

# Разрешение конфликтов в банковском обслуживании: когда клиент недоволен

*Качалкин Михаил*

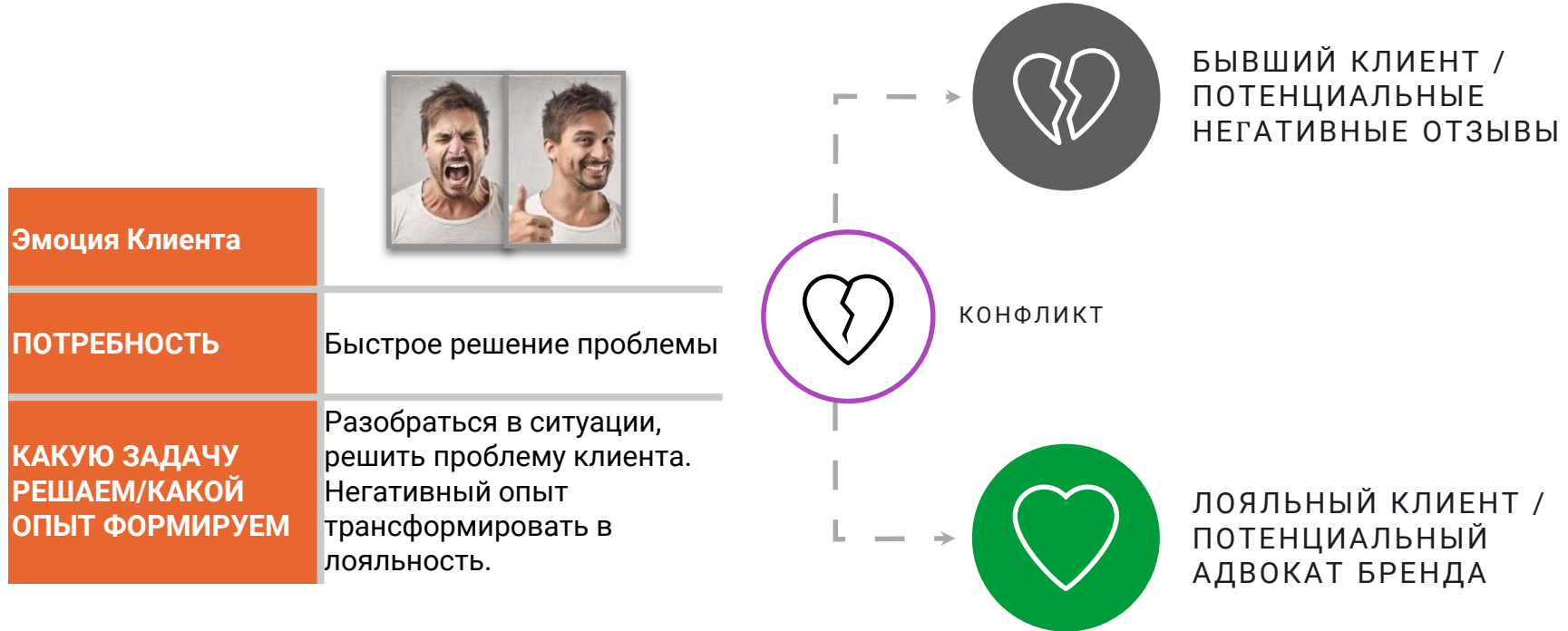
# Неизбежность конфликтных ситуаций

- **Ошибки** или **задержки** в проведении операций.
- **Неправильное** начисление комиссий или процентов.
- **Недостаточная** компетентность или некомпетентное поведение сотрудников.
- **Низкая** информированность клиента о банковских продуктах и услугах.
- **Технические сбои** и их последствия для клиента.

И ... все что угодно для клиента, настроившегося на конфликт



# ТОЧКА КОНТАКТА «КОНФЛИКТ»



# Конфликтная ситуация: что делать Банку?



1. Признать
2. Восстановить и разобраться
3. Компенсировать
4. Исправить системно
5. Сообщить
6. Удивить

# Конфликтная ситуация: что делать Сотруднику?

**Выслушайте**, не перебивая  
**Извинитесь** за неудобства  
Уточните **детали** проблемы  
Предложите **варианты** решения  
Согласуйте **план действий**  
**Выполните** обещанное и  
проконтролируйте результат  
Проведите **follow-up**: убедитесь,  
что стороны удовлетворены



## Конфликтная ситуация: **техники и инструменты**

**Техника LARP:** внимательное слушание, признание проблемы, конструктивный ответ и совместное решение.

**Позитивного языка** коммуникации: вместо "Мы не можем этого сделать», "Давайте рассмотрим альтернативные варианты".

**Предоставление альтернатив:** нескольких вариантов решения проблемы, дает Клиенту чувство контроля и выбора.

**Эскалация проблемы:** вовлечение руководства или специализированных отделов повышает важность для Клиента

**Системная работа** с жалобами с целью улучшения качества обслуживания.



## Эмпатия.

Психологические аспекты

**Эмпатия** — умение «встать на место» другого человека, а значит — понять его чувства, эмоции и потребность.

Этот инструмент позволяет понять и предложить даже то, о чем он, возможно, еще не думал, но что желал в глубине души.

Так через эмпатию создается новый клиентский опыт.

# Жалоба как подарок. Почему?

- Шанс **вернуть расположение** клиента, устранив недостатки
- Возможность **избежать новых** конфликтов, увеличив лояльность
- Самый доступный способ **совершенствовать продукт**

## 1 линия:

---

### Сотрудник фронт-линии

при обращении клиента  
замотивирован разрешить  
ситуацию здесь и сейчас

## 2 линия:

---

### Служба заботы

Отрабатывает  
определенный перечень  
более сложных обращений

## 3 линия:

---

### Управление клиентским опытом

анализируют весь массив данных,  
исследуют паттерны поведения  
клиентов, формируют эталонный  
процесс обслуживания



# Summary

1. Профилирование клиентов позволяет создавать персонализированные предложения и услуги.
2. Конфликты – возможность улучшить сервис и лояльность клиентов
3. Важно развивать в себе навыки разрешения конфликтов
4. Необходимость постоянного совершенствования процессов обслуживания
5. Профессиональное разрешение конфликтов укрепляет репутацию банка и делает клиента адвокатом Бренда