

# NIEZADOWOLONY KLIENT I REKLAMACJE

- jak sobie z tym poradzić?

# NATALIA MARUSZCZAK

KONSULTANT BIZNESOWY

tworzenie procesów sprzedażowych  
budowanie działów handlowych  
pozyskiwanie nowych klientów

tel: 796 155 216

mail: [n.maruszczak@gmail.com](mailto:n.maruszczak@gmail.com)



## PORADNIK PRZEDSIĘBIORCY

Blok pierwszy: Jak dać się zauważyć i odnaleźć nowemu klientowi?

Blok drugi: Pierwsze spotkanie z Klientem.

Blok trzeci: Sprzedaż i negocjacje warunków.

Blok czwarty: Sprzedane i co dalej?

**Blok piąty: Niezadowolony klient i reklamacje - jak sobie z tym poradzić?**

Blok szósty: Polecenia, rekomendacje i kolejni nowi klienci.

# AGENDA

---

Proces przyjmowania reklamacji.  
Jak poradzić sobie z niezadowolonym klientem?

**“TRUDNE SYTUACJE ZWIĘKSZAJĄ  
SZANSE NA ZBUDOWANIE  
POZYTYWNEGO DOŚWIADCZENIA  
KLIENTA”**

---

**Daj klientowi szansę wygadać się.**

**Okaz empatię.**

**Nie szukaj winnych.**

**Zaproponuj rozwiązanie.**

**Reklamacje  
rozwiązuj w  
pierwszej  
kolejności**

---

# Proces przyjmowania reklamacji - od kuchni

---



## ZAPISZ WSZYSTKO

Zapisz wszystkie fakty



## SKONSULTUJ

Przedstaw je swoich współpracownikom



## POINFORMUJ

Wróć do klienta z odpowiedzią

# Trudne zachowania klientów

## SPRAWIAJĄ

że tracimy dystans i zaczynamy działać pod wpływem emocji - najczęściej wbrew swoim celom, zasadom i interesom firmy



# Trudne zachowania klientów

## ULEGŁOŚĆ

ustępujemy ze strachu przed  
utrata klienta lub dla świętego  
spokoju

## AGRESJA

wdajemy się w konfrontację w  
obronie urażonej ambicji i  
dobrego słowa

# TYPOLOGIA KLIENTÓW

---

KLIENT  
JA/INNI

KLIENT  
ZGODNY/NEGUJĄCY

KLIENT  
NEGUJĄCY/ZGODY

## **Klient Krzyk**

jak sobie radzić? milczenie, stawianie granic.  
W trudnych sytuacjach nazwanie stanu, np.  
czuje się bezradny i trudno mi  
z Panem rozmawiać w taki sposób

## **Klient Litość**

jak sobie radzić? odmowa z zachowaniem  
życzliwości, nazwanie intencji/interesów.  
Zależy mi na tym, żeby nie uważał mnie Pan za  
bezdusznego robota, ale te warunki są poniżej  
progu opłacalności wyznaczonego przez  
mojego szefa, a ja nie chcę mu podpaść.

## **Klient Wyższość**

jak sobie poradzić? stawianie granic np.  
ciągłemu przerywaniu, docenienie klienta,  
np. widzę, że jest pan ekspertem w tej  
dziedzinie

## **Klient Szantaż**

jak sobie radzić? powstrzymanie się od  
pochopnych odpowiedzi, pytanie o możliwość  
szukania rezerw w innych obszarach, np. co  
oprócz ceny będzie tak samo ważne?

# Jak pracować z reklamacją?

Przede wszystkim **podziękuj** – klient nie spodziewa się podziękowania za narzekanie.

**Przeproś** za niedociągnięcia – to sprawi, że klient zrozumie, że jest ważny.

**Zajmij się** sprawą osobiście – obiecaj, że dołożysz wszelkich starań, aby problem został rozwiązany.

Niezwłocznie **napraw** błąd – czas naszej reakcji jest bardzo istotny.

**Sprawdź**, czy klient jest zadowolony – po jakimś czasie od załatwienia sprawy zadzwoń i zapytaj, czy sposób rozwiązania problemu jest dla niego satysfakcjonujący.

**Dopilnuj**, aby podobne problemy nie wystąpiły w przyszłości – wyciągaj wnioski i spraw, aby ta sytuacja już się nie pojawiła.

# NATALIA MARUSZCZAK

KONSULTANT BIZNESOWY

tworzenie procesów sprzedażowych  
budowanie działów handlowych  
pozyskiwanie nowych klientów

tel: 796 155 216

mail: [n.maruszczak@gmail.com](mailto:n.maruszczak@gmail.com)

