<u>שלבי שיחה עם לקוח מתלונן</u>

1. **<u>הקשבה ללקוח</u>**
(מה הכאב שלו, מהם נושאי התלונה, עמדותיו, בירור צרכים – המניע לתלונה. מה היה <u>חשוב לו</u> לקבל מהמוצר/השירות שלי ולא קיבל)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. **<u>שיקוף ואמפטיה</u>** - לשקף ללקוח את הנושאים והצרכים שלו. לקבל אישור שהבנתי נכון את דבריו. *("בוא ואחזור על הדברים, כדי שאהיה בטוח שהבנתי אותך נכון...")*

3. **<u>הדגשת ההסכמות והאינטרסים המשותפים</u>** – *לציין בפני הלקוח את הנושאים והצרכים עליהם קיימת הסכמה.*
לציין אינטרסים משותפים של הלקוח ושלי.

4. **<u>הבעת דעה אישית</u>** –*במידה וקיימים נושאים בהם לא קיימת הסכמה מצידי ניתן להעלותם (בעדינות...)*
כאן המקום להבהיר טעות או אי הבנה, במידה וקיימת.

5. **<u>פתרון הנותן מענה לצורך</u>** – *להציע פתרון ללקוח, הנותן מענה ל<u>צרכים</u> שלו.*