

Podsumowanie z lekcji wideo – wybrany dialog i e-mail z odpowiedzią:

Przykład maila z informacją o problemach z klientem:

Paweł!

Mamy problem z klientem z Gdańska. Zadzwoił do mnie dzisiaj rano z krzykiem, że po raz kolejny nie dostał zamówienia, twierdzi, że to już któryś raz z kolei. Sprawdziłam historię jego zamówień i dostaw, okazało się, że jeden raz zdarzyła się taka sytuacja i było to ponad rok temu, faktycznie z naszej winy i przeprosiliśmy go za to, dostał rabat na kolejne zamówienie.

Tym razem nie dostarczyliśmy mu zamówienia, ponieważ nie zapłacił za ostatnie. Próbowałam mu to wyjaśnić, że wysyłamy zamówienia dopiero jak zostaną uregulowane poprzednie, ale on twierdzi, że jest stałym klientem i powinien mieć wydłużone terminy płatności i powinniśmy mieć więcej zaufania do niego. Jak zapytałam dlaczego nie zapłacił za poprzednie zamówienie, powiedział, że zapomniał, i że zleci to księgowości, ale żądał, żebyśmy natychmiast wysłali zamówienie.

Co mam mu powiedzieć?

Wysłanie zamówienia nie jest zgodne z naszymi zasadami, z drugiej strony jest naszym klientem od 3 lat i zawsze płacił za zamówienia, nie wiem co tym razem się stało.

Będę wdzięczna za instrukcje od Ciebie co mam zrobić.

Pozdrawiam

Piotrek

Dział zamówień

Tel.: 128 723 245

E-mail: piotr@zamowienia.pl

Odpowiedź:

Piotrek!

Dobrze, że piszesz, bo sprawa nie jest prosta.

Rozumiem, że jest to stały klient i chce otrzymać swoje zamówienie, ale niestety, tak jak napisałeś, polityka naszej firmy mówi, że nie możemy wysłać zamówienia zanim nie otrzymamy pieniędzy za poprzednie.

Możliwe, że faktycznie zapomniał i teraz denerwuje się, że nie ma towaru, ale musimy poczekać na pieniądze. Jeżeli okaże się, że nie zapomniał, tylko faktycznie ma problemy finansowe w firmie to będziemy mieli już dwie duże nieopłacone faktury. Musimy dbać o nasze interesy, szczególnie w czasach tak niestabilnej gospodarki.

Przekaż mu, że jest Ci przykro z powodu zaistniałej sytuacji, poproś o potwierdzenie przelewu od Jego księgowej, i zapewnij Go, że od razu po otrzymaniu potwierdzenia przelewu wyślemy zamówienie do niego, nie będziemy czekać na zaksięgowanie pieniędzy.

Wyjaśnij, że w ten sposób możemy przyspieszyć wysyłkę i pójdziemy na ustępstwo. Oczywiście dodaj, że możemy tak zrobić w drodze wyjątku, i bierzemy pod uwagę fakt, że jest naszym stałym klientem.

W ten sposób zobaczy, że poszliśmy mu na rękę, ale jednocześnie musi zrozumieć, że takie są zasady. Skoro sprzedał towar, to ma pieniądze na kolejny.

Daj mi znać jaka była jego reakcja.

Powodzenia!

Pozdrawiam

Paweł

Menedżer Działu Zamówień

Tel. 444 333 222

E-mail: pawel@zamowienia.pl

Przykład rozmowy pomiędzy dwoma pracownikami dotyczący błędów w raporcie:

A: Ola, mam problem.

B: Tak, Tomku. Co się stało?

A: Źle wyliczyłem ilości zamówień z zeszłego miesiąca i wysłałem do zarządu raport z błędami.

B: Aha, rozumiem. Czy nie możesz go po prostu poprawić i wysłać im nowy raport?

A: Normalnie zrobiłbym tak, ale problem w tym, że raport został uwzględniony w prezentacji dla inwestorów i zarząd wścieknie się na mnie jak okaże się, że były tam błędy.

B: Faktycznie, to większy problem.... A czy były tam duże rozbieżności w kwotach?

A: Spore, pomyliłem się o około 200 tys. złotych i to na naszą korzyść, czyli teraz inwestorzy pomyślą, że jesteśmy lepszą firmą niż naprawdę jesteśmy, a do tego mogą pomyśleć, że próbowaliśmy ich oszukać, manipulując danymi na naszą korzyść, żeby dostać od nich pieniądze.

B: Posłuchaj, każdy ma prawo do błędu, najważniejsze to w porę przyznać się do niego. Uważam, że trzeba spotkać się z zarządem albo wysłać do nich maila, wyjaśnić sytuację i zapytać ich czy chcą zmienić dane w prezentacji, czy takie dane mogą zostać. Oni muszą się o tym dowiedzieć, bo inaczej faktycznie będzie afera. Z drugiej strony, inwestorzy też rozumieją, że każdy ma prawo się pomylić. Myślę, że nawet docenią fakt, że przyznajesz się do pomyłki i bierzesz odpowiedzialność na siebie.

A: No dobrze. Wygląda na to, że nie mam innego wyjścia. Już do nich piszę i poproszę o spotkanie. Czy pójdziesz ze mną? Jestem zestresowany tą sytuacją.

B: Mogę pójść z Tobą, daj mi tylko znać czy chcą się spotkać czy wystarczy im e-mail z wyjaśnieniami.

A: Dobrze, tak zrobię. Dziękuję!

B: Będzie dobrze! Jesteśmy w kontakcie.

A: Tak, dzięki!

Przykłady wyrażen z lekcji, na które warto zwrócić uwagę wraz z ich rozszerzeniem:

Mamy problem z ... (kim? czym?) ...

... klientem z Gdańska / produkcją nowych części / rozliczeniem poprzedniego miesiąca / zamówieniem większej ilości towaru do sklepu / dostawą w czasie przedsięwziętym / nowymi pracownikami w firmie, którzy mają zbyt mało doświadczenia / brakiem wyszkolonych osób do pracy / organizacją konferencji dla klienta.

Postaramy się ustalić ... (co?)...

...co dokładnie się stało / kto ma za dużo obowiązków / komu trzeba podwyższyć cele sprzedażowe, a komu obniżyć / jakie warunki współpracy z klientem będą dla nas najbardziej korzystne / co musimy zrobić w tej sytuacji / jaki jest najlepszy sposób rozwiązania naszego problemu.

Przyjrę się ... (czemu?) ...

... ilości rezerwacji na platformie / ilości godzin spędzanych w pracy przez nowych pracowników / zakresowi obowiązków każdej z osób w zespole / możliwościom rozwoju dla pracowników / możliwościom rozwiązania naszego problemu.

Potrzebuję ... (czego?)...

... pomocy w wysyłaniu ofert do klientów / nowej osoby do zespołu / większego samochodu dostawczego do pracy / zmniejszenia ilości moich obowiązków / ponownego ustalenia zasad naszej współpracy / pomocy przy projekcie klienta.

Biorę odpowiedzialność za ... (co?) ...

... zorganizowanie przyjęcia dla klientów z Wrocławia / spotkanie z klientami / wysłanie oferty / stworzenie nowego cennika / poprawienie strony internetowej / zmodernizowanie naszej platformy / usprawnienie procesu składania zamówień / spotkanie z zarządem.

Poproszę (kogo?) o ... (co?)...

... klienta o spotkanie / zarząd o podpisanie umowy / szefa o podwyżkę / klientów o odpowiedź na mojego maila / kierownika o kilka dni wolnego / menedżera o więcej czasu na realizację projektu.