

1. КОРИСНИЧКА ПОДДРШКА

Алатка 1 – Комуникација лице в лице

**Алатка 2 – Телефонска поддршка на
корисници**

**Алатка 3 – Справување со проблеми и
поплаки**

Вовед

Корисничка поддршка е давање на услуги на корисниците пред, за време и после продажбата. Тоа е акт на грижа за корисничките потреби преку овозможување и испорачување на професионална, корисна и високо квалитетна услуга и помош пред, за време и откако ќе се задоволат барањата на корисниците.

Вештини за корисничка поддршка:

- Обрнување внимание на детали
- Способност да се остане позитивен
- Способност за снаоѓање во одредени ситуации со клиентите или соработниците
- Чесна комуникација
- Емпатија и сочувство
- Познавање на продуктите
- Трудољубивост
- Љубезност, ведрина и тактичност

Модулот Корисничка поддршка се состои од три алатки. Првата нуди вовед во основните принципи на комуникацијата лице в лице. Следната алатка подучува како да се однесуваме со клиентите на телефон. Последната алатка дава совети и примери за стекнување на вештини за справување со проблеми и поплаки.

Овие алатки се креирани земајќи ја во предвид целната група која ќе се обучува – луѓе со ниски вештини и слаба писменост. Се базираат на едноставни активности кои се лесно применливи и лесно разбирливи. На крајот на секоја алатка има чек листа со остварени цели каде обукантите може да го проверат својот напредок во учењето.

1.1. Алатка 1: Комуникација лице в лице

1.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Корисничка поддршка
АЛАТКА	Комуникација лице в лице
РЕСУРСИ	Прилози, коцки, хартија
СОДРЖИНА	Да научи како да се однесува во ситуација кога е лице в лице соочен со клиентот
КОНЦЕПТ	Да се дадат едноставни совети за да обукантот достигне основни вештини да комуницира лице в лице со клиентот
ЧАСОВИ ЗА ОБУКА	5
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Обукантот ќе може да: <ul style="list-style-type: none"> • Практикува основен јазик за социјализација • Се поврзе со клиентот
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНА И ВАЛИДАЦИЈА	<ul style="list-style-type: none"> • Ги разбира дефинициите за корисничка поддршка • Може да дефинира корисничка поддршка • Разбира совети дадени со говор на тело • Разликува различни типови на правилен говор на тело • Разликува што е „дозволено“ а што не е „дозволено“ при комуникација лице в лице • Знае како да користи корисни фрази во корисничката поддршка
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Работен лист • Формулар за оценување за обучувачи • Формулар за самооценување за учениците • Портфолио

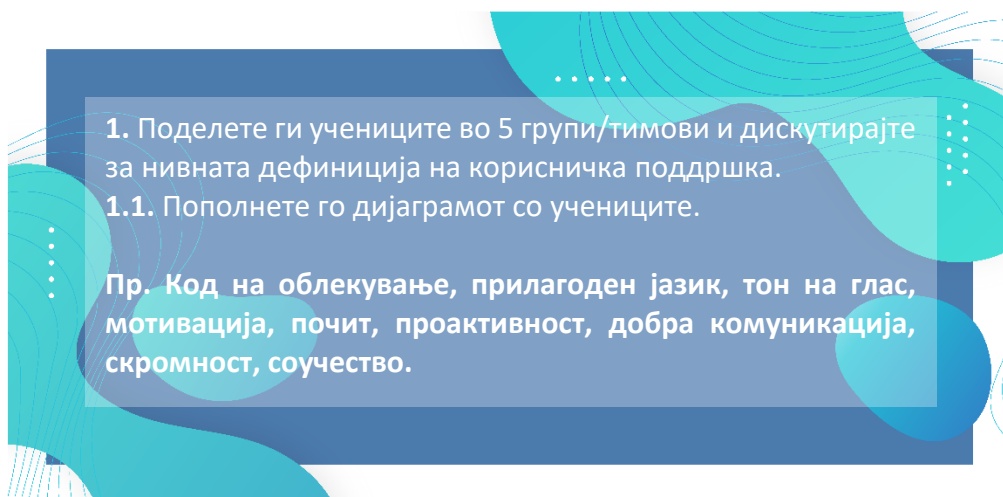
1.1.2. Корисничка поддршка – Комуникација лице в лице

Активност 1

Ова е нашата дефиниција за „корисничка поддршка“

„Корисничка поддршка е давање на услуги на корисниците пред, за време и после продажбата. Тоа е акт на грижа за корисничките потреби преку овозможување и испорачување на професионална, корисна и високо квалитетна услуга и помош пред, за време и откако ќе се задоволат барањата на корисниците.“

Се согласувате ли со оваа дефиниција? Што друго мислите дека може да се додаде / измени?



.....

1. Поделете ги учениците во 5 групи/тимови и дискутирајте за нивната дефиниција на корисничка поддршка.
 - 1.1. Пополнете го дијаграмот со учениците.

Пр. Код на облекување, прилагоден јазик, тон на глас, мотивација, почит, проактивност, добра комуникација, скромност, соучество.



Активност 2

Има некои важни карактеристики кои мора да се нагласат како што е говорот на телото. Додека зборуваме, говорот на телото многу кажува за нас и за клиентот.

Еве неколку совети кога директно се соочувате со клиентите. Додајте уште некои за кои мислите може да бидат корисни / важни:

Совети за говорот на телото:

- Задржете добар контакт со очите.
- Насмевнете се.
- Држете отворен став на телото.
- Практикувајте ракување со самодоверба.
- Избегнувајте да го нарушувате просторот од клиентот.
- _____
- _____
- _____
- _____

.....

2.1. Комплетирајте ја листата со совети за говор на телото со вашите ученици.

Пр. Држење, среденост на облека, фризура, добар изглед.

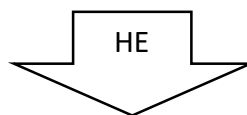
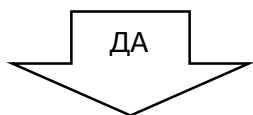
1. Изберете ја правилната слика: ✓





Активност 3

Затоа што комуникацијата не е само способност да се зборува одреден јазик, еве неколку аспекти на кои треба да се обрне внимание кога се работи во корисничка поддршка:



<ul style="list-style-type: none"> • Почитувај го твојот клиент 	<ul style="list-style-type: none"> • Не ги комплицирај
<ul style="list-style-type: none"> • Биди искрен 	<ul style="list-style-type: none"> • Не биди индиферентен
<ul style="list-style-type: none"> • Преземи одговорност 	<ul style="list-style-type: none"> • Не ги третирај клиентите како трансакции
<ul style="list-style-type: none"> • Секогаш стави се на местото на клиентот 	<ul style="list-style-type: none"> • Не го игнорирај фидбекот од клиентите
<ul style="list-style-type: none"> • Изрази благодарност 	<ul style="list-style-type: none"> • Не плаши се од поплаки

3.1. Играње улоги:

Пр.1: Изјава: “Ти си многу глупав. Викни го менаџерто.”

Можна ситуација: Клиентот беше вознемирен затоа што крајната цена на производот беше повисока од изложената.

Одговор: “Госпоѓо во право сте, се извинуваме за нашата грешка. Ќе го исправиме тоа.”

Повеќе примери во додаток 1.

Влези во тешките чевли на клиентот (групна работа)

Замислете некултурна, тешка или нејасна забелешка која клиентот може да ја даде врз основа на неговите искуства. Потоа нека некој од тимот превитка лист хартија и го подаде на тимот од вашата лева страна.

Со листот кој ви е даден од другата група, имате **5-10 минути** да развиете приказна за причината, како и одговор кој ќе го дадете на клиентот.

Активност 4

Одличната комуникација е уметност. Нејзиното фино брусеење пак е наука. Овие фрази за корисничка поддршка многу ќе ви помогнат во печењето на занаетот.

6 корисни фрази во корисничката поддршка

Кога пречекувате клиент	“Добредојдовте Се викам Како можам да ви помогнам?”
Кога ви се потребни повеќе информации	“Значи, она што го разбрав досега е... Ќе биде одлично ако може да ми кажете учте малку за...”
Кога признавате на клиентот	“Сфаќам дека ова е тешка ситуација, но ајде да пробаме да најдеме решение”.
Кога треба да го бодрите клиентот	“Апсолутно сте во право. Ајде да го разгледаме тоа”.
Кога треба да дадете инструкции	“Се што треба да направите е ...”
Кога треба да бидете љубезни	“Нема да ви пречи да почекате минута или две додека да ги внесам податоците?”

Во ситуација лице в лице со клиентот, мора да имаме во предвид дека разговорот мора да биде течен и јасен. Има различни чекори кои треба да се следат:

- Основна социјализација [поздрав и вовед (1); краток разговор за обични нешта (2); нудење помош (3); испраќање (4)]
- Општ разговор [прашања за разјаснување (5); нудење сугестии (6); одговарање на сугестиите (7)]

Идентификувај го контекстот на следниве реченици / изрази користејќи ги броевите 1 до 7.

Добро утро. Драго ми е што ве среќавам.	1	Се извинувам, но не ве разбрав точно	
Зар не е подобро ако...?		Дали прв пат не посетувате?	
Дозволете да ви помогнам со тоа.		Може ли да го повторите тоа, ве молам?	
Ви благодарам што навративте.		Седнете, ако сакате.	
Ова е мој предлог... Дали ви одговара?		Извинете, можам ли да ви помогнам?	
Беше убаво што ве запознав.		Би сакале кафе или чај?	
Го разбираам вашиот поглед на нештата.		Може ли малку пополека да зборувате?	
Времево е одлично, нели?		Беше убаво што ве сретнав.	
Ви благодарам што дојдовте денес. Јас се викам...		А зошто вие/ние не би...?	
Ве разбираам како ви е. Жал ми е што имавте такво искуство.		Не се согласувам затоа што...	

4.1. Answer Key:

1	5
6	2
2	5
4	2
6	3
4	2
7	5
2	4
1	6
2	7

Активност 5

Комуникацијата може да се дефинира како „процес со кој информацијата се предава меѓу индивидуи преку заеднички систем на симболи, знаци или однесување”.¹⁰

Имате две коцки за двајца играчи. Едната го претставува однесувањето на клиентите, а другата однесувањето на службеникот за корисничка поддршка - продавач.

¹⁰ “communication”, Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

Фрли ги коцките, и според претставената слика / емоција ќе треба да симулирате ситуација.

Пример: можеби ќе имате бесен клиент и нервозен продавач. Одглумете дијалог искористувајќи ги тие емоции, без да заборавите на говорот на телото.



Проверете го вашиот напредок

Колку научив за корисничката поддршка?

На кракото од овој модул способен сум/можам да: (штиклирај што си научил?)

- Свесен сум за важноста на корисничката поддршка.
- Свесен сум за важноста на говорот на телото.
- Можам да употребувам точен речник/фрази кога услужувам клиент.

Додаток 1

Играње улоги

Пр.1

Изјава: „Што мајка бараш ти овде, зар не зборуваш Македонски?“

Можна ситуација: Клиентот побарал порција без лактоза затоа што е алергичен.

Одговор: “Бескрајно се извинувам. Дајте да го вратам тоа во кујната и за миг ќе се вратам со вашата нарачка, без грижа овој пат ќе бидам екстра внимателен... и пијалакот ќе биде на наша сметка.”

Пр. 2

Изјава: „Ти си многу некомпетентен. Имаш ли поим како ова работи?“

Можна ситуација: Клиентот отишол во продавница за бела техника да купи некаков апарат и побарал од вработениот да ги објасни функциите на апаратот.

Одговор: „Господине многу се извинувам, апсолутно сте во право, би сакале ли малку да почекате и ќе го викнам колегата, тој е техничар“.

Играње улоги

Информација: Коцката 1 ги претставува чувствата на клиентите, а коцката 2 однесувањата / чувствата на продавачот.

- Фрлете ги коцките.

Пр: Коцка 1: лут/вознемирен клиент / Коцка 2: Вработен кој не почитува растојание меѓу него/неа и личниот простор на клиентот

Можно решение: клиентот побарал собна услуга која не била извршена како што треба. Доручекот не бил сервиран на време.

Пример за дијалог:

Клиент: „Веќе ви реков дека услугата не е добра!!! Барам да зборувам со менаџерот!“

Вработен (допирајќи го клиентот): „Ве молам г-не/г-ѓо, смирете се, ќе го решам проблемот, дајте ми само неколку минути“.

Клиент: „Престанете! Не ме допирајте, не го почитувате мојот личен простор!! Ќе се жалам и за недостиг на почит!“

Вработен: „Се извинувам, само се обидов да се чувствуваат попријатно ...“

Клиент: „Не ми требаат вашите извинувања! Барам само моето барање да се почитува и да биде извршено на време. Многу сум зафатен, а времето е пари!“

Вработен: (сеуште допирајќи го клиентот) „Уште еднаш се извинувам и ве уверувам дека нема да се случи повторно“.

Клиент: (скоро дерејќи се) „Веќе ви реков! Не ме допирајте! Се чувствувам непријатно! Вашата услуга е ужасна а вашиот однос ме излудува!!“.

Пр: Коцка 1: среќен клиент/ Коцка 2: вработен кој правилно се однесува со добро ракување.

Можно решение: клиентот ѝ купил убав подарок на неговата сопруга/сопруг со помош на вработениот кој дал многу професионална помош и совет.

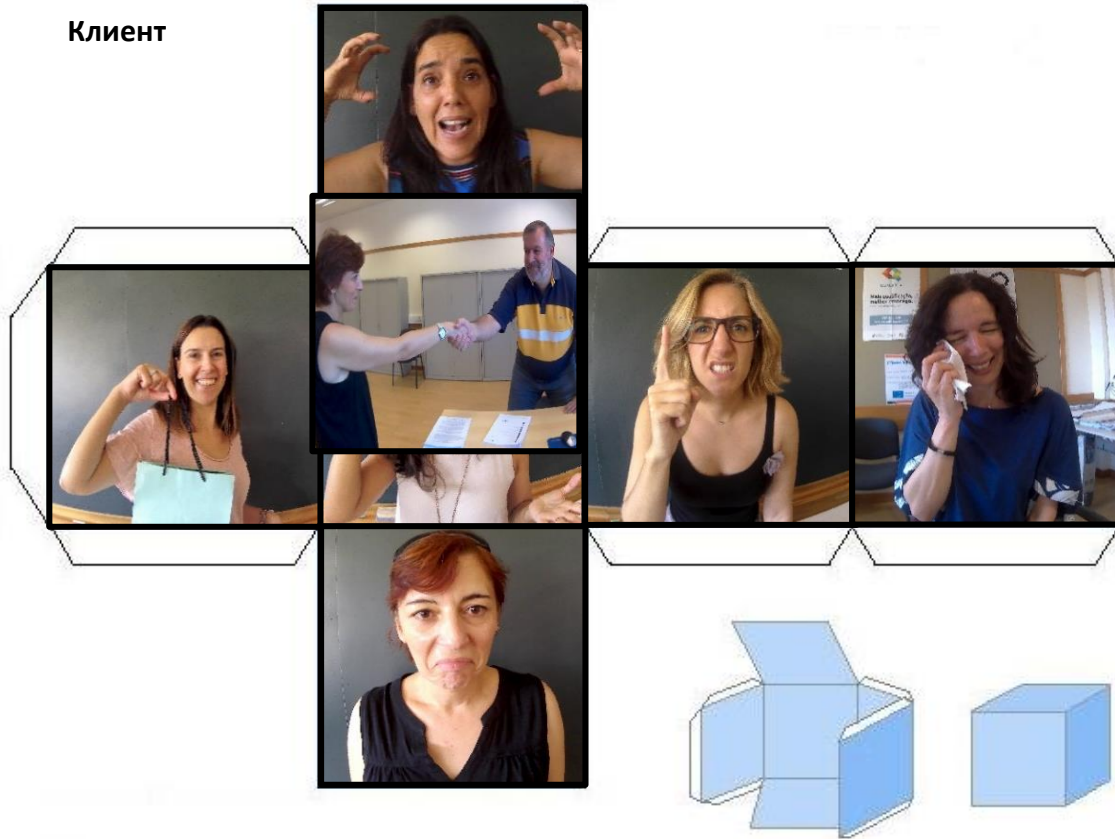
Клиент: „Многу ви благодарам за помошта, навистина сум благодарен. Без вас немаше да го најдам овој скапоцен подарок“.

Вработен: „Повелете и друг пат, беше задоволство да ви помогнам да изберете роденденски подарок. Сигурен сум дека ќе ѝ/му се допадне“.

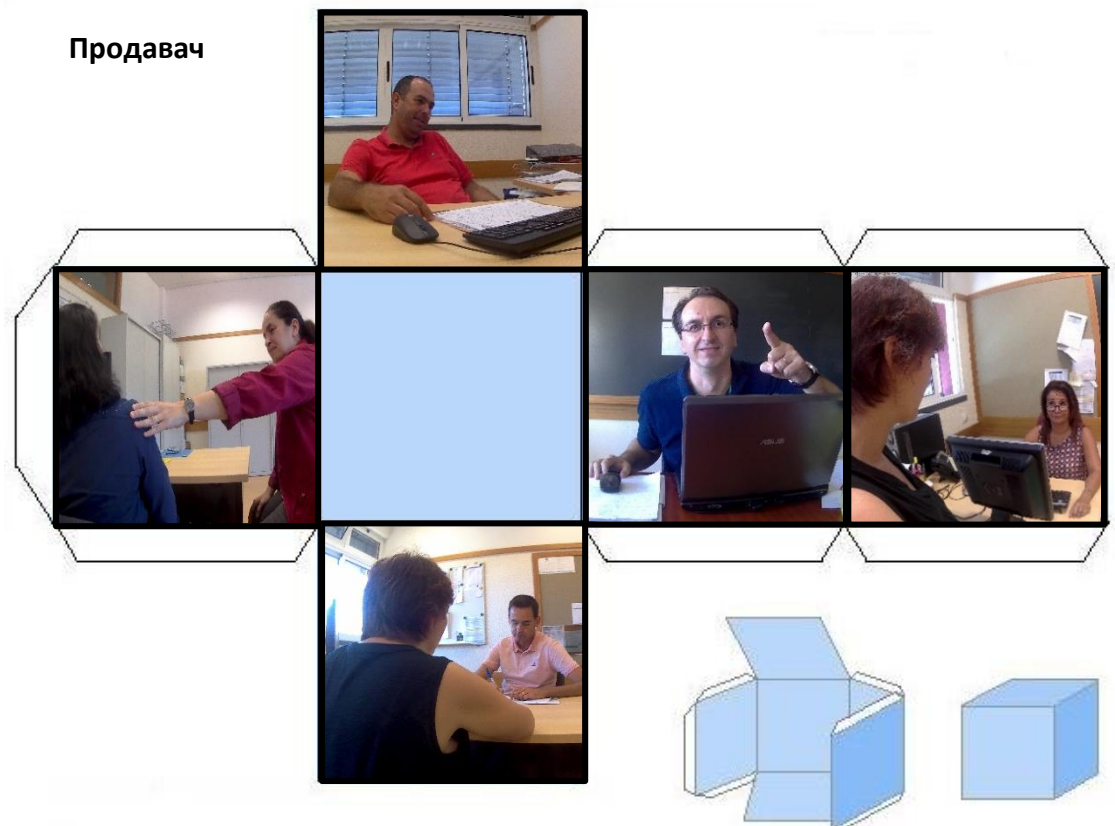
Клиент: „Јас сум тој на кого му е задоволство, ќе ја препорачам оваа продавница на сите мои пријатели. Вашата услуга и љубезност се извонредни“.

Додаток 2

Клиент



Продавач



1.2. Алатка 2: Телефонска поддршка на корисници

1.2.1. Практични информации

МОДУЛ	Корисничка поддршка
АЛАТКА	Телефонска поддршка на корисници
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Да научи како да се однесува со клиентите при телефонски разговор
КОНЦЕПТ	Да се дадат едноставни совети и да се покаже некоја мултимедијална содржина за да обукантот достигне основни вештини за однесување со клиенти на телефон.
ЧАСОВИ ЗА ОБУКА	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Обукантот ќе може да: <ul style="list-style-type: none"> - Биде љубезен на телефон - Биде разбирлив - Прави договори
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНА И ВАЛИДАЦИЈА	<ul style="list-style-type: none"> - Ја разбира важноста на правилната услуга кога се одговара на телефонски повик. - Знае како да пополни формулар кога ќе прими телефонски повик. - Знае како да употребува соодветни фрази за време на телефонскиот разговор. - Знае како да се договара со клиентите
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> - Работен лист - Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио

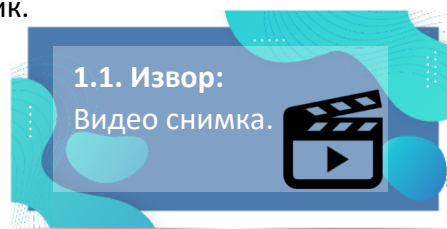
1.2.2. Корисничка поддршка – Телефонска поддршка

Активност 1

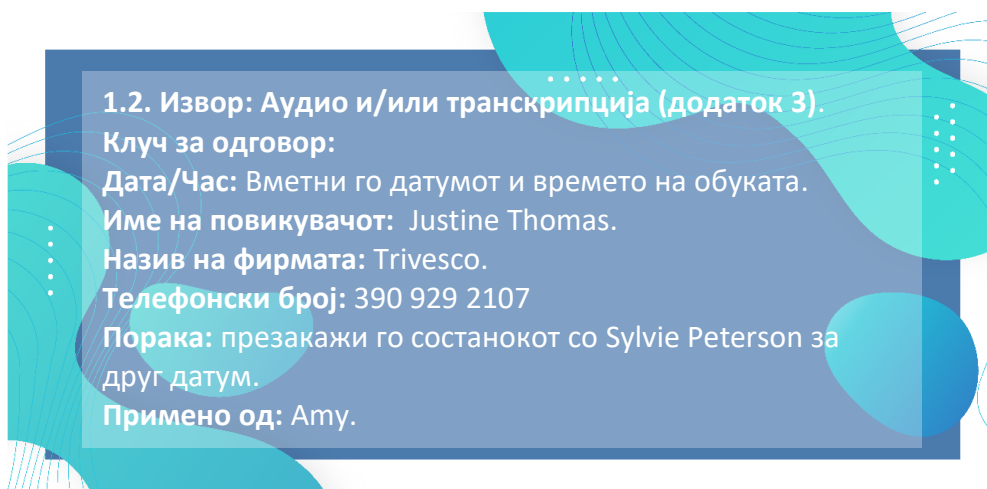
Внимателно изгледајте го видеото¹¹ и обрнете внимание на тоа што треба а што не треба да правите кога одговарате на повик на клиент.

Дискутирајте со вашиот предавач или со колегите за важноста на правилната услуга при одговарање на телефонски повик.

Слушај го внимателно дијалогот и потполни го овој формулар.



Дата / Час:	
Име на повикувачот:	
Назив на фирмата:	
Телефонски број:	
Порака:	
Примено од:	



¹¹ When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions последна промена на 17 Јули, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>

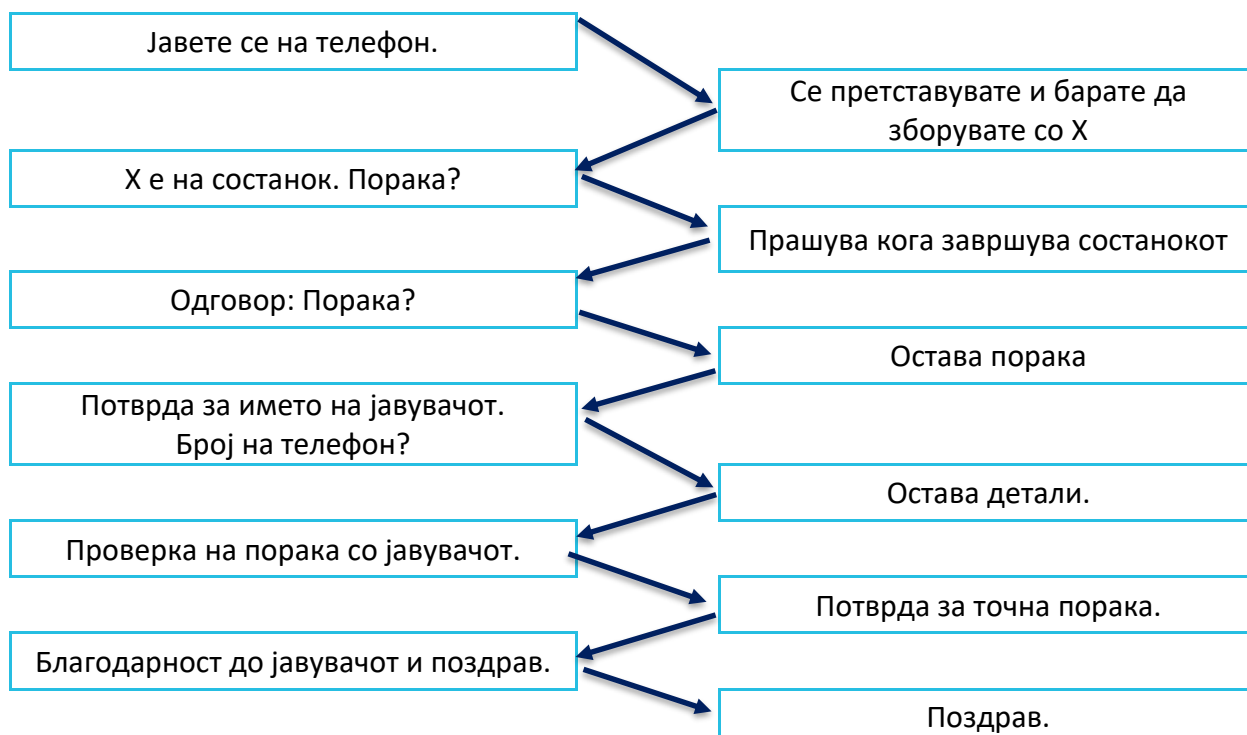
Активност 2

Кога работите во корисничка поддршка мора да ги одбегнувате следните фрази и да ги замените со правилни..

✗ Неправилни	✓ Правилни
“Не знам”:	“Тоа е одлично прашање. Дозволете ми да проверам и ќе најдам.”
“Не можеме тоа да го направиме”	“Ова е тоа што можеме да го направиме.” (Понудете позитивна алтернатива)
“Вие ќе мора да...”	“Вие ќе треба да to...” (Примајте наредби наместо да давате)
“Само момент”	“Може ли да почекате?” (Почекајте на одговор)
“Не”	Мисли пред да одговориш. Елиминирај го „НЕ“ и започни со следниот збор.

Играње улоги: замислете ситуација со клиент кој бара замена или поправка на услуга дома (може да е интернет услуга или електрична енергија).

- Не заборавајте да употребувате правилни фрази.
- Имате 10 минути да го подготвите дијалогот.
- Користете го блок дијаграмот подолу за помош.



Активност 3

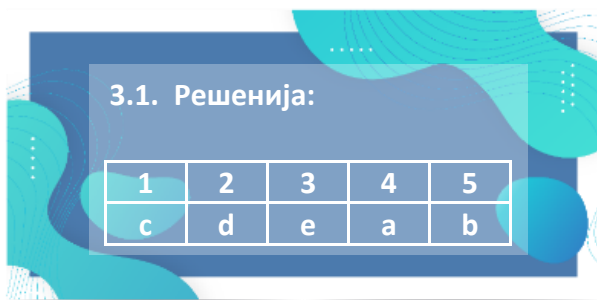
Многу е важно да се знае како да се прават спогодби со клиентите. Еве неколку клучни изрази кои треба да се употребат при спогодување.

Корисни фрази	
<p>Договарање на состанок</p> <ul style="list-style-type: none"> – Може ли да закажеме состанок? – Дали сте слободни во понеделник?? – Дали ви одговара следниот четврток? – Што мислите за 14 часот во четврток? 	<p>Предлагање на ново време</p> <ul style="list-style-type: none"> – Жалам, но имам друг ангажман. – А може ли во вторник? – Поточно, во четврток наутро би било подобро за мене.
<p>Доаѓање на време</p> <ul style="list-style-type: none"> – Само да проверам во бележникот / планерот. – Да, вторник е ок за мене. – Звучи добро. Во вторник во 14 значи. 	<p>Потврдување</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ќе се видиме во вторник во 11 во вашата канцеларија – Може ли деталите да ми ги потврдите во е-мејл? – Ова е мојот мобилен број во случај да треба да ме најдете. – Се радувам на нашето видување.

3.1. Поврзи го прашањето со одговорот

1. Може ли да закажеме состанок за следниот вторник во девет часот?	a. Понеделник? Да ми одговара.
2. Дали петок на 18-ти одговара?	b. Во еден часот ми одговара, но би сакал да се сретнеме во мојата канцеларија, ако е ОК?
3. Може ли да закажеме состанок за четврток попладне?	c. Жалам, веќе имам состанок утрото. Што мислите за 1.30?
4. Дали сте слободни следниот понеделник за состанок?	d. Не сум на работа за продолжениот викенд. Може ли да ве побарам кога ќе се вратам?
5. Што мислите за девет часот во мојата канцеларија?	e. Да. Звучи одлично. Значи во 2 часот.

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----



Проверете го вашиот напредок

Колку научив за корисничката поддршка?

На крајот од овој модул способен сум/можам да: (штиклирај што си научил)

- Можам да дадам правилна телефонска услуга.
- Можам да користам различен речник додека зборувам на телефон.

Додаток 3

Телефонски дијалог во прашањето 1.2

Ејми: Добро утро. Овде Ејми.

Џастин: Добро утро. Дали е тоа канцеларијата на Данелин?

Ејми: Да, како можам да ви помогнам?

Џастин: Може ли да зборувам со Силви Патерсон?

Ејми: Жалам, но таа не е тука.

Џастин: Може ли да оставам порака?

Ејми: Секако

Џастин: Се викам Џастин Томас. Работам во Тривеско. Се работи за распоредот за градба за следната недела. Сакам да презакажам за друг датум. Мојот број е 390 – 929 – 2107.

Ејми: Може ли да го спелувате името на фирмата?

Џастин: Се разбира T – R – I – V – E – S – C – O.

Ејми: Ви благодарам, уште нешто?

Џастин: Не, ви благодарам, пријатно.

Ејми: Пријатно.

1.3. Алатка 3: Справување со проблеми и поплаки

1.3.1. Практични информации

МОДУЛ	Корисничка поддршка
АЛАТКА	Справување со проблеми и поплаки
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Учење за справување со проблеми
КОНЦЕПТ	Дава едноставни методи со кои обукантот ќе научи основни вештини за справување со проблеми и поплаки.
ЧАСОВИ ЗА ОБУКА	2
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Обукантот ќе се оспособи да: <ul style="list-style-type: none"> - Применува СИРЗ метода - Напише извинување земајќи ги во предвид 5-те девизи на корисничката грижа
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНА И ВАЛИДАЦИЈА	<ul style="list-style-type: none"> - Ја разбира важноста на давање соодветен одговор кога се справува со проблеми и поплаки. - Ја разбира СИРЗ методата. - Ги сфаќа петте девизи на корисничката грижа. - Знае како да напише писмо со извинување.
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> - Работен лист - Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио

1.3.2. Корисничка поддршка – Справување

Активност 1

Во секојдневната работа на корисничката поддршка една од најчестите ситуации е да се соочите со проблеми и поплаки. За да успеете во тие тешки задачи следете ги овие едноставни правила:



**Овие едноставни чекори се
познати како СИРЗ метода.**

Никогаш не заборавајте дека омекнувањето на лошите вести и извинувањето се многу важни во комуникацијата лице в лице или во телефонски разговор. Еве неколку фрази кои ќе ви помогнат во тие ситуации.

- ✓ *Се плашам дека сме направиле грешка.*
- ✓ *Изгледа дека некако вашата нарачка била помешана..*
- ✓ *Изгледа дека заборавиле да ги проследат инструкциите.*
- ✓ *Очигледно е настанато недоразбирање*

Активност 2

Без разлика на вашата улога во фирмата, корисничката поддршка е првиот чекор во правењето добар и траен впечаток. Ова се 5-те девизи на корисничката грижа кои ќе ви помогнат во секоја ситуација

5 девизи за корисничка грижа:

- **Јасно** - Користи кратки и директни реченици во доврo срочени мисли.
- **Комплетно** - вклучи ги сите информации кои му се потрбни на клентот, зардно со броеви и контакт детали.
- **Концизно** - Не го трожете времето залудно со премногу непотребни информации. запомнете дека и клентот е исто зафатен.
- **Љубезно** - Користете културен јазик и придржувајте се кон правилата на пишаната конверзација.
- **Точно** - Не го збунувајте клентот со граматички грешки, грешки во акцентирање или ви пишување. Секогаш препрочитајте го писмото или мејл пораката пред да го/ја испратите.

Кога му пишувате на клиентот за прв па, најдобро е да користите формален стил. Еве неколку стандардни поздрави за почеток и крај во писма и мејлови

	ПИСМО	EMAIL
Кога не го знаете името	Почитуван/а/и Господине/Госпојто/ Господа _____ Искрено ваш	Почитуван/а/и Господине/Госпојто/ Господа Здраво _____ Со почит,
Кога го знаете името	Почитуван/а Господине/ Госпојо Трајков _____ Искрено ваш	Здраво/Почитуван/а Г-н/ Г-ѓа Трајков _____ Ви посакувам се најдобро
Кога добро ја/го познавате личноста/луѓето	Драг Петар Драги Петар и Марија _____ Срдечни поздрави	Здраво Петар Здраво Петар и Марија _____ Поздрав

Прочитајте го ова типично писмо со извинување и пополнете ги празните места со фразите кои се дадени

Многу жалиме за Уште еднаш се извинуваме Многу сме загрижени што
слушнавме дека Проблемот е решен Бидете сигурни дека правиме сè што можеме

Почитуван Г-н Илиев

_____ вашата нарачка од минатиот
месец не ви е доставена. _____ фрустрациите кои тоа
ви ги предизвика. _____

вашата нарачка да пристигне што е можно побргу. Доцнењето е поради неочекуван
компјутерски проблем во одделот за испораки кој доведе до прекин на нашиот обично
ефикасен сервис. _____ и вашата нарачка ви е
испратена по брза пошта.

_____ за непријатностите. Ја цениме вашата работа и
се надеваме дека ќе ни битеде долготраен клиент.

Искрено ваш,

Петар Петров – раководител на испораки

2.3. Поврзи ги двата дела за да креираш фрази:

1. Со нетрпение очекувам да	a. што ја избравте нашата компанија
2. Воодушевени сме	b. ве видам следната недела
3. Доколу имате	c. ќе ве посетам
4. Благодарам	d. било какви други прашања
5. Веше задоволство	e. да се зборува со вас
6. Ако сте задоволни	f. што ве имаме како нов клиент
7. Јас лично	g. со резултатите

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----

.....

2.2. Решение:

1. Многу сме загрижени што слушнавме дека
2. Многу жалиме за
3. Бидете сигурни дека правиме се што можеме
4. Проблемот е решен
5. Уште еднаш се извинуваме

.....

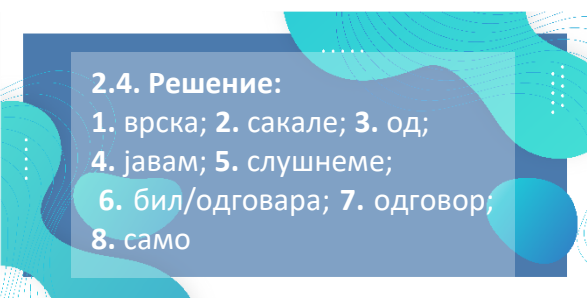
2.3. Решение:

1	2	3	4	5	6	7
b	f	d	a	e	g	c

2.4. Комплетирај ги речениците од писма и мејлови со зборовите приложени подолу.

јавам одговара слушнеме само од сакале врска одговор бил

1. Во _____ вашиот телефонски повик, ви ги праќам деталите кои ги баравте.
2. Би _____ да ви помогнеме со вашите финансиски планови.
3. Ви благодариме за вашето писмо од _____ 29 Јуни.
4. Ќе ви се _____ што е можно побргу.
5. Нестрпливо очекуваме да ве _____ наскоро
6. Би _____ благодарен ако ме контактирате најрано кога вам ви _____.
7. Го очекуваме вашиот _____.
8. Ви пишувам _____ да ве известам за датумите на нашата следна отворен куќа.



Провери го твојот напредок

Колку научив за корисничката поддршка?

На крајот од овој модул способен сум/можам да: (штиклирај што си научил)

- Можам да ги следам СИРЗ правилата
- Свесем сум за 5-те девизи на корисничката поддршка
- Можам да се справам со жалби на правилен начин
- Можам да мапишам писмо или мејл со извинување