



Piše: Marija Pavić

# Rešavanje žalbi

*Slušajte pažljivo, pokažite saosećanje i brigu, pronađite dogovor sa klijentom i lično preduzmite sve mere da problem rešite.*

## Da li je žalba klijenta zaista negativan događaj?

Kada kažemo žalba, uvek pomislimo na nešto negativno. Često i sami postanemo nakostrešeni, ljuti, razočarani... Međutim, žalba može da se doživi i pozitivno. Može da predstavlja glavni izvor informacija do kojih sami ne dolazimo, posebno zbog toga što ne sagledavamo propuste koje pravimo, zbog neprimerenog ponašanja ili zbog pogrešne procedure. Gledajući iz tog ugla, dobijene žalbe i prigovori mogu predstavljati odskočnu dasku za unapređenje našeg rada.

Dobrim rešavanjem žalbe možemo da steknemo pozitivnu reputaciju. Naša usluga je možda bila osrednja, a rešavanjem nezadovoljstva i prigovora klijenta pokazujemo klijentu brigu i posvećenost. Pri tome, on nije očekivao taj preokret u njegovu korist pa je pozitivno iznenađen našim gestom i reakcijom.

I na kraju, zašto je još žalba pozitivna? Ona nam zapravo govori da nam klijent daje još jednu šansu, za razliku od slučajeva kada imamo nezadovoljnog klijenta koji nam prigovor ne iznosi, nego je digao ruke od nas i govori ga nekom drugom – bilo da je to neko njemu blizak, na primer prijatelj, ili pak, naša konkurencija.

## Gde stoje uzročnici žalbi?

Ne mogu se sve žalbe svrstati u istu kategoriju.

- 1) Postoje one koje potiču iz ljudske greške – od nas samih ili kolege iz naše organizacije;
- 2) postoje one koje potiču od klijenata – kada se žale i prave prigovor, a greška je njihova, i
- 3) postoji sistemska greška.

Naša reakcija na žalbu u svim ovim slučajevima treba da bude ista, a to je da mi

**Šta je potrebno osobi koja izrazi žalbu? Verovatno samo da je saslušate, da je ozbiljno shvatite, da izrazite svoju brigu i poštovanje tako da se ona oseća važnom i uvaženom, da joj obezbedite odgovore na pitanja i mogućnosti rešenja tog praktičnog problema. Nekada je dovoljno samo izvinjenje i stvaranje osećaja da ste vi na njihovoj strani. Time ćete pokazati da vam je stalo i smirićete njihove emocije i učiniti ih ponovo vašim klijentom.**

upravljamo tom situacijom, želimo da je rešimo i da na kraju, ako je ikako moguće, klijent bude zadovoljan našim tretmanom, čak i ako problem nije rešen na način na koji je on očekivao na početku.

## Šta zapravo rešavamo prilikom rešavanja žalbe?

Svaka žalba se sastoji od dva elementa – jedan deo je praktični problem koji treba rešiti, a drugi je emocionalni pro-

blem, reakcija samog klijenta koga treba smiriti, kojim treba upravljati. Koji deo prvo treba rešavati? Najveća je greška da se ne pozabavimo ni jednim ni drugim. Ako smo spremni da upravljamo ovom situacijom, da rešavamo žalbu, treba najpre početi od emocija, od doživljaja samog klijenta i odmah zatim preći na rešavanje problema. Nekad se desi da smirivanjem emocije klijent izgubi potrebu da se dela praktično, jer je i on sam uvideo iracionalnost svojih reakcija i svoje žalbe.

Prisetite se šta se dešavalo kada ste se vi poslednji put žalili? Dok ste se vi unapred pripremali, da li ste strukturisali svoje misli ili je to prosto izašlo iz vas? Kako je reagovala osoba kojoj ste iznosili svoj prigovor ili žalbu? Da li vas je prekidala i bila gruba? Šta se dešavalo sa vašom ljutnjom, frustracijom, razočaranjem? Verovatno su rasli. Da li su vaša žalba i nezadovoljstvo postajali još veći tokom tog razgovora? Šta se desilo sa



vašom lojalnošću i odabirom tog provajdera/dobavljača? A šta je vama zapravo tada trebalo? Šta je potrebno osobi koja izrazi žalbu? Verovatno samo da je saslušate, da je ozbiljno shvatite, da izrazite svoju brigu i poštovanje tako da se ona oseća važnom i uvaženom, da joj obezbedite odgovore na pitanja i mogućnosti rešenja tog praktičnog problema. Nekada je dovoljno samo izvinjenje i stvaranje osećaja da ste vi na njihovoj strani. Time ćete pokazati da vam je stalo i smirićete njihove emocije i učiniti ih ponovo vašim klijentom.

U tome vam može pomoći algoritam u rešavanju prigovora koji se sastoji iz četiri koraka. Prvi je da slušate pažljivo, a drugi da pokažete saosećanje, brigu i postavite prava pitanja. Ova dva koraka potpomažu smirivanje emocija i upravljanje tim aspektom situacije. Treći korak je da se saglasite sa svojim klijentom oko toga šta treba preduzeti i šta ćete realno i preduzeti. I četvrti je da ili vi lično rešite ili proverite da li su sve dogovorene mere preduzete i date pružite povratne informacije. Treći i četvrti

korak se odnose na praktično rešavanje problema.

## Kako treba da se izražavamo kad dobijemo prigovor?

Rešavanje žalbi možemo pospešiti ako koristimo pozitivno izražavanje. Dakle, umesto „Ne“, treba da govorite „Da“, tj. šta možete da preduzmete. Umesto „Ne znam“, govorite šta znate, za šta imate informacije, šta možete da prenesete. Umesto „To nije moja krivica“ kažite „Hajde da vidimo šta može da se uradi, šta možemo što pre da uradimo sa tim“. Umesto „To nije moj posao“ govorite „Hajde da vam nađem osobu koja može da vam pomogne u vezi sa ovim“. Umesto „Zauzet sam trenutno“ ili „Ne mogu sad da odgovorim“ kažite „Sačekajte momenat i biću tu za vas“.

## Šta je sa nama u ovoj situaciji?

U svemu ovome jako je bitno da poznajete sebe i da znate koji su to za vas posebni klijenti, koji klijenti vam izazivaju neadekvatnu reakciju u kojoj ne upravljate situacijom. Najbitnije je da polako vežbate kako da prevaziđete takve situ-

acije. Takođe, sledeća veština i mudrost rešavanja žalbi je u stvari ne preuzimati emociju iz koje proizlazi konflikt (a ne rešavanje žalbi), već kontrolisati svoje emocije i ne doživljavati te situacije lično, već kao sastavni deo posla.

## Ko je tu zbog koga, klijenti zbog nas ili mi zbog klijenata?

Ono što sigurno suštinski pomaže je svest o tome da smo mi tu zbog njih. Njihovo je pravo da izraze nezadovoljstvo ako su nezadovoljni. Teško je izvodljivo biti deo poslovanja i pružati uslugu ili proizvod klijentu i nikada ne pogrešiti. Ne treba biti strog ni prema klijentu koji izražava žalbu niti prema sebi jer smo pogrešili, već treba odgovorno pristupiti njihovim emocijama i njihovom praktičnom problemu. ☐



Marija Pavić  
Direktor i HR konsultant  
H.ART development center  
BLANCHARD International Serbia  
marija.pavic@hart.rs  
www.hart.rs  
www.blanchard.rs