

## Кейс

### ТОП-5 СОВЕТОВ СОТРУДНИКУ ПРИ ПРИЕМЕ КЛИЕНТА, ИМЕЮЩЕГО МЕНТАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЗДОРОВЬЯ

#### ПРИЗНАЙТЕ КЛИЕНТА РАВНЫМ!

ОТНОСИТЕСЬ К ТАКИМ КЛИЕНТАМ НЕ КАК К ОСОБЕННЫМ, А КАК К ТАКИМ, К КОТОРЫМ ВЫ ПОКА НЕ ПОДОБРАЛИ «КЛЮЧ». ДЕЛАЙТЕ ВСЁ ТО ЖЕ, ЧТО И С ОБЫЧНЫМИ КЛИЕНТАМИ, ТОЛЬКО ЛУЧШЕ.

#### УСТАНОВИТЕ КОНТАКТ!

ОСНОВНОЕ ВРЕМЯ УДЕЛИТЕ УСТАНОВЛЕНИЮ КОНТАКТА И ПРИСОЕДИНЕНИЮ. ИМЕННО ПОТОМУ ОН ОСОБЕННЫЙ, ЧТО ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ЕГО ПОНЯТЬ!

#### НЕ ПРОСИТЕ КЛИЕНТА «УСПОКОИТЬСЯ»!

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ЗАДАЙТЕ УТОЧНЯЮЩИЙ ВОПРОС: «ЧТО ИМЕННО ВАС БЕСПОКОИТ?». БУДЬТЕ ВЕЖЛИВЫ, ДАЖЕ ЕСЛИ КЛИЕНТ ОЧЕНЬ ГРУБ ПРИ ОБЩЕНИИ С ВАМИ.

#### ГОВОРИТЕ ПРОСТО О ВАЖНОМ!

ГОВОРЯ О ЗАДАЧАХ ИЛИ ДАВАЯ ИНСТРУКЦИЮ, РАССКАЗЫВАЙТЕ ВСЕ ПО «ШАГАМ», РАЗЛОЖИТЕ БОЛЬШУЮ ПРОБЛЕМУ НА СОСТАВЛЯЮЩИЕ ЧАСТИ (С КАЖДОЙ ИЗ КОТОРЫХ ПРОЩЕ РАБОТАТЬ). УБЕДИТЕСЬ, ЧТО КЛИЕНТ ВАС ПРАВИЛЬНО ПОНЯЛ.

#### СОПРОВОЖДАЙТЕ КЛИЕНТА!

СОСТАВЬТЕ МАРШРУТ КЛИЕНТА – ОПРЕДЕЛИТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ, РАССТАВЬТЕ ПРИОРИТЕТЫ. ПРОГОВОРИТЕ ВОЗМОЖНОСТЬ СЛЕДУЮЩИХ ВСТРЕЧ И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ.

