

Παιχνίδι ρόλων MT1.1_6 «Αντιμετώπιση παραπόνων πελατών»

Στόχος:

Να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να εξασκηθούν στην προσαρμογή του γλωσσικού τους ύφους σε διαφορετικά περιβάλλοντα και ακροατήρια, αναλύοντας ένα σενάριο εξυπηρέτησης πελατών και διαμορφώνοντας τις κατάλληλες απαντήσεις.

Μελέτη περίπτωσης: Χειρισμός παραπόνων πελατών

Συνολική διάρκεια: 30 λεπτά

Οδηγίες

Σενάριο:

Ο Άλεξ, εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών σε μια εταιρεία οικιακών συσκευών, πρέπει να χειριστεί διάφορα παράπονα πελατών σχετικά με ένα ελαττωματικό προϊόν. Ο στόχος είναι να προσαρμόσει το γλωσσικό ύφος ανάλογα με το μέσο επικοινωνίας και τον τόνο του πελάτη.

1. Τηλεφωνική κλήση από έναν αναστατωμένο πελάτη:

1. Ένας πελάτης καλεί με απογοητευμένο τόνο επειδή το πλυντήριο ρούχων που αγόρασε πρόσφατα σταμάτησε να λειτουργεί μετά από μία εβδομάδα χρήσης. Η συνομιλία πρέπει να είναι ενσυναίσθητη, καθησυχαστική και ενημερωτική, με ένα σαφές σχέδιο για την επίλυση του προβλήματος.

2. Email παρακολούθησης προς έναν πελάτη μετά την επίλυση του προβλήματος:

1. Ο Άλεξ πρέπει να γράψει ένα email παρακολούθησης μετά την κανονισμό ενός ραντεβού για επισκευή. Το email πρέπει να είναι επίσημο, ευγενικό και να εκφράζει την εκτίμηση για την υπομονή του πελάτη.

Ατομική εργασία:

- Οι συμμετέχοντες θα αναλύσουν το κατάλληλο ύφος γλώσσας για κάθε αλληλεπίδραση. Για κάθε αλληλεπίδραση (τηλεφωνική κλήση και email παρακολούθησης), οι συμμετέχοντες πρέπει:
 - **Προσδιορίσουν το απαιτούμενο στυλ γλώσσας:** συμπαθητικό/ανεπίσημο για το τηλεφώνημα και επίσημο για το email.
 - **Αναλύσουν τον τόνο, την επιλογή λέξεων και τη δομή των προτάσεων** που είναι κατάλληλες για κάθε αλληλεπίδραση.
 - **Να γράψουν σύντομα παραδείγματα** για το πώς πρέπει να επικοινωνεί ο Άλεξ σε κάθε πλαίσιο. Τα παραδείγματα πρέπει να τονίζουν τις διαφορές στον τόνο, το στυλ γλώσσας και την προσέγγιση, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική επικοινωνία.

Σενάριο:

Παράρτημα στο MT
Εργασία 2.3



Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Εσείς, ως εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών μιας εταιρείας οικιακών συσκευών, πρέπει να χειριστείτε διάφορα παράπονα πελατών σχετικά με ένα ελαττωματικό προϊόν. Ο στόχος είναι να προσαρμόσετε το γλωσσικό ύφος ανάλογα με το μέσο επικοινωνίας και τον τόνο του πελάτη.

Εργασία 1:

Ένας πελάτης καλεί με απογοητευμένο τόνο επειδή το πλυντήριο ρούχων που αγόρασε πρόσφατα σταμάτησε να λειτουργεί μετά από μία εβδομάδα χρήσης. Η απάντηση πρέπει να είναι συμπονετική, καθησυχαστική και ενημερωτική, με ένα σαφές σχέδιο για την επίλυση του προβλήματος.

Εργασία 2:

You need to write a follow-up email after arranging a repair appointment. The email should be formal, polite, and show appreciation for the customer's patience.

Παράρτημα στο ΜΤ
Εργασία 2.3



Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.