**Как отвечать на жалобы посетителей, чтобы они остались довольны?**

**Основано на советах практикующего психолога Полины Лукиных.**

Претензии посетителей полезны тем, что показывают слабые места в работе учреждения. Устранить их – значит сделать учреждение лучше. Но чтобы посетитель не поделился негативом в соцсетях и со знакомыми, сотрудники должны умело погасить конфликт. И не просто погасить, а сделать так, чтобы посетитель захотел прийти в учреждение снова и снова.

**Как отвечать на письменные жалобы?**

Жалобу посетитель может направить письменно на адрес учреждения или по электронной почте. Любое обращение регистрируется в учреждении- Закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан…».

**Шаг 1. Изучить претензию.**

Решите, важная это претензия или незначительная. Далее проанализировать обстоятельства, которые повлекли недовольство со стороны посетителя.

Назначьте лиц, которые отвечают за отработку серьезной претензии. Сотрудники должны подготовить служебные (объяснительные записки). На основании этих документов оцените работу сотрудников. Если вина сотрудников будет доказана, то руководитель учреждения по своему усмотрению имеет право привлечь виновных к дисциплинарной или материальной ответственности.

**Шаг 2. Подготовить варианты решения проблемы.**

Это могут быть извинения, компенсация, другие конкретные меры, чтобы решить проблему. Учтите, что важные претензии нужно удовлетворить в короткие сроки с момента, как они поступили. И обязательно поблагодарить человека за обращение: «Благодарим за неравнодушное отношение к проблемам…».

**Как отвечать на устные жалобы?**

В общении с недовольным посетителем сотрудники должны придерживаться заранее составленного алгоритма.

**Шаг 1. Выслушать посетителя.**

Сотрудник должен дать возможность посетителю высказаться. При этом человека нужно слушать со спокойным выражением лица, внимательно. Смотреть время от времени ему в глаза, стараться, чтобы взгляд не был настойчивым. Посетителя нельзя перебивать. Если соглашаетесь с чем-то, то просто кивайте головой.

Задача сотрудника учреждения на этом этапе:

-дать посетителю возможность сбросить негативное эмоциональное напряжение;

-понять, что именно человека беспокоит.

**Шаг 2. Повторить суть претензии, которую высказывает посетитель.**

Сотрудник проговаривает вслух суть проблемной ситуации и убеждается, что понял правильно. Так он снижает напряжение в общении, переводит разговор в конструктивное русло – к поиску решений.

**Шаг 3. Извиниться.**

Сотрудник извиняется перед недовольным посетителем от лица учреждения. Важно извиниться доброжелательно и честно.

**Шаг 4. Разделить чувства посетителя.**

Работник должен выразить собеседнику свое понимание, как бы встать на его сторону. Общаясь с посетителем вы должны узнать какие варианты решения проблемы видит недовольный клиент.

**Шаг 5. Предложить посетителю план, как разрешить ситуацию.**

Задача этого этапа – договориться с посетителем, сформировать его лояльность по отношению к сотруднику и к учреждению в целом.

Предложите недовольному посетителю какую-либо компенсацию в виде особых условий обслуживания, пригласите его посетить проводимое мероприятие. Не надо обещать того, что сотрудник не может дать, не надо оправдываться!

**Шаг 6. Рассказать посетителю, как избежать неприятной ситуации.**

Задача этого этапа – восстановить доверие, утвердить перемирие с ним. Сотруднику следует обсудить с посетителем, как ему следует действовать в следующий раз, если повторится аналогичная ситуация.

**Шаг 7. Поблагодарить посетителя.**

Сотрудник должен поблагодарить посетителя за внимательность и лояльность. Ведь он указал на трудность, которая существует в учреждении.

Посмотрите в памятке, что сотрудникам запрещено делать, когда они улаживают конфликт.

**Памятка. Пять «нельзя», когда сотрудник общается с посетителем.**

1. **Нельзя проявлять высокомерие.** Сотрудник или собеседник, который в ответ на жалобы насмехается или грубит, только нагнетает ситуацию. Нужно стараться говорить вежливо, искренне.
2. **Нельзя перебивать посетителя.** Когда посетитель описывает проблему или ситуацию, не нужно его перебивать своим собственным видением или оправданиями. Нужно дать посетителю высказаться.
3. **Нельзя общаться на «ты» или по фамилии.** Если это возможно и уместно, при общении сотрудник представляется по имени и отчеству, называет должность. К посетителю также обращаются - по имени и отчеству.
4. **Нельзя перекладывать ответственность.** Если проблема, которую заявил посетитель, не входит в зону ответственности и компетенций сотрудника, нужно пригласить ответственного, который способен помочь.
5. **Нельзя считать посетителя врагом.** Посетитель, который предъявил претензию, - союзник учреждения. Он помогает улучшить работу, создать лояльность по отношению к учреждению.