

Техника **LAST**

Listen

Выслушать. Позволить клиенту рассказать о ситуации и своих чувствах

Apologize

Присоединиться и поддержать клиента

Solve

Решить вопрос: взять на себя ответственность за ситуацию и сделать все, что возможно для клиента

Thank

Поблагодарить. Клиент не ушел из банка, а указал на ошибку. Это ли не причина сказать ему «спасибо»?

Способы управления ЭВ

Интонирование: самый простой способ привлечения внимания

Акцентировка: внимание акцентируется на той части ответа, которую нужно выделить

Навязывание ритма: изменение скорости речи

Переформулировка: концентрирует внимание на самой значимой части диалога

Прогноз: высказывание прогноза, основанного на реальных фактах

Своевременная пауза: позволяет сфокусировать внимание на том, что будет сказано после паузы

Инструменты повышения лояльности

Скидки на ПУ

Скидки на пакеты переводов

Скидки от федеральных партнеров

Возмещение комиссий по лояльности