami sunkiai. Būtent todėl mes raginame savo klientus atidžiai įvertinti, ar darbuotojo asmenybei tinka darbas, kurį jam ar jai reikės atlikti.

1. Pažinkite savo žmones ir nukopijuokite geriausius darbuotojus.

- Įvardinkite tuos darbuotojus, kurie puikiai atlieka savo darbą ir gali būti pavyzdys kitiems. Įvertinkite juos, kad sužinotumėte, kokiomis savybėmis jie pasižymi.
- Sukurkite sėkmingo darbuotojo profilį, pagal kurį galėsite vertinti kandidatus, pretenduojančius į tokį patį darbą.
- Įvertinkite, kur yra esamų darbuotojų silpnosios pusės.
- Pasiūlykite jiems pagalbą ir mokymus.

Labai svarbu, kad klientus aptarnaujančių specialistų būtų tinkami ne tik asmenybės bruožai, bet ir požiūris į klientų aptarnavimą. Žmonių nuostatos iš dalies lemia jų elgesį. Įsivaizduokite situaciją, kai organizacija visuomenei teigia, kad jiems svarbiausia – klientų poreikiai, tuo tarpu atėjęs klientas iš darbuotojų pajunta aroganciją ir abejingumą jo reikalams.

2. Klientų aptarnavimo standartas – tai klientų aptarnavimo klausimyno dalis, padedanti įvertinti darbuotojų nuostatas ir jų atitikimą organizacijos politikai.

- Suburkite organizacijos ekspertų grupę, kuri įvardintų, koks turėtų būti tinkamas darbuotojų požiūris į klientų aptarnavimą.
- Įvertinkite, ar pretenduojantis kandidatas pasižymi panašiomis nuostatomis.
- Įvertinkite, ar visi organizacijos darbuotojai laikosi panašaus požiūrio. Kur yra didžiausi nuomonių nesutapimai? Sustiprinkite vidinę komunikaciją apie organizacijos vertybes ir klientų aptarnavimo standartus, jei nustatote neatitikimą organizacijos vertybėms.
- Palyginkite savo organizacijos klientų aptarnavimo standartą su rinkos (savo sektoriaus) standartu. Gal yra ką permąstyti ar pakeisti?

“ Pradėkite su gerais žmonėmis, tinkamais savo darbui; ugdykite ir motyvuokite juos; suteikite jiems karjeros galimybes; ir jūsų organizaciją lydės sėkmė. ”
 –J.W. Marriott



Norite padidinti klientų lojalumą?

Profiles International padėjo tūkstančiams organizacijų išlaikyti klientus, formuoti lojalumą ir didinti pajamas iš klientų aptarnavimo.

Susisiekite su mumis telefonu +370 699 44420 ir pakalbėkime, kaip ši metodika galėtų būti naudinga jūsų organizacijai.

Santrauka: šeši pagrindiniai klientus aptarnaujančių specialistų bruožai

Net jei darbuotojas turi tinkamą patirtį ir darbo įgūdžius, jo sėkmė negarantuota, jei jo asmenybės bruožai neatitinka darbo pobūdžio keliamų reikalavimų. Tai ypač aktualu klientų aptarnavimo srityje, kai jūsų darbuotojai yra jūsų prekės ženklo dalis ir tiesiogiai įtakoja kliento įspūdžius ir pasitenkinimą.

Šie šeši asmenybės bruožai ir tinkamas jų išreikštumas tiesiogiai įtakoja klientų aptarnavimo verslo sėkmę.

1. **Pasitikėjimas** – pasitikintys žmonės linkę teigiamai galvoti apie kitus ir manyti, kad jų elgesys sąžiningas ir garbingas.
2. **Taktas** – taktiški žmonės savo poziciją išsako neįžeisdami kitų ir suvokiami kaip malonūs ir diplomatiški.
3. **Empatija** – empatiški žmonės supranta kitų žmonių jausmus ir parodo šį supratimą ir įsigilinimą.
4. **Paklusnumas** – žmonės su aukštu paklusnumo lygiu linkę laikytis taisyklių ir paklusti vadovybės nurodymams.
5. **Susikaupimas** – lengvai susikaupiantys žmonės išlaiko dėmesį sutelktą į užduotį nepaisydami pašalinių trukdžių ir yra atidūs klientams.
6. **Lankstumas** – lankstūs žmonės mielai išbando naujus darbo metodus ir yra lengvai prisitaikantys, priimantys pokyčius ir atviri naujovėms.

imagine great people™

Profiles International – Kas mes esame

Profiles International organizacija yra pasaulinė lyderė, kurianti inovatyvius žmogiškųjų išteklių valdymo sprendimus, skirtus pasirinkti ir ugdyti našius darbuotojus. Pasitelkdami mūsų išsamų vertinimų kompleksą, mūsų klientai įgyja konkurencinį pranašumą pasirinkdami, samdydami ir ugdydami geriausius talentus.

Kur mes esame

Profiles veikia 122 šalyse ir yra išvertusi savo produktus į 32 kalbas

Susisiekite su mumis

Profiles International

www.profilesinternational.lt

info@profilesinternational.com

Airida Zavadskė

+370 699 44420



Apie Profiles International

Mūsų vertinimų ir sprendimų apžvalga

Verslo tikslas						
Strateginis žmogiškųjų išteklių planavimas						
Identifikuoti potencialiausius darbuotojus ir vadovus	PXT		CP360		PSA	CSP
Žmogiškųjų išteklių ir karjeros planavimas	PXT	PPI	CP360		PSA	CSP
Restruktūrizacija, reorganizacija ir etatų mažinimas	PXT	PPI		PMF	PSA	CSP
Organizacijos integracija po susijungimo	PXT	PPI		PMF	PSA	CSP
Kasdienis personalo valdymas						
Kandidatų interviu ir atranka	PXT					
Naujų darbuotojų įvedimas ir adaptavimas	PXT	PPI		PMF		
Darbo našumo ir kokybės didinimas	PXT	PPI				
Darbuotojų motyvacijos ir komunikavimo gerinimas		PPI		PMF		
Konfliktų sprendimas		PPI				
Komandos formavimas ir valdymas		PPI				
Vadovų kompetencijų ugdymas	PXT	PPI	CP360			
Vadovų ugdymo poreikių identifikavimas			CP360			
Pardavimo ir klientų aptarnavimo personalo valdymas						
Pardavimo specialistų interviu ir atranka					PSA	CSP
Pardavimo rezultatų gerinimas		PPI	CP360	PMF	PSA	

Legenda		
	PXT	ProfileXT
	PPI	Profiles Performance Indicator
	CP360	CheckPoint360
	PMF	Profiles Managerial Fit
	PSA	Profiles Sales Assessment
	CSP	Customer Service Profile

Apie Profiles International

Mūsų produktai



Klientų aptarnavimo klausimynas (Customer Service Profile™)

Klientų aptarnavimo klausimynas (**Customer Service Profile (CSP)**) vertina, kiek gerai žmogus tinka klientų aptarnavimo darbui jūsų organizacijoje. Jis naudojamas atsirinkti ir ugdyti klientų aptarnavimo specialistams.

Klientų aptarnavimo klausimynas taip pat padeda įvertinti, ką jūsų darbuotojai suvokia kaip tinkamą klientų aptarnavimą ir kiek tas požiūris sutampa su organizacijos standartu.



Profiles Performance Indicator™ (PPI)

Tikras vadovėlis vadovams, Profiles Performance Indicator (PPI) vertina pagrindinius darbuotojų elgesio aspektus, kurie lemia verslo sėkmę – tokius kaip lankstumas, iniciatyva ar elgesys streso metu. PPI suteikia informacijos apie darbuotoją, kuri padeda geriau jį suprasti, motyvuoti ir valdyti. Ataskaitoje vadovui pateikiamos rekomendacijos, kaip valdyti, ugdyti ir motyvuoti darbuotoją, yra vertinga pagalba atskleidžiant ir panaudojant potencialą, kurį kiekvienas žmogus įneša į savo darbą.

Komandos analizės ataskaita padeda vadovams spręsti konfliktus komandoje ir sumažinti jų atsiradimo tikimybę, pagerinti bendravimą komandoje, efektyviau vadovauti.

Apie Profiles International

Mūsų produktai



ProfileXT™

ProfileXT padeda prognozuoti potencialaus kandidato tinkamumą darbui ir tiksliai suderinti žmogaus asmenines savybes su darbo keliamais reikalavimais, tokiu būdu identifikuoti ir paskirti kiekvieną žmogų į jam tinkamiausias pareigas. ProfileXT - testas asmenybei vertinti, naudojamas ieškant darbuotojo ir jį ugdant, mokant, keičiant jo pareigas, taip pat efektyviam vadovavimui, karjeros planavimui ir pareiginių instrukcijų ruošimui. Produkto privalumas - 10 skirtingų ataskaitų, kurias parengti trunka mažiau nei 1 minutę – individuali ataskaita, ugdymo ataskaita, grafinė santrauka ir t.t.

Checkpoint360°™ Feedback System



Checkpoint360° grįžtamojo ryšio sistema padeda planuoti ir įgyvendinti profesinio vadovų tobulėjimo programą. Rezultatai leidžia vadovams palyginti savo pačių vertinimą su tuo, kaip juos suvokia aplinkiniai, identifikuoti savo stipriąsias puses ir tiksliai apsibrėžti ugdymo sritis. Informacija, kurią suteikia CheckPoint360° grįžtamojo ryšio sistema, tampa dar vertingesnė, ją apibendrinus "Organizacijos vadovavimo analizėje" (OVA). OVA ataskaita apjungia individualius vadovų vertinimo rezultatus ir aukščiausio lygio vadovams padeda įvertinti, kokia kultūra ir vertybės dominuoja organizacijoje, kiek vidurinės grandies vadovų požiūris sutampa su organizacijos iškeltais tikslais.