

Konfliktowe Sytuacje

1. Kiedy słuchacz przychodzi w innym terminie niż był umówiony.

W pierwszej kolejności Pytamy klienta z jakiej grupy jest i sprawdzamy godziny zajęć w tej grupie.

A) Jeżeli doszło do pomyłki po stronie Klienta.

- Pod żadnym pozorem nie wspominamy bezpośrednio o winie klienta.
- Przedstawiamy klientowi argumenty świadczące o tym iż został on już poinformowany o prawidłowej godzinie zajęć.
- Jeżeli klient nie uznaje tych argumentów to proponujemy mu ponowne rozpatrzenie tej sprawy.

B) Jeżeli doszło do pomyłki po naszej stronie.

- Przepraszamy klienta oraz natychmiast proponujemy alternatywę w postaci odrabiania zajęć.
- Jeżeli klient jest dalej nie jest usatysfakcjonowany, to proponujemy mu obniżenie następnej raty o liczbę zajęć które opuścił z naszej winy.

2. Kiedy klient zgłasza błąd w umowie.

Rozpatrujemy sprawę natychmiast w obecności klienta.

A) Jeżeli klient ma rację co do błędu.

- zabieramy starą umowę i niszczymy ją na oczach klienta.
- drukujemy nową umowę z naniesionymi poprawkami które uzgodnimy z klientem.
- przepraszamy klienta i zapewniamy go, iż może w każdej chwili zgłaszać swoje uwagi dotyczące umowy.

B) jeżeli klient nie ma racji co do błędu.

- Wyjaśniamy spokojnie i powoli warunki zawartej przez klienta umowy.

- jeżeli klient nie jest usatysfakcjonowany z wyjaśnień, to pod żadnym pozorem nie wspominamy o jego winie.
- Staramy się uspokoić klienta i stanowczo zapewniamy że z umową jest wszystko w porządku.

3. Kiedy ma uwagi co do prowadzenia zajęć przez lektorów.

Zapraszamy klienta na indywidualną rozmowę na osobności tak aby nie odbywała się w obecności innych klientów (o ile to możliwe)

A) Jeżeli wina leży po stronie lektora

- Wysłuchujemy uwag klienta i zapewniamy iż zostaną one rozpatrzone.
- Proponujemy klientowi rozmowę w obecności lektora do którego klient ma uwagi.
- Nie obwiniamy o nic klienta bezpośrednio nawet gdy nie ma racji.
- Rozmawiamy o sprawie z panią metodyk, która zajmuje się nią od tej chwili.
- Gdy metodyk rozpatrzy sprawę z lektorem, kontaktujemy się z klientem aby poinformować go o rozwiązaniu sprawy lub pozostawiamy sprawę kontaktu z klientem metodykowi (w takiej sytuacji jedynie upewniamy się czy klient został poinformowany)

B) Jeżeli klient nie ma racji co do uwag odnośnie zajęć .

- Tłumaczymy Klientowi od początku jeszcze raz i zapewniamy że sprawa zostanie potraktowana poważnie oraz zajmować się tym będzie Pani Metodyk.
- Staramy się być stanowczy ale nie wchodzimy w konflikt z klientem jeżeli to konieczne ustępujemy mu i przepraszamy.

4. Kiedy Rodzic chce permanentnie uczestniczyć w zajęciach.

Tłumaczymy klientowi, iż uczestnictwo rodzica w zajęciach jest możliwe jedynie na pierwszych zajęciach próbnych.

- W sytuacjach wyjątkowych kiedy słuchacz nie chce wejść do Sali bez rodzica, zapraszamy rodzica z dzieckiem do sekretariatu tak aby zajęcia mogły odbywać się bez zakłóceń oraz prosimy rodzica o uspokojenie dziecka.
- Jeżeli klient nalega, podajemy mu następujące argumenty:

A) Zajęcia w których uczestniczy rodzic są mniej efektywne, ponieważ obecność rodzica rozprasza słuchaczy .

B) Umowa zawarta z rodzicami zobowiązuje nas do pilnowania by w klasie w której prowadzimy zajęcia znajdowało się jedynie 8 słuchaczy i lektor bez osób trzecich.

C) Obecność Rodzica może rozpraszać lektora co obniży jakość zajęć.

D) Nasze sale nie są przystosowane do obecności osób trzecich.

5. Kiedy słuchacz nie przestrzega naszego regulaminu.

W pierwszej kolejności prosimy lektora aby napisał stosowną wiadomość do rodzica w e-dzienniku.

Jeżeli wiadomość nie skutkuje i słuchacz dalej nie przestrzega regulaminu, to kontaktujemy się z rodzicem i informujemy go o zaistniałej pamiętając o następujących zasadach:

- Nie oceniamy słuchacza ani klienta.
- Podajemy przykłady złamania regulaminu przez słuchacza.
- Rozmowę staramy się przeprowadzić w miłej atmosferze.
- Jeśli zajdzie taka potrzeba to przypominamy klientowi o tym iż przy podpisywaniu umowy zapoznał się on z regulaminem i jest zobowiązany go przestrzegać.
- Jeżeli klient nie zgadza się z naszymi argumentami to możemy zapewnić go iż sprawa zostanie rozpatrzona ponownie.

6. Kiedy klient nadużywa zdalnych zajęć.

W sytuacji kiedy słuchacz więcej niż trzy razy pod rząd uczestniczył w zajęciach zdalnie, należy skontaktować się z klientem i zapytać o obecność jego dziecka na najbliższych zajęciach.

- Pamiętamy o tym że nie chcemy doprowadzić do sytuacji w której klient tłumaczy się przed nami.
- Staramy się także uświadomić klienta o tym, iż zajęcia zdalne są mniej efektywne niż zajęcia kontaktowe (pokazując w ten sposób że działamy na korzyść klienta troszcząc się o niego)
- Na koniec rozmowy (jeżeli to konieczne) możemy przedstawić klientowi zasady prowadzenia zajęć zdalnych w naszej szkole.

7. Kiedy słuchacz notorycznie przychodzi nie przygotowany na zajęcia.

W pierwszej kolejności prosimy lektora aby napisał stosowną wiadomość do rodzica w e-dzienniku.

- Jeżeli notatka nie skutkuje to Kontaktujemy się z rodzicem i przedstawiamy mu sytuację lub prosimy o to metodyka.

8. Kiedy klient zgłasza pretensje co do wzrostu ceny za kurs.

Podajemy następujące argumenty:

- Wzrost ceny jest związany z wzrostem jakości naszych zajęć.
- Wzrost ceny podyktowany jest z podwyżkami płac.
- Zwiększając cenę pragniemy zapewnić państwu jak najwyższą jakość zajęć.

Jeżeli klient nie będzie usatysfakcjonowany z powyższych argumentów to proponujemy mu rozmowę z Dyrektorem.

9. Jak rozmawiać z klientem w razie nagłego odwołania zajęć (np. kiedy lektor nie będzie mógł się stawić na zajęcia a my dowiemy się o tym w ostatniej chwili)

W takiej sytuacji przepraszamy klienta, oraz od zapewniamy go iż te zajęcia zostaną nadrobione.