



FINCA®

Geriyiđimin Əsasları



Oxu Materialı



FINCA Avrasiya 2016

Mündəricat

Salamlama	2
Təlimin Hədəfləri	3
Geriyiğim üzrə Mütəxəssislərin İcra etdikləri İşin Məqsədi	4
Geriyiğim üzrə Mütəxəssislərin Əsas Davranışları	5/7
Mükəmməl Müştəri Təcrübəsi	6
Yiğim Dövriyyəsi.....	8
Müştərək Danışqlar.....	9-26
Fəal Dinləmə (təfərrüatı ilə).....	27



Xoş Gəlmisiniz!

Əziz Oxucu, FİNCA-ya xoş gəlmisiniz! Bu materialı oxuyursunuzsa, deməli, siz FİNCA komandasına, Müştəri Əlaqələri üzrə vəzifələrdən birinə yenidən qoşulmuşunuz. FİNCA müştəri yönümlü bir şirkətdir. Biz inanırıq ki, FİNCA-nın bir hissəsi kimi siz müştərilərimizi hər zaman mükəmməl FİNCA Müştəri Təcrübəsi ilə təmin edəcəksiniz.

Bu oxu materialı nədən bəhs edir?

Bu sənədin məqsədi FİNCA-nın gecikmədə olan müştəriləri ilə kommunikasiya və danışıq qaydaları üzrə əsaslara dair sınılanmış bələdçiliklə təmin etməkdir. Siz burada telefon görüşmələri zamanı həm kommunikasiya, həm də danışıq qaydalarına dair təlimatlara rast gələcəksiniz. Biz çox inanırıq ki, bu əsas məlumat toplusu sizin uğurla işə başlamağınıza və ümumi səhvlərdən asanlıqla yaxa qurtarmağınıza yardımçı olacaqdır. Gecikməsi olan müştərilərlə birbaşa ya telefon vasitəsilə, ya da üzübüz ünsiyyəti təcrübədən keçirməklə bu sahədə üstün bacarıqlara yiyələnəcəksiniz.

Davranışların əhəmiyyət kəsb etməsinin səbəbi nədir?

Etdiyimiz hər işdə davranışlarımız çox böyük əhəmiyyətə malikdir. Davranışlar bizi məqsədimizə doğru aparır. Bəzən hətta qarşılaşdığınız problemləri həll etmək üçün siz hazır bilik və bacarığa malik olmaya bilərsiniz. Lakin sizin müştəri yönümlü davranışınız sizi yeniliklər etməyə, başqalarını sizə yardım etmək üçün sövq etməyə və/və ya hədəflərinizə qovuşmaq üçün müxtəlif mənbələr axtarıb tapmağa imkan verəcəkdir. Giriş səhifəsində sadə sorğu formasında mühüm davranış qaydalarının adları çəkilir. Geriyığım üzrə Mütəxəssislərin əsas davranışlarına dair təfərrüatlı izah bu oxu materialının sonunda verilmişdir.

Daha sonra geriyığım bacarıqlarınızı necə inkişaf etdirə bilərsiniz?

Siz gündəlik fəaliyyətdə təcrübənizdən öyrənərək qazandıqlarınız, eləcə də həmkarlarınız, supervayzeriniz və bəzən də FİNCA-nın müştərilərindən əldə etdiyiniz əks əlaqə hesabına öz təlim səfərinizi davam etdirəcəksiniz. Siz öyrəndiklərinizi öz komanda üzvlərinizlə fəal surətdə müzakirə etmək və təcrübənizi bölüşmək yolu ilə genişləndirəcəksiniz. Sizin gələcəkdə Geriyığım üzrə yeni Mütəxəssislərin təlimində iştirak etməyiniz də güman edilə bilər.

Səmimiyyət, Etibar və Məsuliyyətli Bankçılıq FİNCA brendinin əsas dəyərlərindəndir. Biz hər bir FİNCA müştərisinə həmin dəyərləri FİNCA müştərisi qismində qazandığı təcrübə vasitəsilə hiss etdirmək istərdik. Biz inanırıq ki, siz bu dəyərləri müştərilərimizə laqincə çatdıracaqsınız, hətta gecikməsi olan müştərilərə belə.

Hər zaman əmin olun ki, biz sizə inanırıq, sizi salamlayırıq və sizin barədə düşünürük. Problemlərinizi həmkarlarınız, birbaşa supervayzeriniz və/və ya Menecerinizlə bölüşməyə tərəddüd etməyin. Biz hər zaman yardım etməyə hazırıq!

Nazim Əliyev
FINCA Avrasiyanın Regional Təlim Meneceri

Təlimin Hədəfləri

Bu vəsaiti oxuduqdan sonra siz:



Geriyəim üzrə Mütəxəss rolunun məğzini anlaya biləcəksiniz



Öz vəzifənizi inamla icra edəcək və işinizdən daha çox zövq alacaqsınız



Geriyəimə dair telefon zəngi və ya görüşün təfərrüatlarından xəbər tutacaq və nəyi deyib, nəyi deməyəcəyinizi öyrənəcəksiniz



Məyus və gecikməsi olan əsəbi müştərilərlə məşğul ola biləcəksiniz



Ödənişə dair bəhanələr və etirazların öhdəsindən gələ biləcəksiniz



Müştərek Danışıqlar apara biləcəksiniz

Geriyığım üzrə Mütəxəssislərin İcra etdikləri İşin Məqsədi

Heç düşünmüsünüzmü, Geriyığım üzrə Mütəxəssislər tərəfindən görülən işin məqsədi nədir? Əgər düşünməmişsinizsə, təklif edirəm ki, aşağıda ayrılmış boşluğa öz düşündüyünüzü yazasınız:

Geriyığım üzrə Mütəxəssislərin icra etdikləri işin məqsədi

Yuxarıda məqsədi yazdıqdan sonra, aşağıda verilmiş mətni oxumağınızı xahiş edirik:

Çoxları düşünür ki, Geriyığım üzrə Mütəxəssislər tərəfindən görülən işin məqsədi geri ödənişləri tələb etməkdir. Faktiki olaraq, geri ödəniş Geriyığım üzrə Mütəxəssisin gərgin fəaliyyəti nəticəsində baş verəcək olan nəticədir. Gərgin iş dedikdə gecikmədə olan müştəriyə öz vəziyyətini daha yaxşı anlaması, onu süurlu şəkildə dəyərləndirməsi və daha çox borclanmadan yaxa qurtarmaq üçün ödəniş etməsində yardım etmək başa düşülür.

Geriyığım üzrə Peşəkar Mütəxəssisin Əsas Davranışları

Yuxarıda qeyd edildiyi kimi, etdiyimiz hər bir işdə davranışlar çox böyük əhəmiyyətə malikdir. Bizim davranışımız müvafiq olaraq nəyi edib və nəyi dediyimizin göstəricisidir. Davranış da bir hərəkətdir, şəxsin nümayiş etdirdiyi hərəkət. Buraya həyəcanlandırıcı vərdişlərimiz, işləri və ya vəzifələri hansı üsulla yerinə yetirmək istəyimiz, həmin iş və ya vəzifələrin hansı üsulla icra edilməli olduğuna inandığımız daxildir. Bizim ünsiyyət vərdişlərimiz də davranışlarımızın bir hissəsidir. Davranışlar bizi məqsədimizə doğru aparır. Məsələn, bəzən hətta qarşılaşdığınız problemləri həll etmək üçün siz hazır bilik və bacarığa malik olmaya bilərsiniz. Lakin sizin müştəri yönümlü davranışınız sizi yeniliklər etməyə, başqalarını sizə yardım etmək üçün sövq etməyə və/və ya hədəflərinizə qovuşmaq üçün müxtəlif mənbələr axtarıb tapmağa imkan verəcəkdir. Sizin davranışlarınızı, köhnə vərdişlərinizi dəyişmək iqtidarında olmanız və sizin yeni iş və ya həyat şəraitinizə daha uyğun olduğunu düşündüyümüz yeni üsul və metodlara yiyələnməyiniz şad xəbər kimi qəbul edilə bilər. Lakin davranışlarımızı dəyişmək heç də hər zaman asan olmur. Bu zaman özünü inkişaf etdirmək üçün özünüdərk və motivasiya tələb olunur.

Heç düşünmüsünüzmü, Geriyığım üzrə Peşəkar Mütəxəssisin əsas davranışları hansılardır? Əgər düşünməmişsinizsə, təklif edirəm ki, aşağıda ayrılmış boşluğa Geriyığım üzrə Peşəkar Mütəxəssisin malik olmalı olduğunu düşündüyünüzü bir neçə əsas davranışı yazasınız:

Geriyığım üzrə Peşəkar Mütəxəssisin əsas davranışlarına

Yuxarıda davranışları yazdıqdan sonra, aşağıda verilmiş mətni oxumağınızı xahiş edirik:

1. FİNCA-nın gecikmədə olan müştərisinə Mükəmməl Müştəri Təcrübəsini çatdırmaq
2. Geriyığım üzrə Mütəxəssisin yardımsevərlik vəzifəsinin olduğunu dərk etmək
3. Geriyığım üzrə hər götürüş öncəsi hazırlaşmaq
4. FİNCA-nın gecikmədə olan müştərisini ödəniş etməyə inandırmaq və ruhlandırmaq işində obyektiv olaraq danışıqlar aparmaq və yaradıcı tərəfdaş ola bilmək
5. Öhdəliklərə sadıq qalmaq və FİNCA-nın gecikmədə olan müştərisini əks əlaqə ilə təmin etmək

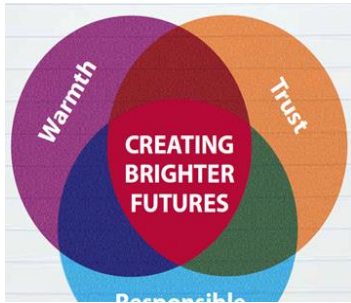
Mükəmməl Müştəri Təcrübəsi



Baxmayaraq ki, adı gecikmə siyahısında olan müştərilər geri ödənişləri gecikdirirlər, onlar FİNCA müştərisi olaraq qalmağa davam edirlər. Onların əksəriyyəti bunu bilərəkdən deyil, üzləşdikləri bəzi biznes və ya həyati çətinliklərə görə edirlər. Bu səbəbdən də gecikməsi olan müştərilər FİNCA-nın gələcək potensial müştəriləridirlər.

FİNCA gecikməsi olan müştərilərin FİNCA-ya məxsus işçilər, məkanlar və online resurslarla təmasda olduğu istənilən məqamda ardıcıl Müştəri Təcrübəsi ilə təmin etmək öhdəliyinə sadıq qalır. Borcların geriyığını da müştəri ilə təmas nöqtələrindən biridir.

FİNCA-nın Geriyığım üzrə Mütəxəssisi digər müştərilərə olduğu kimi gecikməsi olan müştərilərə də eyni peşəkarlıq və dəyərlərlə yanaşmalı və münasibət qurmalıdır. Satışda istifadə etdiyimiz ünsiyyət alətləri mənə etibarilə fərqli olsalar da, müştərilərlə münasibət eyni olaraq qalmalıdır. Biz hər zaman peşəkarcasına davranmalı və Səmimiyyət, Etibar və Məsuliyyətli Bankçılıq da daxil olmaqla, brend dəyərlərimizi yaşatmalıyıq.



Telefon Kommunikasiya



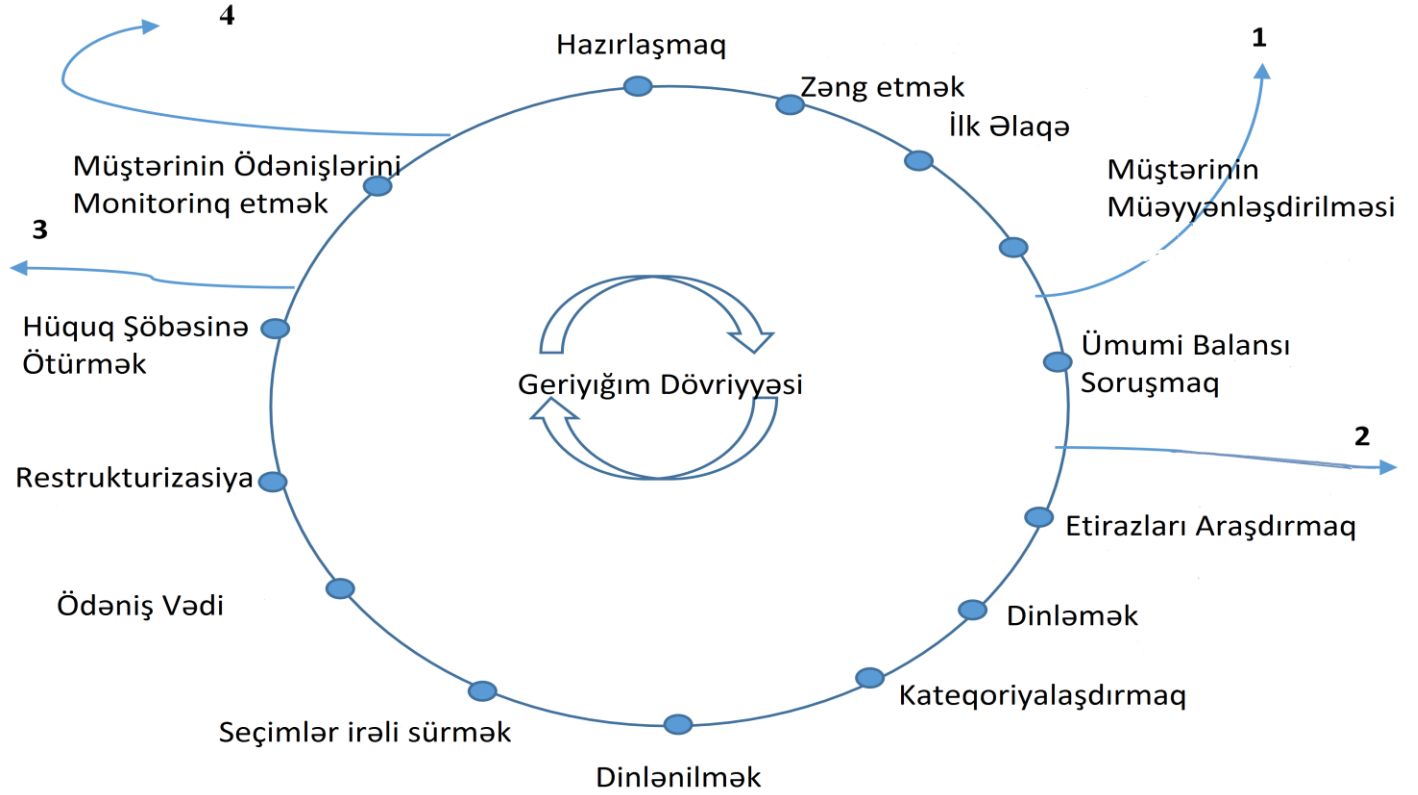
Geriyığım üzrə Mütəxəssisin Davranışları

Geriyığım üzrə Mütəxəssisin davranışları	Davranışlar Praktikada özünü necə biruzə verir?
<p>1. Gecikmədə olan müştəri ilə istənilən görüş üçün tədbirli və hazırlıqlı olmaq</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hər zəngdən öncə hazırlaşın, məsələn, zəng etmək üçün avadanlıqları, qeyd dəftəri və qələminizi, gecikməsi olan müştərinin adını, kredit tarixçəsini, gecikmədə olan məbləği, cərimə məbləğini və ya bu zəng üçün sizə zəruri olan digər texniki məlumatları nəzərdən keçirin
<p>2. Gecikmədə olan müştərinin ehtiyacları və vəziyyətini düşünərək mükəmməl Müştəri Təcrübəsi yaratmaq</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zəng edərkən pozitiv niyyətli olun • Bu gün özünüzü necə hiss edirsiniz? Bu zəngi etməyə emosional cəhətdən hazırsınız mı? • Gecikmədə olan müştəridən hər hansı neqativ söz eşitməyə və onu pozitiv kimi qəbul etməyə hazırsınız mı? • Unutmayın ki, hər zəng yeni münasibətlərin qurulması deməkdir. Bu həyəcanlandırıcı çağırışa hazırsınız mı?
<p>3. Dərk etmək lazımdır ki, sizin FİNCA-nın Geriyığım üzrə Mütəxəssisi kimi rolunuz müştərə danışıqlar kimi geriyığım alətlərini peşəkarcasına tətbiq etməklə gecikmədə olan müştərilərə yardım etməkdir. Bununla da həmin müştərilər ödənişlər etməyə başlamalı və nəticədə borcun artmasının qarşısı alınmalıdır.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gecikmədə olan müştərinin vəziyyətini öyrənmək məqsədilə onu dinləmək • Özünü həmin müştərinin yerində hiss etmək və onun mövqeyindən dinləmək • Gecikmədə olan müştərinin öz ehtiyaclarını aydın şəkildə söyləyə bilməsi üçün onun əsəbilibini rasionallığa dəyişməyə yardım etmək məqsədilə D.E.E.T alətini mənimsəmək. • Həmin borcluya bir tərəfdaş qismində kredit restrukturizasiyası və digər alətlər vasitəsilə necə yardım

Geriyyətim üzrə Mütəxəssisin davranışları	Davranışlar Praktikada özünü necə biruzə verir?
	edilə biləcəyini FİNCA-ya təklif etməkdə yaradıcı olmaq.
4. Açıq düşüncəli həmsöhbət - Gecikmədə olan müştəri ilə tərəfdaş olmaq	<ul style="list-style-type: none"> • Növbəti addım üçün lazım olacaq ehtiyaclarınızı qeyd edin • Fəaliyyət planı hazırlayın, borcu geri ödəməyə başlaması üçün gecikmədə olan müştəriyə yardım edə biləcək fərqli seçimlər təklif etməkdə yaradıcı olun. Məsələn, kreditin standart və spesifik restrukturizasiya alətlərini təklif edin. • Birbaşa supervayzerinizdən sizə yardım etməsini istəyin.
5. Təcrübə bütövlüyü: vədlər və öhdəliklərə əməl edin, əks-əlaqə ilə təmin edin	<ul style="list-style-type: none"> • Zaman ötdükcə güvən hissi yaratmaq üçün vədlərə əməl edin; unutmayın ki, vədlərə əməl etməmək çox tez bir zamanda güvən hissini azaldır • Müştəri ilə söhbətdən sonra ümumi xülasə edin və əldə olunan razılıqların bir daha üzərindən keçin • Hər zaman gecikmədə olan müştəri ilə təkrar əlaqə saxlayın, ona aid məsələnin statusu, onun narahatlığı və ya tələbi ilə bağlı əks-əlaqə ilə təmin edin.

Geriyətim üzrə Mütəxəssisin İş Dövriyyəsi

Geriyətim Dövriyyəsi gecikmədə olan müştəriyə geriyətimlə bağlı zəng etmək üçün hazırlıq, telefonla ilk uğurlu əlaqənin yaradılması, mümkün ödəniş seçimləri və ya digər məsələlər üzrə müzakirə və razılaşma da daxil olmaqla, bütöv geriyətim fəaliyyətini təsvir edir. Bundan başqa, geriyətimə dair zəngdən sonra razılaşdırılmış öhdəliklərin monitorinqi də Geriyətim Dövriyyəsinin bir hissəsidir.

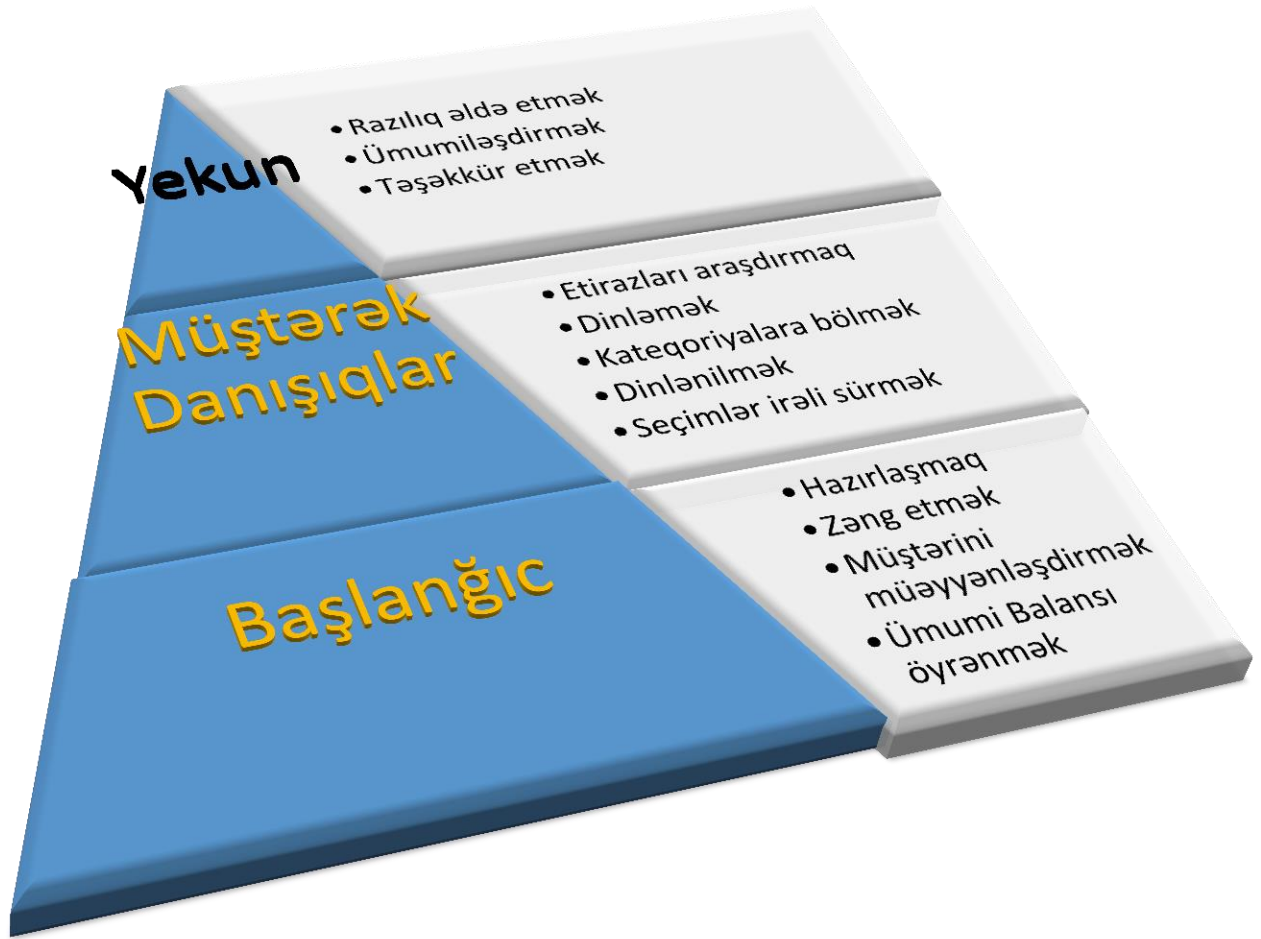


Gecikmədə olan müştərinin davranışından asılı olaraq arzuolunmaz addım atılmalı olduqda Geriyiğim Dövryyəsinə dörd kritik məqam özünü göstərə bilər. Bunlar aşağıdakılardır:

1. Müştərinin profilindəki telefon nömrəsi vasitəsilə onunla əlaqə saxlamaq mümkündür. Bu halda Geriyiğim üzrə Mütəxəssis müştərinin düzgün nömrəsini tapmaq üçün əlavə addımlar atmalıdır.
2. Müştəri borcu tam ödəməyə razılaşırsa. Geriyiğim üzrə Mütəxəssis dövryyənin son mərhələsinə - Ödəniş Vədini təsdiqləmək və Öhdəliyin Monitorinqi mərhələsinə müraciət edir.
3. Müştəri bütün təklif edilən ödəniş seçimlərindən imtina edir. O, açıq-aydın təsdiq edir ki, səbəbli və ya səbəbsiz yerə indi və gələcəkdə ödəniş etmək arzusunda deyil. Bu halda Geriyiğim üzrə Mütəxəssis prosedurlara uyğun olaraq işi Hüquq Departamentinə ötürür.
4. Müqavilə sonrası müştəri davranışlarının monitorinqi onu göstərir ki, müştəri nə yeni bağlanmış müqavilədə öz əksini tapan Ödəniş Vədinə, nə də Restrukturizasiya Müqaviləsinə əməl etmir. Bu halda Geriyiğim üzrə Mütəxəssis Geriyiğim Dövryyəsinə yenidən başlayır.

Müəyyən yerli kontekst və geriyiğim prosedurları əsasında bir sıra digər kritik məqamlar meydana gələ və arzuolunmaz addımlar atıla bilər.

Geriyığım Piramidası



Geriyığım Piramidası Geriyığım Dövryyəsinə daxil olan fəaliyyətlərin üç böyük mərhələdə qruplaşdırılmasıdır. Aşağıdakı bölmələr qeyd olunan ardıcılığı davam etdirən geriyığım fəaliyyətlərini təsvir edir.

1-Cİ Mərhələ: Başlanğıc



Hazırlıq



Zəng/İlk Əlaqə



Müştərinin
Müəyyənləşdirilməsi



Ümumi Balansın
Öyrənilməsi

Zəngə hazırlıq

Zəng etmək üçün hazır olduğunuzdan əmin olun. Qulaqcıqlar, kompüterin monitoru, qeyd dəftəri, qələm və digər ləvazimatlar kimi zəruri olan əşyalar zəng etməzdən öncə hazır olmalıdır.



Geriyiğimla bağlı zəng etməzdən (və ya görüşdən) öncə hazırlamalı olduğunuz əşyaların siyahısını tutun:

Unutmayın ki, sizin məqsədiniz müştərilərə yardım etməkdir

FİNCA-nın Geriyiğim üzrə Mütəxəssisləri gecikmədə olan müştərilərə aşağıdakı üsullardan istifadə etməklə öz borclarını ödəmələri üçün yardım etməlidirlər:

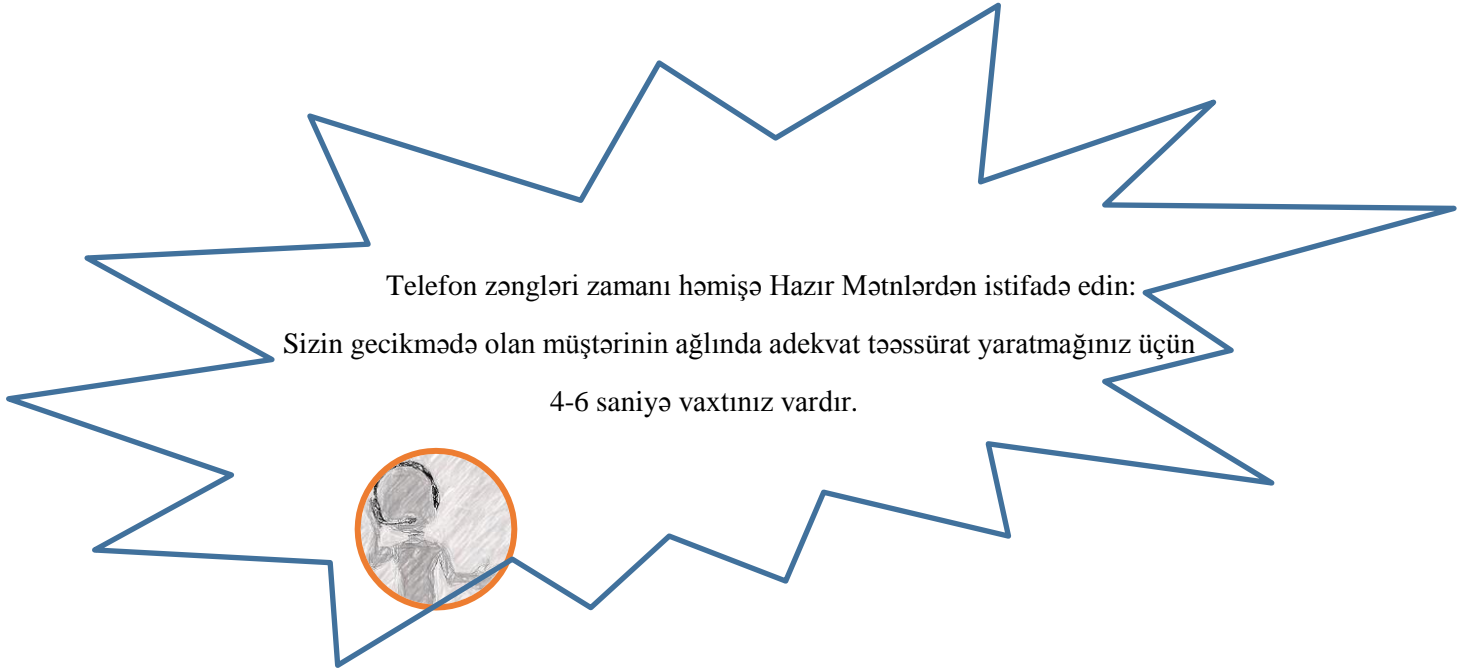


1. Peşəkarcasına ünsiyyət qurmaq, gecikmədə olan müştərilərə hörmətlə yanaşmaq və Mükəmməl Müştəri Xidmətləri göstərməklə.
2. Gecikmədə olan müştəriyə vəziyyəti rəşional olaraq anlamağa və gələcəkdə daha da artan borcların və xərclərin qarşısını almaq üçün borcun ödənilməsinə məsləhət görməklə.
3. Gecikmədə olan müştəriləri dinləmək və adekvat ödəniş planları və seçimləri təklif etməklə.



İlk Əlaqə

Geriyiğimla bağlı zəngləri reallaşdırmaq çox mürəkkəb bir məsələdir. Bu hal yeni işçilər üçün daha da mürəkkəb ola bilər, çünki məsələnin məğzində pulun geri ödənilməsi üçün insanlara müraciət etmək durur. Bu isə yeni işçilərə narahatlıq hissi yaşada bilər. Həm də pulu müştərilərdən hansı yolla istəməyiniz sizin uğur və ya uğursuzluğunuzu müəyyənləşdirəcəkdir.



Unutmayın ki, telefon danışığı zamanı ilk 4-6 saniyə ərzində gecikmədə olan müştəridə özünüz barədə adekvat təəssürat yaradırsınız. Əgər siz telefon söhbətinə inamla və səlis danışığıla başlaya bilsəniz, gecikmədə olan müştərinin sizi bir məsləhətçi kimi qəbul etməsi üçün şansınız daha çox olacaqdır. Bu səbəbdən də gecikmədə olan müştəriyə zəng edərkən əvvəlcədən hazırlanmış mətnlərdən istifadə etməyiniz daha çox tövsiyyə olmur.



Hazır danışiq mətnindən istifadə etməyən Geriyiğim Mütəxəssisləri aşağıdakı təsiri bağışlayır			
Hazırlıqsız	Qeyri-peşəkar	Zəif	“İmm” və “Umm”lardan çox istifadə edən biri



Hazır danışiq mətnindən istifadə edən Geriyiğim Mütəxəssisləri aşağıdakı təsiri bağışlayır			
--	--	--	--

Hazırlıqlı	Peşəkar	İnamlı	Səlis və rəvan danışan biri
------------	---------	--------	-----------------------------

Hazır mətnlər sizə ilk növbədə özünəgüvən hissi bəxş edir. Hazır mətnləri bəyənməyən Geriyığım Mütəxəssisləri hər zəng üçün “imm”lar və “aa”larla nəticələnən yeni mətnlər hazırlamağa çalışırlar. Əksinə, hazır mətnlərdən istifadə edən Geriyığım Mütəxəssisləri isə qısa müddət ərzində həmin mətni əzbərləyir və həmin mətn gecikmədə olan müştərilər üçün daha çox təbii səslənir. Hazır mətnlərdən istifadə daha çox yeni Geriyığım Mütəxəssislərinin özlərini inamlı hiss etməkləri və inamla danışmaqları üçün xüsusilə əhəmiyyətlidir.



Özünüzü təqdim etməzdən öncə Gecikmədə olan Müştərini Müəyyənləşdirmək

Siz zəng etmişiniz və telefona kimsə cavab verir; atmalı olduğunuz növbəti addım həmin şəxsi müəyyən etməkdir. Satış və ya digər məqsədlə edilən zənglərdən fərqli olaraq özünüzü təqdim etməzdən əvvəl kiminlə ünsiyyətdə olduğunuzu müəyyənləşdirməlisiniz. Özünüzü təqdim edərkən siz ilk öncə şirkətin adını, daha sonra öz adınızı və vəzifənizi deməlisiniz. Aşağıdakı misala nəzər salın:

MƏRHƏLƏLƏR	Mətn 01
Zəng edin/Salamlayın	“Salam”
Gecikməsi olan müştərini (və ya zamini) müəyyənləşdirin	“Zəhmət olmasa, Rüstəm bəylə danışa bilərəm?”
Danışdığınız şəxsin məhz danışmaq istədiyiniz gecikməsi olan müştəri (və ya zamin) olduğundan əmin olun	“Bəli, danışan Rüstəmdir. Siz kimsiniz?”
Şirkəti/özünüzü/vəzifənizi təqdim edin	“Mən sizə FINCA Təşkilatından zəng edirəm, adım Ümiddir, Geriyığım üzrə Mütəxəssis.

İlk növbədə gecikmədə olan müştərini müəyyənləşdirməyin iki səbəbi vardır: İlkin səbəb gecikmədə olan müştərinin məxfiliyinin pozulması riskidir. Biz gecikmədə olan müştərinin biznesini onun öncədən səlahiyyət vermədiyi şəxslərlə müzakirə etməməliyik, bu səbəbdən də siz FINCA-nın gecikmədə olan müştərisinin borc məsələlərini digər insanlarla müzakirə etməməlisən. İkinci səbəb isə odur ki, satış və ya digər məqsədlə edilən zənglərdən fərqli olaraq gecikməsi olan müştəri sizin Geriyığım üzrə Mütəxəssis olduğunuzu bilən kimi danışmaqdan yayına və ya dəstəyi asa bilər. Beləliklə, sizin vaxtınız hədəf getmiş olacaqdır. Müəyyən səbəblərdən siz gecikmədə olan müştərinin zamininə zəng edərkən də bu qaydaya riayət edin. İlk öncə, zəngə kimin cavab verdiyini aydınlaşdırın, daha sonra özünüzü təqdim edin.

İlk öncə, telefonda kiminlə danışdığınızı müəyyənləşdirin, daha sonra özünüzü təqdim edin.

Gecikmədə olan müştərinin borc məsələlərini onun öncədən səlahiyyət vermədiyi şəxslərlə müzakirə etməyin. Gecikmədə olan müştərinin məxfiliyinin pozulması riskinə qarşı ehtiyatlı olun.

Telefonu qəbul edən şəxs axtardığımız gecikmədə olan müştəri deyilsə, siz ondan gecikmədə olan müştəri ilə danışıq bilib-bilməyəcəyinizi soruşa bilərsiniz. Ola bilsin ki, həmin şəxs gecikmədə olan müştərinin yaxın dostu və ya ailə üzvüdür ki, telefona yaxın olduğu üçün dəstəyi qaldırır. Əgər dəstəyi qaldıran şəxs gecikmədə olan müştərini tamamilə tanımırsa, o zaman bir daha zəng etdiyiniz nömrənin düzgün olub olmadığını yoxlayın. Siz həmin şəxsin bizim gecikmədə olan müştərimiz olmadığını, nömrənin satıldığından və ya necəyə yad bir adamın əlinə keçdiyindən tam əmin olarsınızsa, o zaman narahat etdiyinizə görə üzr istəyin və sağollaşın. Aşağıdakı misala nəzər yetirin:

ROLLAR	MƏTN
Siz:	“Salam”
Siz:	“Zəhmət olmasa, Rüstəm bəylə danışıq bilərəm?”
Telefondakı şəxs:	“Xeyr, danışan Rüstəm deyil. Siz kimsiniz?”
Siz: (siz soyadını da əlavə edə bilərsiniz)	“Rüstəm Nemətovla danışıq bilərəm?”
Telefondakı şəxs:	“Mən Rüstəmi tanımıram. Bu, mənim nömrəmdir. Danışan kimdir?”
Siz: sadəcə adınızı söyləyin	“Adım Ümidir, Rüstəm mənə öz nömrəsi qismində bu nömrəni verib: 01100220033, bu nömrə sizindir? Bu nömrə uzun müddətdir sizdədir?”
Telefondakı şəxs:	“Bəli, bu nömrə mənimdir. 2 həftə öncə almışam”.
Siz:	“Oldu, narahatçılığa görə üzr istəyirəm. Təşəkkürlər! Sağ olun!”

Bu vəziyyəti bir kənara qeyd edin və istər FINCA Filialı, istərsə də həmin müştərinin Zamini və s. vasitəsilə gecikmədə olan müştərinin yeni əlaqə məlumatlarını tapmaq üçün atmalı olduğunuz addımları atın. Bu cür məsələlərdə daha təfərrüatlı göstərişlər əldə etmək üçün öz supervayzerinizlə məsləhətləşin.



Ümumi Balansı Öyrənmək

Soruşmayan, heç nə öyrənmə bilməz. Ümumi Balansı soruşmaq sizin vaxtınıza qənatə edir və növbəti danışıqlarınız üçün əsas hazırlayır. Məsələn, Müştərinin iki hesabda gecikməsi vardır; Geriyığım üzrə Mütəxəssis hər iki kredit ödənişini birdən soruşmalıdır, “ilk gecikmədə olan kredit ödənişinizi nə vaxt ödəmək fikrindəsiniz?” sualını verməməlidir. Bu ondan xəbər verir ki, gecikmədə olan müştəri geri ödənişləri gecikdirə bilər. Geriyığım üzrə Mütəxəssis telefon danışıq zamanı gecikmədə olan müştərinin ödəməli olduğu Ümumi Balansı müştəridən soruşmalıdır. Əlbəttə, siz hər dəfə Ümumi Balansı bağlamasını istəyə biləməzsəniz, lakin onu soruşmaq tərəfdaşınıza sizin məqsədinizin nə olduğunu çatdırır.

Aşağıdakı mətn Ümumi Balansı müştəridən soruşmaq ssenarisini özündə əks etdirir. Bunu səlis və nəzakətli, enerji dolu, diapazonlu və əlaqəli səs tonu ilə edin, eləcə də gecikmədə olan müştərinin söylədiyiniz hər bir sözü eşitməsi üçün asta-asta danışıq.

ROLLAR	MƏTN 01
--------	---------

Geriyiğim Mütəxəssisi:	“Salam”
Gecikmədə olan müştəri:	“Salam”
Geriyiğim Mütəxəssisi:	“Zəhmət olmasa, Rüstəm bəylə danışa bilərəm?”
Gecikmədə olan müştəri:	“Bəli, danışan Rüstəmdir. Siz kimsiniz?”
Geriyiğim Mütəxəssisi:	“Salam Rüstəm bəy. Adım Ümidir, FİNCA Azərbaycanda Geriyiğim üzrə Mütəxəssis. Sizin 100 \$ məbləğində gecikmədə olan ödənişiniz var. Bu gün ödəməyi planlaşdırırsınız mı?”

Geriyiğimlə bağlı edilən zənglərdə müştərini müəyyənləşdirdikdən və özünü təqdim etdikdən dərhal sonra tərəddüd etmədən birbaşa mövzuya keçin. Eləcə də, müştəri ilə nəzakətlə və peşəkarcasına danışdıqda ondan danışmaq üçün zamanının olub-olmamasını soruşmağa ehtiyac qalmır. Bunun iki səbəbi vardır. İlk səbəb odur ki, bu, iki tərəf arasında müqavilə şərtlərinin pozulduğu zaman baş verməsi güman edilən birbaşa biznes əlaqəli zəngdir. Başqa sözlə desək, məhz gecikmədə olan müştərinin davranışı məcbur etmişdir ki, siz bu zəngi edəsiniz, yəni bu zənglə siz sadəcə gecikmədə olan müştərinin zamanını almırsınız, həm də öz zamanınızdan sərf etmiş olursunuz. İkinci səbəb isə odur ki, adətən gecikmədə olan müştərilər Geriyiğim üzrə Mütəxəssislə telefon danışıklarından mümkün qədər uzun müddətə boyun qaçırmağa üstünlük verirlər. Siz gecikmədə olan müştəridən danışmaq üçün zamanının olub-olmamasını soruşmaqla ona “Zamanım Yoxdur” cavabı verməsi üçün şans yaratmış olursunuz. Əgər gecikmədə olan müştəri “Zamanım Yoxdur” deyirsə, siz başladığınız söhbətə son verməlisiniz. Bəzən hətta siz sual verməsəniz belə, gecikmədə olan müştəri “Üzr istəyirəm, hazırda sizinlə danışmağa zamanım yoxdur” deyəcəkdir. Siz onun bu söylədiklərinə hörmətlə yanaşmalısınız. Hətta bu vəziyyətdə belə, siz gecikmədə olan müştəridən geri zəng etməyiniz üçün nə vaxt əlverişli zamanının olacağı barədə soruşmazdan əvvəl əsas ismarıcınızı çox cəldliklə və qısaca ona çatdırmalısınız. Məsələn:

ROLLAR	MƏTN 01
Geriyiğim Mütəxəssisi:	“Salam”
Gecikmədə olan müştəri:	“Salam”
Collector:	“Zəhmət olmasa, Rüstəm bəylə danışa bilərəm?”
Gecikmədə olan müştəri:	“Bəli, danışan Rüstəmdir. Siz kimsiniz?”
Geriyiğim Mütəxəssisi:	“Salam Rüstəm bəy. Adım Ümidir, FİNCA Azərbaycanda Geriyiğim üzrə Mütəxəssis....”
Gecikmədə olan müştəri: sözünü kəsərək	“Üzr istəyirəm. Hazırda vaxtım yoxdur. Əlimdə işim var, danışa bilmərəm.”
Geriyiğim	Yaxşı, Rüstəm bəy, bu gün gecikmədə olan 250 \$ borcunuzu ödəyəcəksiniz mi? Sadəcə

Mütəxəssisi:	məlumatınız olsun ki, cərimə gündən-günə artır. Nə vaxt sizə geri yığa bilərəm?
Gecikmədə olan müştəri: I versiya	“A! Cərimələri dayandıрмаğın bir yolu varmı?”
Gecikmədə olan müştəri: II versiya	“A! Yaxşı, siz mənə yarım saatdan sonra zəng edə bilərsinizmi?”

Unutmayın ki, bu, geriyiğimla bağlı edilən zəngdir və gecikmədə olan bəzi müştərilər sizinlə danışmaqdan boyun qaçıra bilərlər. Siz ən azından öz ismarıcınızı onlara çatdırmış olsanız, həmin ismarıcınız bəzən həmin anda və ya siz növbəti dəfə zəng edərkən onları söhbəti davam etdirməyə məcbur edəcəkdir.

2-Cİ MƏRHƏLƏ: Müştərək Danışıqlar



Dinləyin/Etirazları
Araşdırın



Kateqoriyalara
bölüşdürün



Sizi Dinləsinlər



Seçimlər İrəli sürün



Müştərək Danışqlar

Fərz edin ki, siz Başlanğıc Mərhələsini yekun sualı verməklə tamamladınız: “_____bəy, siz gecikmədə olan 250\$ məbləği bu gün ödəməyi düşünürsünüzmü?”. Sizin növbəti addımınızın nədən ibarət olacağı daha çox müştərinin cavabından asılıdır. Əksər hallarda bu suala üç mümkün müştəri cavabı vardır:

	Müştərilərin cavabları	Sizin atacağınız addımlar
1	250 \$, necə oldu ki, mənim borcum 250 \$-a çatdı? Axı, mənim FINCA-ya borcum 160 \$ idi?	Müştərini hazırladığınız məlumatla təmin edin, daha sonra yenidən sual verin.
2	Bəli, mən həmin məbləği bu gün (və ya digər konkret bir gün) ödəyəcəyəm.	Yekunlaşdırıcı Mərhələ, söhbətin final mərhələsinə keçin.
3	Xeyr, mən həmin məbləği bu gün (və ya digər konkret bir gün) ödəməyəcəyəm.	Müştərək Danışqlar Mərhələsinə keçin, səbəbləri öyrənin və müştəri ilə razılığa gəlməyin yollarını müzakirə edin.

Müştərinin cavabını eşidər-eşitməz yuxarıdakı cədvəldə göstəriləyi kimi davranın:

1. Müştəri sizə yoxlama sual verərsə. Gecikmədə olan məbləğin necə formalaşdığı barədə ona məlumat verin.
2. Müştəri bu gün və ya konkret bir tarixdə Ümumi Balansı bağlayacağını bildirərsə, Danışqların son mərhələsi olan Yekun Mərhələyə keçin.
3. Müştəri tam ödəniş edə bilməyəcəyini söyləyərsə, müştərək danışqlara başlayın.

Unutmayın ki, geriyyətim üzrə səmərəli danışqların əsası dinləmə mərhələsindən keçir. Baxmayaraq ki, siz düşünə bilərsiniz ki, niyə sövdələşmək deyil, amma dinləmək? “Niyə”ni aşkara çıxarmaq üçün “Portağal Əhvalatı” misalına nəzər yetirin.



Portağal Əhvalatı

Bir gün məktəbə yollanmazdan öncə bacı ilə qardaş mətbəx stolunun üstündəki yeganə portağala görə dava etməyə başladılar. Ana onların dava etdiklərini gördü və stola yaxınlaşdı. Çaşqınlıq içərisində onları müşahidə edən ana anladı ki, uşaqlar portağal üstündə dava edirlər. Ana portağalı götürdü, iki hissəyə böldü və hər uşağa yarısını verdi. Bu həll yolu uşaqların da ağına gəlməmişdi. Ana düzgün və ədalətli qərar verdiyindən əmin idi. O, sanki bir az öncə baş verənləri görmədiyini düşünməyə davam etdi. Portağalın yarısını götürən bacı onun qabığını soydu. Portağalın özünü zibil qabına atdı, qabığını isə çantasına qoydu və məktəbə yollandı. Portağal qabığı kulinariya dərsi üçün ona lazım idi. Qardaş isə əksini etdi. Portağalın qabığını zibil qabına atdı, portağalın özünü isə yeyə-yeyə evdən çıxdı.

Bu misaldan biz nələri öyrənirik? Xahiş edirik, aşağıdakı boşluqda bu hekayədən hansı nəticələrə gəldiyinizi yazasınız. Bu hekayədən çıxardığınız dərsləri yazdıqdan sonra aşağıdakı mətni oxuya bilərsiniz.

Her şeyden önce bu hekayə danışılarda birini dinləməyin necə böyük əhəmiyyət kəsb etdiyini nümayiş etdirən mükəmməl bir misaldır. Əgər qardaş bacısından "portağalı nə üçün istədiyini?" soruşsa idi, bacısı da cavabında məktəbdə portağal tortu hazırlamaq üçün portağalın qabığına ehtiyacı olduğunu deyirdi. Portağalı bölüşdürmək onların hər biri üçün fərqli və daha çox sərfəli olardı. Belə ki, bacı portağalın bütün qabığını, qardaş isə bitövlikdə portağalı götürürdü, portağalın heç bir hissəsi zibil qabına atılmazdı. Onların hər biri istədiklərini bitövlikdə əldə edə bilərdilər.

Doğrudur, hər bir iş Portağal Hekayəsi kimi asan olmur və hər bir iş hər iki tərəfin 100%-lik qələbəsi ilə də sonlanmır. Buna baxmayaraq, bir-birinin maraqlarını anlamaq və əməkdaşlıq etmək hər iki tərəfin 50%-dən çox qazanc əldə etməsinə gətirib çıxaracaqdır.

Portağal Hekayəsi məhz Müştərək Danışıqların izahını verir. Müştərək Danışıqlar digər yanaşmalarla müqayisədə daha səmərəli yanaşma kimi qəbul olunur. Gəlin digər məşhur sövdələşmələri nəzərdən keçirməklə tez-tez və əksər insanlar tərəfindən istifadə olunan "ver - götür" yanaşmasını izah edək.

Ənənəvi marketlərdə bazarlıq edərkən biz sövdələşmədən, "ver - götür" yanaşmasından istifadə edirik. Məsələn: biz marketdən alma alırıq:



Müştəri	Bu, qırmızı, şirəli alma neçəyədir?
Satıcı	Kilosu 10 \$.
Müştəri	Çox bahadır, mənə bir az ucuz qiymətə sata bilərsiniz?
Satıcı	Sizə 9 \$-dan verə bilərəm. Bu, edə biləcəyim ən son endirimdir.
Müştəri (sanki satıcının yanından uzaqlaşmış kimi)	Xeyr, yenə də bahadır.
Satıcı	Yaxşı, 2 kq götürürsünüzsə, 8.50 \$-dan

		verə bilərəm.
	Müştəri (uzaqlaşır)	Xeyr, digər satıcıların mallarına da nəzər salmalıyam.

Bu danışıq növündə satıcı sizin endirim istəmə səbəbinizi bilmir və sövdələşməni bütün müştərilərin verdiyi olduğunu güman edir. Eyni zamanda, siz satıcının nə üçün tələb etdiyiniz endirimi etmədiyini bilmirsiniz, amma bunun səbəbini hər bir satıcının mümkün qədər çox qazanc əldə etmək istəyinə bağlayırsınız. Bir-birinin əldə tutduğu səbəbləri bilmədən müzakirəni davam etdirmək üçün heç bir stimül qalmır. Müzakirədə çatışmazlıq olduğundan əməkdaşlıq üçün motivasiya da mövcud olmur.

Faktiki olaraq “ver – götür” yanaşmasının prinsipi bir şeyi götürmək üçün nəyisə vermək və ya bir şeyi vermək üçün nəyisə götürməkdir, bu isə öz növbəsində çox yaxşı prinsipdir. Bu prinsipin heç bir mənfə cəhəti yoxdur və həmin prinsip müştərə danışıqlar üçün də əhəmiyyətini qoruyub saxlamağa davam edir.



Problem ondadır ki, əgər az verib, çox götürməyə müvəffəq ola bilərsinizsə, siz daha çox qazanacaq, rifahınızı yaxşılaşdıracaq və ya qələbə sizinlə olacaqdır. Bu səbəbdən də hər iki tərəf inadcıl həmsöhbət olmağa və az verib çox əldə etməyə çalışır. Onlar mürəkkəb mövqelərdən çıxış edir və daha çox qazanmaq üçün müxtəlif oyunlar seçir, digər tərəfi təklif etdiyindən daha çox verə bilməyəcəyinə inandırır. Başqa sözlə desək, tərəflər arasında əməkdaşlıq mövcud deyil. Onlar daha çox almaq və daha az vermək üçün öz mövqelərindən dönmürlər, eyni zamanda alternativ təklifləri və yaradıcı həll yollarını qəbul etmirlər.

Əksinə, Müştərə Danışıqlar yanaşmasında bir-birinizi dinlədiyiniz üçün bir-birinizin ehtiyaclarını daha yaxşı başa düşürsünüz. Bu səbəbdən də nə qədər götürürsünüzsə, o qədər də verin, eləcə də ehtiyac duymadığınız və müştəri üçün daha çox dəyər kəsb edən əşyaları əlinizdə saxlamayın. Başqa sözlə, siz qarşı tərəf üçün dəyərli olanı verib, qarşılığında özünüz üçün dəyərli olanı götürürsünüz. Satıcı almaları arzu edilən endirimlə sata bilərmə? Biz bilmirik, bəlkə də sata bilər, alıcı endirim istəmə səbəbini söyləyərsə. Bəs alıcı endirimsiz tam məbləği ödəyə bilərmə? Ola bilər, satıcının səbəblərini bilərsə. Həm satıcı, həm də alıcının məqsədlərinə dair naməlum məqamlar çoxdur. Onlar bir-biri ilə ünsiyyətə başlasalar, öz mövqelərini dəyişə və yola gələ bilərlər.

Biri-birini dinləmək etibar hissənin və əməkdaşlıq üçün yaradıcı düşüncənin mənbəyidir. Məsələn:



Müştəri	Bu, qırmızı, şirəli alma neçəyədir?
Satıcı	Kilosu 10 \$.
Müştəri	Çox bahadır, mənə bir az ucuz qiymətə sata bilərsiniz?
Satıcı	Endirim istəməyinizin səbəbi nədir?
Müştəri (continue to talk)	Mən evdə hazırlanmış meyvə şirəsi satıram. Bu almalar meyvə şirəsi üçün yararlı görünürlər. Hər halda, mən 1 kq almaya 10 \$ sərf edə bilmərəm, bunun mənə heç bir faydası qalmayacaqdır.
Satıcı	Yaxşı, siz neçə kiloqram almaq istəyirsiniz?
Müştəri	Hələ ki, 3 kq.
Satıcı	Mən onu sizə 8.50 \$-dan sata bilərəm.
Müştəri	Xeyr, yenə də bahadır.
Satıcı	Siz maksimum nə qədər ödəyə bilərsiniz?
Müştəri	7.50 \$
1-ci versiya	
Satıcı	Bu halda, mən xeyirimdən qalıram. Hər ehtimala qarşı, gözləyin, razılaşa bilərik. Mən bu almadan 3 kq 7.50 \$-dan sizə sataram. Mən sizə əlavə 1kq alma da versəm, siz mənim ailəm üçün də şirə hazırlaya bilərsiniz?
Müştəri	Bəli, əlbəttə, böyük məmnuniyyətlə!
2-ci versiya	
Satıcı	Bağışlayın, amma mən bu qiymətə sata bilmərəm.
Müştəri	Bu qiymətə sata bilməməyinizin səbəbi nədir?
Satıcı	Mənə xeyir qalmır.

Müştəri	Bəs mən sizə meyvə şirəsi hazırlasam və əməyimin qarşılığını istəməsəm necə?
Satıcı	A!, məncə bu, alınar. Mən sizə əlavə 1kq alma da versəm, siz mənim ailəm üçün şirə hazırlaya bilərsiniz?
Müştəri	Bəli, əlbəttə, hazırlayaram.



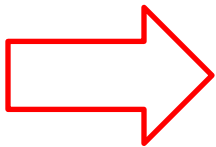
Etirazları araşdırmaq və dinləmək

Danışıqların ilk qaydası müştərinin nə dediyini araşdırmaqdır. Araşdırmaq uğurlu danışıqların aparılması üçün giriş mərhələsidir. Siz müştərinin verdiyi hər bir cavabı araşdırmalısınız, xüsusilə də müştəri etirazlarını.

Araşdırma məqsədli sual verdikdən sonra siz müştəriyə diqqətlə və açıq fikirlə qulaq asmalısınız. Yetərincə araşdırmadan və dinləmədən müştəriləri kateqoriyalara bölməyin. Bu mərhələdə hər hansı bir təklif və ya seçimlər irəli sürməyin. Dinləmə mərhələsində bizim işimiz diqqətlə qulaq asmaq, vacib fakt və rəqəmləri qeyd etməkdir.

Yaxşı dinləmək sual vermə qabiliyyəti ilə başlayır. Düzgün sualların verilməsi müştərini danışmağa həvəsləndirir və beləliklə, müştərini kor-koranə danışıqların aparılmasına deyil, məhz maraq üzərində qurulmuş ünsiyyətə cəlb edir. Qeyri-düzgün sualların verilməsi müştəriləri danışmağa demotivasiya edir. Müştəri danışıqlara mümkün qədər tez son verir. Məsələn, Geriyığım üzrə Mütəxəssislər adətən müştəri balansını tam şəkildə bağlamaqdan imtina etdikdən sonra “nə vaxt?” və “nə qədər?” ödəyə biləcəyinizə dair suallar verməyə tələsirlər, lakin bu halda veriləcək ən vacib sual “niyə?” sualıdır. Müştəridən nə vaxt və nə qədər ödəyə biləcəyini soruşmazdan öncə tələb olunan ödənişi edə bilməməyinin və ya ödəniş etmək istəyində olmamağının səbəblərini öyrənmək üçün ondan “niyə?” sualını soruşmaq daha çox məsləhət görülür. Məsələn:

Geriyığım Mütəxəssisi	Müştəri
“Salam, Rüstəm bəy. Adım Ümidir, FINCA Azərbaycanda Geriyığım üzrə Mütəxəssis. Sizin gecikmədə 100 \$ borcunuz var. Bu gün ödəməyi planlaşdırırsınız?”	Xeyr, bu gün ödəyə bilməyəcəyəm.
Rüstəm bəy, nə vaxt ödəyə biləcəyinizi düşünürsünüz?	Bilmirəm.
Mənə deyə bilərsinizmi?	Mən sizə dedim ki, mən indi bilmirəm.
Söhbət kəsilir və ya mürəkkəbləşir	

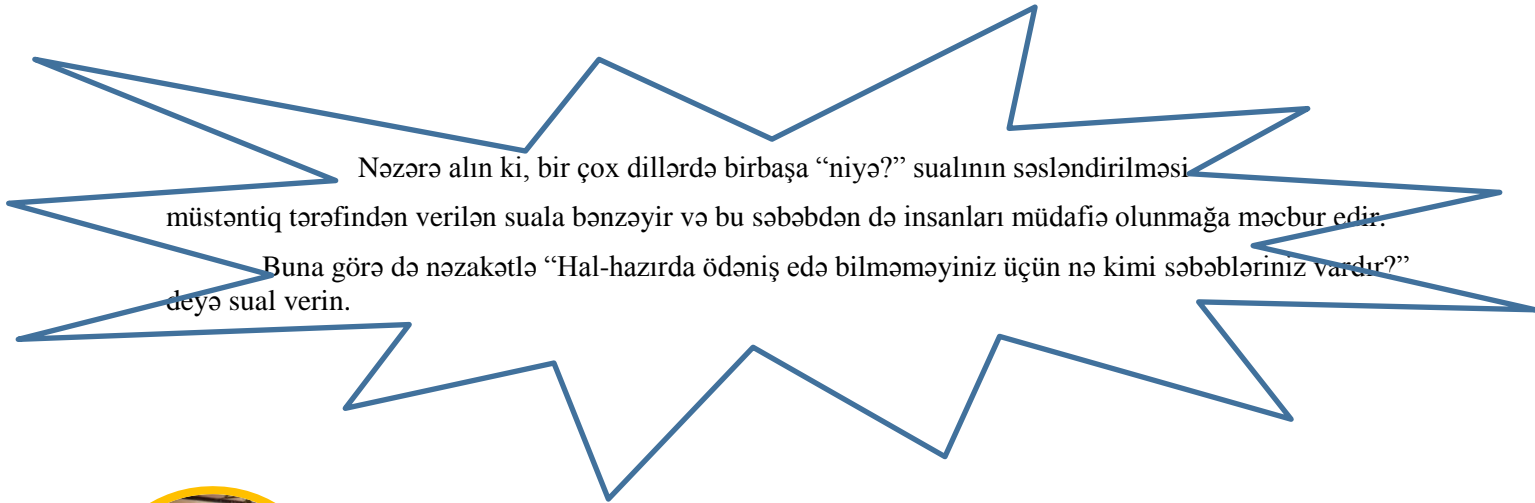


Geriyığım Mütəxəssisi	Müştəri
-----------------------	---------



“Salam, Rüstəm bəy. Adım Ümidir, FINCA Azərbaycanda Geriyığım üzrə Mütəxəssis. Sizin gecikmədə 100 \$ borcunuz var. Bu gün ödəməyi planlaşdırırsınız?”	Xeyr, bu gün ödəyə bilməyəcəyəm.
Rüstəm bəy, bu gün ödəyə bilməməyinizin səbəbləri nədir?	Bazarda aşağı tələb olduğundan bu ay mallarımın 50%-ni sata bilməmişəm. Ona görə də ödəniş etməyə pulum yoxdur.
Satışlarınız yolunda gedərsə, ödənişi edə bilərsinizmi?	Bəli, əlbəttə, ödəniş etmək istəyirəm, lakin hazırda əldə kifayət qədər vəsaitim yoxdur.
Söhbət təbii yolla və asanlıqla davam etdirilir	

Müştərinin səbəblərini daha çox anladıqca onun üçün qəbul edə biləcəyi daha uyğun alternativlər təklif edə biləcəksiniz. Eyni zamanda, siz FINCA-nın səbəblərini paylaşdıqda müştəri də sizə kömək etməyə daha açıq olacaqdır. Geriyığım üzrə Mütəxəssis olaraq siz daim öz sual vermə bacarığınız üzərində çalışmalısınız. Bu, Geriyığım üzrə Mütəxəssisə məxsus sərişlərə vacib, lakin asan olmayan yönərləndir. Veriləcək suallar barədə daha ətraflı məlumatı bu oxu materialının “Fəal Dinləmə (təfərrüatı ilə)” bölməsindən əldə edə bilərsiniz.



Bəhanələrin İdarə olunması

Bəzi gecikmədə olan müştərilər standart bəhanələr irəli sürür və siz müştərinin oyun oynadığını başa düşürsünüz. Bunu dayandıрмаğın ən yaxşı yolu onun hansı oyun oynadığını demək və oyun oynadığını anladığınızı bildirməkdir. Siz gecikmədə olan müştərinin oynadığı oyunun adını və bunu anladığınızı bildirərək ondan xahiş edə bilərsiniz ki, ona kömək edə bilməyiniz üçün sizə real səbəbləri bildirsin, çünki əks təqdirdə toplanmış borc və cərimələrlə vəziyyət vaxt keçdikcə daha da pisləşə bilər.

Müştəri:	“Pulum yoxdur”
Geriyığım üzrə Mütəxəssis:	<p>(Müştərinin adı) bəy/xanım, mən başa düşürəm ki, hazırda sizin gəliriniz məhdud ölçüdədir, lakin “pulum yoxdur” demək sizin borc situasiyanızın həlli yolu deyil.</p> <p>Xahiş edirəm, bunu yanlış anlamayın. Hamımızın pula ehtiyacımız var və adətən o, bütün ehtiyaclarımızı ödəməyə kifayət etmir.</p> <p>Eyni zamanda, biz adətən paltar, mobil telefon, televizor, hətta restoranlar və ad günü qonaqlıqları kimi həyatımızda əhəmiyyət kəsb edən amillərə pul tapa bilirik.</p> <p>Məsələn, sizin mobil xəttiniz hazırda açıqdır, yəni hazırda siz mobil telefona maliksiniz və telefon xəttinizin açıq olduğuna görə ödəniş edirsiniz.</p> <p>Hazırda siz cərimələrin və ya borcun daha da yüksəlməsinə mane olmaq üçün geri ödənişləriniz barədə düşünməli və pul tapmalısınız. Mən sizə yardım etmək istədim. Xahiş edirəm, ödəniş etməmə səbəblərinizin nə olduğunu söyləyəsəniz, bəlkə mən sizə kömək edə bilərəm.”</p>



Kateqoriyaləşdırma

Müştərinin səbəblərini aydın şəkildə başa düşdüyünüzü anladıqda siz onları kateqoriyaləşdirə bilərsiniz. Məsələnə yetərincə araşdırdıqdan və dinlədikdən sonra müştərilərimizi ümumilikdə aşağıdakı kateqoriyalara bölmək olar:

1. Gecikmədə olan Müştərinin ödəniş etməyə istəyi və imkanı vardır, lakin hər hansısa səbəbdən ödənişi gecikdirir.
2. Gecikmədə olan Müştərinin ödəniş etməyə istəyi vardır, lakin ödəniş etmək üçün imkanı yoxdur və daha çox zamana ehtiyacı vardır.
3. Gecikmədə olan Müştərinin ödəniş etməyə istəyi yoxdur, lakin imkanı vardır.
4. Gecikmədə olan Müştərinin ödəniş etməyə nə istəyi, nə də imkanı vardır.

Gecikmədə olan müştərinin etirazları ilə bağlı yetərincə araşdırma apardığınızı və onları çox diqqətlə dinlədiyinizi nəzərə alarsaq, gecikmədə olan müştərilər sadalanan 4 əsas kateqoriyaya ayrılırlar. Müştəriləri kateqoriyaləşdirdikdən sonra siz onlarla aşağıdakı kimi davam edə bilərsiniz:

Kateqoriyalar	Geriyığım üzrə Mütəxəssisin atacağı addımlar
1-ci Kateqoriya: Həm İstək, həm də İmkan vardır	Danışıqlara davam etmək
2-ci Kateqoriya: İstək var, İmkan yoxdur	Danışıqlara davam etmək
3-cü Kateqoriya: İstək yoxdur, İmkan vardır	Hüquq Departamentinə ötürmək
4-cü Kateqoriya: Nə İstək, Nə də İmkan yoxdur	Hüquq Departamentinə ötürmək



Sizi dinləməyə sövq edin

Müştərini faydalanmaq istədiyi qədər töhvə verməyə sövq etmək ilk olmasa da, vacib amillərdən biridir. Biz müştəriyə qısaca olaraq anlatmalıyıq ki, FINCA da bir biznes sahəsidir və bizim də öz investorlarımız qarşısında eyni öhdəliklərimiz vardır. Bu gecikmədə olan müştərinin düşüncəsində bizim obrazımızı dəyişəcəkdir. Əksər hallarda gecikmədə olan müştərilər düşünürlər ki, Banklar və Mikromaliyyə Təşkilatları çox zəngindirilər və geri ödənişlər edilməsə belə, onlara bir şey olmayacaq.

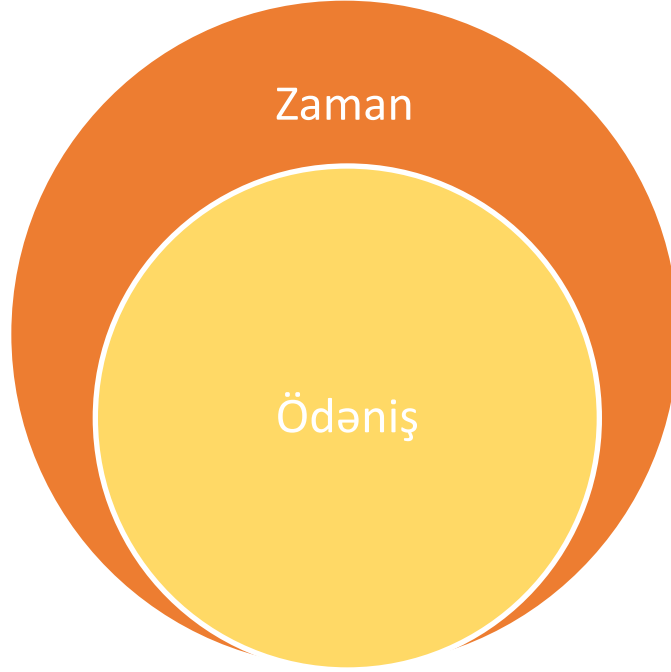


Alternativlər təklif edin

Müştərək Danışıqlar yanaşması FINCA-nın gecikmədə olan müştəriləri ilə ünsiyyət üçün də tamamilə doğru yanaşmadır. Biz həmişə müştərək danışıqlar aparmalıyıq. Siz əməkdaşlıq yolunda ilk addımı gecikmədə olan müştərini diqqətlə dinlədikdə atmış olacaqsınız. Yuxarıda dəfələrlə qeyd edildiyi kimi biz ilk növbədə müştərinin nə üçün ödəniş edə bilmədiyinin səbəblərini anlamalı və daha sonra nəyi verib nəyi ala biləcəyimizə nəzər yetirməliyik. Dinlədiyiniz zaman siz hazırda müştərinin nəyə dəyər verdiyini anlayacaqsınız. Cərimələrin dayandırılması, ödəniş müddətinin və ya güzəşt müddətinin uzadılması, FINCA daxilində və xaricində onun kredit tarixçəsi və s. müştəri üçün vacib ola bilər. Müştəri üçün hansı amilin vacib olduğunu anladıqda siz onu həmin dəyərin qarşılığında ödəniş etməsi üçün motivasiya edə bilərsiniz.

Eyni zamanda, siz FINCA üçün nəyin əhəmiyyət kəsb etdiyini yaxşı bilməlisiniz. Məsələn, müntəzəm ödənişlər, gecikmədə olan müştərinin bizimlə gələcək biznesi, bütün müştərilər arasında müsbət FINCA obrazının qorunub saxlanması, gecikmədə olan müştərinin ödəniş etmədiyi təqdirdə gələcəkdə FINCA-nın mümkün xərclərinin qarşısının alınması və s. FINCA üçün nəyin dəyərli olduğunu bilmək sizə qarşılıqlı danışıqları inamla aparmağa yardım edəcəkdir.

FINCA-nın Geriyığım üzrə Mütəxəssislərinin və FINCA-nın gecikmədə olan müştərilərinin istəklərini iki vacib komponentdən ibarət olan portağal şəklində təsəvvür edin. Kredit vermə zamanı bu iki komponent zaman və ödəniş kimi özünü biruzə verir. Məsələn:



Ödəniş etmək arzusunda olan müştəri az və daha uzun müddət ərzində ödəniş etməyi üstün tutursa, FINCA borcverən tərəf kimi müştərinin gecikmədə olan məbləğini bütövlükdə və daha qısa zaman ərzində etməsini istəyir. Əksər hallarda FINCA və gecikmədə olan müştəri arasında aparılan danışıqlarda anlaşılmazlıqlar meydana gələ bilər. Danışıqların məqsədi isə həm FINCA, həm də gecikmədə olan müştəri üçün uyğun olan ortaq şərtlərin razılaşdırılmasıdır. Geriyiğim üzrə Mütəxəssis məhz burada dinləmək və müştəri tərəfindən dinlənməyi fərqləndirə bilər və onlar öz aralarında uyğun ödəniş zamanı və məbləği təyin edə bilərlər.

Borcun geriyiğılması üzrə danışıqların ümumilikdə Ödəniş Vədi və Kredit Restrukturizasiyası kimi iki nəticəsi vardır.

Ödəniş Vədi sizin müştəri ilə müştərək danışıqlarınızın nəticəsidir ki, bu danışıqlardan sonra müştəri müəyyən məbləği müəyyən dövr ərzində ödəyəməyə razılaşıb və söz verir. Çox güman ki, siz müştəriyə əlavə bir neçə gün möhlət verməklə, əlavə ödəniş variantları təklif etməklə və s. üsullarla onu ödəniş etməyə həvəsləndirə bilərsiniz. Müştəri üçün nəyin daha çox əhəmiyyət kəsb etməsi müştəridən müştəriyə fərqlənə bilər və siz bunu müştərək danışıqlar zamanı aşkarlaya bilərsiniz.

Digər variant Kreditin Restrukturizasiyasıdır. Bu variant ödəniş etmək arzusunda olan, lakin ödənişin ya müəyyən bir hissəsini, ya da tam balansını ödəmək imkanı olmayan müştərilər üçün daha əlverişlidir. Siz həmin müştərilərə kreditin restrukturizasiya edilməsi variantını təklif edə bilərsiniz. Bunun üçün "FINCA Azərbaycan"-ın Kredit Restrukturizasiyası şərtlərinə istinad edin. Aşağıda restrukturizasiya şərtlərinə aid bir neçə misal göstərilmişdir:

- Ödəniş dövrünü uzadaraq ödəniş məbləğini azaltmaq.
- Yalnız aylıq marağ faizini ödəməklə kredit dövrünün sonunda balon ödənişini etmək.
- Marağ faizini azaltmaq və ya tətbiq etməmək.
- Kredit məbləğini yerli valutama konvertasiya etmək.
- Ödəniş etmək istəyən, lakin imkanı olmayan müştərilərə digər alternativlər təklif etmək.

Nəzərə alın ki, sadalananlar sadəcə misaldır. Müştəriyə Kredit Restrukturizasiyasının hansı şərtlərini təklif edə biləcəyinizi öyrənmək üçün "FINCA Azərbaycan"-ın Kredit Restrukturizasiyası şərtlərini nəzərdən keçirin.

ÜÇÜNCÜ MƏRHƏLƏ: Yekun

Razılığa gəlin

Geriyığımla bağlı hər əlaqə zamanı sizin məqsədiniz müəyyən bir razılığa gəlmək olmalıdır. Biz hər zaman Ödəniş Vədi əldə edə bilmərik, lakin gecikmədə olan müştəri ödəniş etməsə belə, biz razılığa nail olmalıyıq. Hərçənd ki, zənglərin əksəriyyəti ödəniş ediləcəyi barədə razılıqla yekunlaşır. Belə olduğu halda ödəniş tarixini, məbləği və ödəniş metodunu yenidən təsdiqləyin. Məsələyə aydınlıq gətirmək gələcəkdə vədin pozulması ehtimalını azaldır.

Qısa xülasə verin

Hər zaman telefon danışığı yekunlaşarkən əldə olunan razılığa dair qısa xülasə verin, ödəniş tarixini, məbləği və ödəniş metodunu yenidən təsdiqləyin. Ödəniş etmək arzusunda olmadıqlarını bildirən müştərilərlə də yuxarıda sadalananları bir daha təsdiqləyin.

Təşəkkür edin

Müştəri ilə nəzakətlə xüdahafizləşin. Adətən satış zənglərindən sonra sizə ayırdığı zamana və göstərdiyi diqqətə görə müştəriyə təşəkkür etmək bir qayda kimi qəbul olunmuşdur. Lakin geriyığımla bağlı zənglərdən sonra “FINCA ilə əməkdaşlığınıza görə təşəkkür edirik” və ya “Tərəfdaşlığınız üçün təşəkkür edirik” kimi cümlələrdən istifadə etmək daha yaxşı olar. Ödəniş etməkdən imtina edən müştərilərə də “Səmimi olaraq öz qərarınızı aydın şəkildə bildirdiyiniz üçün təşəkkür edirik”, “Səbəblərinizi bizimlə bölüşdüyünüz üçün təşəkkür edirik” və s. söyləyərək təşəkkürünüzü bildirməlisiniz.

Hazır Mətnlər

Aşağıda müştərək danışıqlar zamanı istifadə ediləcək olan hazır mətnlərin bir neçə nümunəsini görə bilərsiniz:

Mərhələ	Faza	Mətn
Başlangıç	Əlaqə	Müştəri: “Salam”
	Gecikmədə olan müştərinin müəyyənləşdirilməsi	Geriyığım üzrə Mütəxəssis: “ Salam, Ümid bəylə danışa bilərəm?” Müştəri: “ Ümiddir, buyurun”.
	Ümumi Balansı soruşun	Geriyığım üzrə Mütəxəssis: “Salam Ümid bəy, danışan FINCA-dan Ömərdir. Avqust ayı üzrə ödəniş məbləğini (yaxud da 150 AZN balansın) bu gün ödəyəcəyinizi təsdiq etmək üçün sizi narahat edirəm”
Söhbət	Dinləyin	Müştəri: “ Xeyir, mən həmin məbləği bu gün ödəyə bilməyəcəyəm”.
	Sizi dinləsinlər	Geriyığım üzrə Mütəxəssis: “Səbəb nədir, Ümid bəy?”
	Müştərək Danışıqlar/Müştəri etirazlarını araşdırın	Müştəri: “Bu həftə yetərincə satış edə bilməmişəm, ona görə də bu ödənişi etməyə kifayət qədər vəsaitim yoxdur”. Geriyığım üzrə Mütəxəssis: “ Bunları eşitdiyimə məyus oldum, Ümid bəy. Məlumat vermək istərdim ki, cərimələrdən yaxa qurtarmaq üçün 300 AZN

		<p>ödəməlisiniz, əks halda bu məbləğ gündən-günə artacaqdır. Amma siz ödənişi bu gün etsəniz, FİNCA sizdən heç bir cərimə tutmayacaqdır.”</p> <p>Müştəri: “Başa düşdüm. Mən bu gün sadəcə 100 AZN, qalan məbləği isə gələn həftə ödəyə bilərəm.”</p> <p>Geriyyətim üzrə Mütəxəssis: “Yaxşı, Ümid bəy, əgər siz bu gün 100 AZN də artıq, yəni 200 AZN ödəniş edə bilsəniz, biz gələn həftəyədək sizin adınızı gecikməsi olan və adı qara siyahıda olan müştərilərin siyahısına daxil etmərik və sizin qalıq borcunuz az olduğundan cəriməniz də az olacaqdır. Belə ki, əgər siz 100 AZN də tapa bilsəniz, kredit tarixçənizi növbəti bir həftə ərzində təmiz saxlaya bilərsiniz.”</p> <p>Müştəri: “Yaxşı, düşünürəm ki, 100 AZN də tapa bilərəm və qalan məbləği isə gələn həftə bağlayacağam.”</p>
Yekun	Yekunlaşdırmaq	<p>Geriyyətim üzrə Mütəxəssis: “Əla! Mən sizin hesabınıza qeyd edirəm ki, bu gün 200 AZN ödəyəcəksiniz və gələn Cümə gününədək sizin adınızı gecikməsi olan və adı qara siyahıda olan müştərilərin siyahısına daxil etməyəcəyəm. Cümə günü siz qalıq 100 AZN məbləği və ödənişi gecikdirdiyinizə görə hesablanmış cərimələri ödəyəcəksiniz.</p> <p>Müştəri: “Bəli, mən qalıq ödəniş məbləğini növbəti Cümə günü ödəyəcəyəm.”</p> <p>Geriyyətim üzrə Mütəxəssis: “Siz ödənişi necə etmək fikrindəsiniz?”</p> <p>Müştəri: “Mən Mərkəz Filialında ödəyəcəyəm.”</p> <p>Geriyyətim üzrə Mütəxəssis: “Əla, təşəkkür edirəm. Çox sağ olun.”</p>
	Təşəkkür etmək	

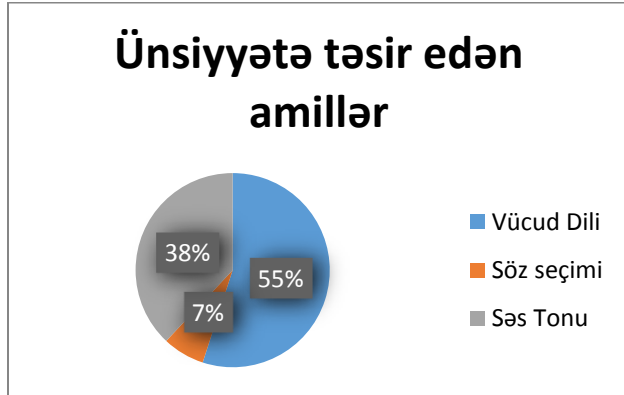


Fəal Dinləmə (təfərrüatı ilə)

İsmarıcınızın çatdırılması

- İsmarıcınızı asan və aydın yollarla çatdırın
- Gecikmədə olan müştəriyə məlumatı mənimsəyib aydınlaşdırması üçün danışıq zamanı fasilələr edin
- Peşə jarqonlarından və ya texniki terminlərdən istifadə etməyin, mümkün qədər sadə və aydın danışın
- Gecikmədə olan müştərinin sizin çatdırdığınız məlumatı anlayıb-anlamadığını aktiv şəkildə yoxlayın

Danışıqlar zamanı sizin səs tonunuz, söz seçiminiz və vücud diliniz çox önəmlidir. Vücud dili də daxil olmaqla, sadalan üç ünsür telefon danışıqları zamanı da çox böyük əhəmiyyət kəsb edir. Bədəninizin pozaları da sizin səs tonunuza təsir edir, vücud diliniz isə düşüncələrinizi aydın şəkildə bildirməyə yardım edir.



Fəal Dinləmə

- Gecikmədə olan müştərini diqqətlə dinləyin və onun söylədiyi əsas məqamları bir kənara qeyd edin, çünki gecikmədə olan müştəri çox uzun danışa bilər.
- Gecikmədə olan müştəri danışdığı zaman onun sözünü kəsməyin, sadəcə fasilə verin və müştərini dinləyin.
- “Bəli”, “anladım”, “aydındır” və ya yerli mədəniyyətdə qəbul olunan digər təsdiqləyici sözlərdən istifadə edərək müştəriyə onu dinləməyə davam etdiyinizi bildirin.
- Vacib məqamlar, sizin mümkün suallarınız, rəqəmlər, müştərinin çəkdiyi adlar və s. barədə qeydlər götürün.

Səs Tonu

- Telefonda yumşaq səs tonu ilə danışmağa çalışın. Danışarkən çox yavaş və ya çox sürətlə danışmayın, səsinizi elə nizamlayın ki, dinləyici verdiyiniz məlumatı mənimsəyə bilsin. Səs tonu dinləyicinin sizin emosiyalarınızı necə qəbul edəcəyini müəyyənləşdirir. Pozitiv, yumşaq və xoşagələn səs sizinlə emosional cəhətdən əlaqə qurması üçün dinləyicini daha əlverişli mövqedə dayanmasına səbəb olacaq və beləliklə də dinləyici sizə qulaq asaraq ona nəyi çatdırmaq istədiyinizi anlayacaqdır.

Vücut dili

- Telefon ünsiyyəti zamanı sizin vücut diliniz də çox böyük əhəmiyyət kəsb edir, çünki gecikmədə olan müştəri onu sizin səs tonunuzdan hiss edəcəkdir. Sizin bədən pozularınız da səs tonunuza təsir edir.
- Müvafiq şəkildə əyləşin, gülümsəyin (və ya hisslərinizi ifadə edin) və əllərinizi üzübüz görüş zamanı hərəkət etməli olduğunuz şəkildə hərəkət etdirin.

Professional şəkildə danışmaq dedikdə aşağıdakılar nəzərdə tutulur:

- Səsiniz
- Səs tonunuz
- Söz seçiminiz
- Dinləyicinin sizi düzgün şəkildə anlaması

Müştəri ilə daim ünsiyyətdə olun (“durğun hava” effektindən çəkinin)

- Gecikmədə olan müştəri sizi görmədiyi üçün onu öz addımlarınız barədə daim məlumatlandırmaq müştərinin sizinlə ünsiyyətdə qalmasına səbəb olacaqdır. Üzbəüz ünsiyyət zamanı biz digər insanın hərəkətlərini görə bilirik və buna görə də “durğun hava” effekti (səssizlik) yaranmır. Telefon zamanı siz gecikmədə olan müştərini nə etdiyiniz barədə daim məlumatlandırmalı və danışmaq zamanı fasilə yaranarsa onun nə qədər davam edəcəyini bildirməlisiniz. Bu, gecikmədə olan müştərinin sizinlə ünsiyyəti davam etdirməsinə və ruhlanmasına səbəb olacaqdır. Siz hesablamlar apardığınız və ya nəyisə yoxladığınız zaman sizi telefonda gözlədiyi üçün gecikmədə olan müştəriyə hər zaman öz təşəkkürünüzü bildirin.

Məsələn, borclu - gecikmədə olan müştəri kredit müddətini 6 aya qədər uzatdıqda aylıq ödənişinin nə qədər olacağını öyrənmək istəyir. Siz ona hər hansı bir məbləği deməzdən öncə həmin məbləği hesablamalısınız. Məsələn:

Gecikmədə olan müştəri: “Hazırkı kredit müddətini əlavə 6 ay uzatdıqda aylıq nə qədər ödəniş edəcəyim barədə mənə məlumat verə bilərsiniz?”

Siz: “Əlbəttə, məbləği sizin üçün elə indicə hesablayaram. İndi formulanı açıram, rəqəmi daxil edirəm, kredit müddətini əlavə 6 ay uzatsanız aylıq ödənişiniz XXX məbləğ təşkil edəcəkdir”.

Fəal sualvermə

Fəal sualvermə fəal dinləmənin bir hissəsidir. Telefonla ünsiyyət zamanı verəcəyiniz sual növləri və hətta onları necə verəcəyiniz çox böyük önəm kəsb edir. Fəal dinləmə zamanı sizin niyyətiniz gecikmədə olan müştərinin vəziyyətini, ehtiyaclarını və istəklərini başa düşməkdir. Bu səbəbdən də verdiyiniz suallar daha çox sorğu və yoxlama və ya maraq və aydınlaşdırma xarakterli olur.

Suallarla yanaşı, Parafraz, Markalama (“Flagging”) və Fasilə də əlverişli alətlərdəndir. Parafraz gecikmədə olan müştərinin sizə çatdırdığı məlumatı anlayıb-anlamadığınızı yoxlamaq üçün istifadə olunur. Markalama siz növbəti mövzuya keçmək istədiyinizdə, bir sıra suallar verməyə hazırlaşdığınızda və ya gecikmədə olan müştərinin növbəti addımlarınız barədə xəbərdar etmək istədiyinizdə istifadə olunur. Fasilə gecikmədə olan müştəriyə öz fikirlərini yekunlaşdırmağa imkan yaradan alətdir.

Aşağıdakı cədvəl sualların hər növünə aid spesifik məlumatla təmin edir:

Sorğu və yoxlama məzmunlu suallar

- Açıq
- Qapalı
- Parafraz
- Markalama
- Fasilə

Ünsiyyətin məqsədi	Sualların növü	Təsvir	Təsir
Sorğu və yoxlama məzmunlu suallar	Açıq	Açıq suallar müştərinin öz mövqeyini, fikrini, niyyətini və s. öyrənmək üçün istifadə olunur. Məsələn, “Ödənişinizdə gecikmə olmasının səbəbləri nədir?”, “FINCA-nın Geriyığım üzrə Mütəxəssisindən aldığınız zəngə dair nə kimi təcrübə yaşamısınız?”	Gecikmədə olan müştəriyə öncədən hər hansı bir hazırlıq olmadan öz mövqeyini və hisslərini bildirməsi üçün seçim yaradır.
Sorğu və yoxlama məzmunlu suallar	Qapalı	Bu növ suallar konkret cavab tələb edir və bu sualları əksər hallarda “Bəli” və yaxud “Xeyr” ilə cavablandırmaq olar. Məsələn, “Bu gün maksimum nə qədər ödəyə bilərsiniz?”, “Mümkün kredit restrukturizasiyası versiyalarını müzakirə etmək üçün 5 dəqiqə vaxt ayıra bilərsinizmi?”	Gecikmədə olan müştəriyə konkret təklif və ya bəyənət qarşılığında konkret seçimlər etmək üçün imkan yaradır.
Sorğu və yoxlama məzmunlu suallar	Parafraz	Parafraz sualın digər bir növüdür. Bu üsuldən sizin gecikmədə olan müştərinizi nə dərəcədə	Əmin olun ki, siz sualları bir-bir verirsiniz.

		<p>anladığınızı yoxlamaq üçün istifadə olunur. Məsələn, “Eşitdiyimə görə siz borcunuzun yarısını bu gün, digər yarısını isə 1 həftə ərzində ödəyəcəksiniz?”, “Belə başa düşürəm ki, siz kreditinizi əlavə 3 ay müddətinə uzatmaq istəyirsiniz?”</p>	<p>Bir sual daxilində iki sual verməyin.</p>
<p>Markalama (“Flagging”)</p>	<p>Bu, birbaşa mənada sual deyil, lakin gecikmədə olan müştəriyə sualları verməyə başlamazdan öncə ünsiyyətin əhəmiyyətli bir hissəsini təşkil edir.</p>	<p>Digər mövzuya keçməzdən əvvəl müştərini bu barədə məlumatlandırmaq çox böyük fayda kəsb edir. Məsələn, “Borcunuzun 50%-ni bu gün ödəməyə hazır olduğunuz üçün təşəkkürlər. İndi mənim bir sualım var. Hansı filialda ödəniş etməyi planlaşdırırsınız?” və ya: “Kreditinizin əlavə 6 ay müddətinə uzadılması üçün hazırkı gəlir mənbələriniz haqqında bir neçə sual vermək istərdim.”</p>	<p>Gecikmədə olan müştəri sizin sualınızı gözlədiyindən artıq gərginlik hiss etməyəcək, həmçinin məxfi informasiyanı bölüşməyə hazır olacaqdır.</p>
<p>Fasilə</p>	<p>Fasilə sual deyil, lakin telefon vasitəsilə ünsiyyətin önəmli bir hissəsidir.</p>	<p>Gecikmədə olan müştəriyə sual verdikdən sonra fasilə etməlisiniz ki, müştəri öz fikirlərini cəmləşdirə və sizə cavab verə bilsin. Əksər hallarda gecikmədə olan müştəri fasilə verərsə, bu, heç də onun söhbətə son verdiyi anlamına gəlmir. Fasilə müştəriyə daha çox danışmaq üçün zaman qazandırır, əgər müştəri söhbəti saxlayarsa, tərəfinizdən edilən qısa fasilə onun davam etməsini, sizin onu dinlədiyinizi, söhbəti davam etdirməkdə maraqlı olduğunuzu əks etdirə bilər. Gecikmədə olan müştəri fikrini bitirdikdən sonra həmişə bir neçə saniyəlik fasilə</p>	<p>Dinlədiyinizi, söhbəti davam etdirməkdə maraqlı olduğunuzu, hörmətlə yanaşdığınızı hiss etdirin.</p>

		verin. Dərhal digər suala keçməyin.	
--	--	-------------------------------------	--



Empatik dinləmə

Pozitiv hisslərin ötürülməsi

- Pozitiv hisslərin ötürülməsi niyyətin irəli sürülməsindən başlayır. Siz pozitiv niyyətlə gününüze başlamalı və ya insanlara yardım etmək məqsədilə etdiyiniz hər bir zəngdən öncə əhval-ruhiyyənizi pozitiv tutmalısınız. Əhval-ruhiyyənizi yüksək və pozitiv tutun ki, daha sonra bunu gecikmədə olan müştəriyə də ötürə bilərsiniz. Yuxarıda da qeyd edildiyi kimi, sizin səs tonunuz sizin emosiyalarınızın vacib ötürücüsüdür. Siz telefonda danışarkən simanızı parlaq saxlamalı və gülümsəməlisiniz. Gecikmədə olan müştəri sizi görməsə belə, sizi hiss edə bilər. Əgər siz ünsiyyətdən həzz almırsınızsa və o, sizə heç bir maraq aşılırsa, yumşaq səs tonu ilə də danışa bilməzsiniz. Rahat və düzgün şəkildə əyləşin, çünki bədən pozanız səs tonunuza təsir edir. Geriyığım üzrə Mütəxəssisin əsas davranış qaydalarını masanızın üzərində görünən bir yerə qoya bilərsiniz. Həmin davranış qaydalarına əməl etməyiniz sizə xoş niyyətlə davranmağa yardım edəcəkdir.

Şifahi Empatiya

- Empatiya özünü digərinin yerinə qoyaraq həmin insanın hansı hisslər keçirə biləcəyini hiss etmək deməkdir.
- Danışığ zamanı gecikmədə olan müştəri sizə qəzəbli və məyus səs tonu ilə nədə deyə bilər.
- Əmin olun ki, siz gecikmədə olan müştərini fəal şəkildə dinləyirsiniz. Fasilə verin və gecikmədə olan müştəri öz nitqini bitirənədək onun sözünü kəsməyin. Onu dinlədiyinizi “Bəli”, “Eşidirəm”, “Anlayıram” kimi sözlərlə bildirin.
- Dinləməyə davam edin və müştərini məyus edə biləcək mümkün səbəbləri anlamağa çalışın.
- Müştərinin nitqini bitirməsini gözləyin. Sonra əgər məsələ aydınsa və məsələdə FINCA günahkardırsa, o zaman dərhal FINCA-nın adından üzr istəyin, gecikmədə olan müştəriyə kömək təklif edin və onun probleminin həll edilməsi üçün addımlar atın.



Mürəkkəb Danışqlar

İnsanları hirsələndirən çoxlu səbəblər vardır. Geriyyətimlə bağlı zəng etdiyinizdə gecikmədə olan müştəri sizi eşitdiyinə görə məmnun olmaya bilər, “Nəyə görə mənə zəng edirsiniz?” deyər qışqıra və şikayət edə bilər və ya FINCA-da, yaxud da digər yerlərdə ayrı-ayrı şəxslər tərəfindən ona qarşı edilən ədalətsizlikdən şikayət edə bilər. Gecikmədə olan əsəbi müştərilərlə telefonda ünsiyyət qurmaq çox çətindir. Üzbəüz görüşdən fərqli olaraq telefon ünsiyyəti zamanı insanın hisslərinə reaksiya vermək çox çətin ola bilər. Heç vaxt gecikmədə olan müştərinin emosional vəziyyətinə “səbrli olun”, “narahat olmayın”, “sakitləşin” kimi sözlərlə reaksiya verməyin. Bu insanı daha da qıcıqlandıra və əks reaksiyaya səbəb ola bilər, buna görə də ən yaxşısı odur ki, sakit olun və gecikmədə olan müştəri problemini sonadək danışanacan fəal şəkildə onu dinləyin. Səs tonunuzu sabit saxlayın və gecikmədə olan müştərinin nə danışdığına maraq göstərdiyinizi və məsələdən narahat olduğunuzu biruzə verin. Aşağıda sadalananlar əsəbi müştərilərlə rəftar edərkən istifadə edə biləcəyiniz sınılanmış bir alət olan “D.E.E.T.” addımlarıdır. Siz gecikmədə olan əsəbi müştərilərə zəng edərkən bu addımların hamısına ardıcılıqla əməl etməlisiniz. Zaman keçdikcə siz “D.E.E.T.” addımlarını mənimsəyəcək və daha sonra təbii şəkildə tətbiq edəcəksiniz.

D. – Gecikmədə olan əsəbi müştərini sonadək DİNLƏYİN. Gecikmədə olan müştəri onu əsəbləşdirən səbəbləri başa salanadək onu dinləməyə davam edin. Onu anlamaq üçün fəal dinləmədən, araşdırma və xülasədən istifadə edin, hər hansı həll yolu təklif etməyin, mühakimə etməyin, sadəcə problemin nədən ibarət olduğunu öyrənmək üçün dinləyin.

E. –Özünü qarşı tərəfin yerinə qoyaraq EMPATİYA qurun. Fikrinizi ümumiləşdirərək “Anlayıram”, “Bunu eşitdiyimə görə üzüldüm” kəlimələrindən istifadə edin. Müştərinin vəziyyətini yaxşı və ya pis olaraq qiymətləndirməyin, müqayisə etməyin və ya misal çəkməyin, sadəcə dinləyin və gecikmədə olan müştəri nitqini bitirənədək fasilə verin.

E. - Müştərinin vəziyyətini/narahatçılığını/problemini/səbəbini ETİRAF edin. Əgər müştəri nin problemi FINCA tərəfindən yaradılıbsa, FINCA adından üzr istəyin. Əgər bu FINCA üzündən baş verməyibsə, digər mövzuya keçməzdən öncə “Bunu eşitdiyimə üzüldüm” və ya “Sizin hazırda özünüzü necə hiss etdiyinizi çox gözəl başa düşürəm” kimi cümlələr deyın.

T.- TƏDBİR görün. Əgər gecikmədə olan müştərinin problemi FINCA tərəfindən yaradılıbsa və ya FINCA bir tərəfdəş kimi müştərinin vəziyyətini yaxşılaşdırma bilərsə, o zaman hərəkət edin. Problem üzrə cavabdehliyi öz üzərinizə götürün və müştəriyə bildirin ki, FINCA-da bunu müzakirə etdikdən sonra ona geri dönəcəksiniz. Daha sonra heç bir təhlükə yoxdursa, geriyyətim üzrə danışığlara davam edin.

“D.E.E.T.”-in məqsədi gecikmədə olan müştərinin narahatçılığının nədən ibarət olduğunu öyrənməkdir. Unutmayın ki, gecikmədə olan müştərinin əsəbi olmasının səbəbi hər hansısa bir anlaşılmaqlıq və/və ya bizim göstərdiyimiz xidmət nəticəsində yaranmış narazılıq ola bilər. Bunu heç vaxt şəxsi olaraq qəbul etməyin.

- Heç bir zaman gecikmədə olan əsəbi müştəri ilə mübahisə və ya özünü müdafiə etməyin, əvəzində isə nəyin baş verdiyini anlamaq üçün onu sonadək dinləyin. Nəyin baş verdiyini öyrəndikdən sonra onu anladığınızı bidirin və FINCA adından üzr istəyin. Gecikmədə olan müştəriyə dərhal kömək təklif edin. Gecikmədə olan müştərinin problemini həll etmək üçün əlinizdən gələni edəcəyinizi və ya daha çox məlumat əldə etdikdən sonra onunla əlaqə saxlayacağınızı deyin.
- Gecikmədə olan müştərinin hər hansısa bir anlaşılmaqlıqna görə, həmçinin anlaşılmaqlıqna FINCA tərəfindən məlumatın aydın olmayan şəkildə çatdırılması səbəb olduqda müştəridən FINCA adından üzr istəyə bilərsiniz.
- Problemin nədən ibarət olduğuna aydınlıq gətirmək üçün parafraz və yoxlama məzmunlu suallardan istifadə edin.
- Komanda üzvlərini və Supervayzerinizi problem haqqında məlumatlandırın. Problemin həlli yolları üçün variantlar təklif edin.
- Məsələ haqqında daha çox məlumat əldə etdikdə və ya problemi həll etdikdə dərhal gecikmədə olan müştəri ilə əlaqə saxlayın və onun narahatçılığı ilə əlaqədar yeniliklər haqqında xəbər verin.

D.E.E.T Nümunəsi

		<p>Geriyyəim üzrə Mütəxəssis: (Müştərinin adı) bəy/xanım, bir gün öncə sizinlə razılığa gəldik ki, siz bizim Mərkəz Filialına yaxınlaşaraq 200 AZN geri ödəniş edəcəksiniz. Lakin, siz bunu etmədiniz. Bunun bir səbəbi varmı?</p> <p>Gecikməsi olan müştəri: Siz nə cür Banksınız?! Mənim bütün vaxtımı aldınız.</p> <p>Geriyyəim üzrə Mütəxəssis: -----</p>
D	Gecikməsi olan müştərini DİNLƏYİN	<p>Gecikməsi olan müştəri: Mən sizin filiala getdim, orada böyük izdiham var idi. Sonra dedilər ki, ödəniş etmək üçün sizin tərəfdaş banklardan birinə yaxınlaşım. Mən avtobusla sizin ən yaxında olan Tərəfdaş Bankınıza yollandım. Daha sonra orada öyrəndim ki, onların sistemi işləmir. Beləliklə, mən bütün günümü itirmiş oldum. Mən həmin saatlarda mağazamı bağlamışdım, bu səbəbdən də həmin zamanda satış imkanlarımı əldən verdim. Mən mağazamı bağlaya bilmərəm. Bilmirəm indi nə edim.</p>
E	Empatiya qurun	<p>Geriyyəim üzrə Mütəxəssis: Başa düşürəm. Bu qədər vaxt itirməyiniz çox məyusedicidir. Üzr istəyirik.</p>
E	Etiraf edin	<p>Geriyyəim üzrə Mütəxəssis: Üzr istəyirik ki, siz bu cür halla qarşılaşmısınız. Sizə lazımınca xidmət göstərə bilməmək bizim günahımızdır.</p>
T	Tədbir görün	<p>Geriyyəim üzrə Mütəxəssis: Zəhmət olmasa, deyə bilərsinizmi, bu gün nə vaxt yaxınlaşa bilərsiniz? Mən sizin üçün vaxt ayıraram ki, sizə dərhal xidmət göstərsinlər.</p>

Çəkinməli olduğumuz 5 məqam

Telefon danışıqları zamanı aşağıda təsvir olunan 5 məqamdan çəkinməliyik:

- Əmr şəklində səslənən ifadələrdən çəkinin. Məsələn, “bir dəqiqə gözləyin” əvəzinə, “Ödəniş məbləğini hesablamaq üçün 1 dəqiqəyə ehtiyacım var. Zəhmət olmasa, gözləyə bilərsiniz?” deyin.
- Həssas biznes və ya şəxsi məlumatı soruşmadan öncə müştərini xəbərdar edin (markalama üsulu). Məsələn, “Hörmətli Müştəri, indi mən sizin hazırkı gəlir mənbələriniz haqqında sual verəcəyəm. Bu məlumat kredit restrukturizasiyası üçün sizin müraciətinizi emal etmək üçün bizə lazımdır. Zəhmət olmasa, mənə sizin gəlir mənbələriniz haqqında məlumat verə bilərsinizmi?”
- Cümlənizi heç bir halda “Bilmirəm” kəliməsi ilə başlamayın, əvəzində isə “icazə verin araşdırım”, “buna görə cavabdeh olan şəxsdən soruşub sizə məlumat verəcəyəm” kimi cümlələrdən istifadə edin.
- Heç bir halda “Bu mümkün deyil” cümləsindən istifadə etməyin, əvəzində müştərinin təklifinin məğzini öyrənmək üçün yoxlama suallardan və ya parafrazdan istifadə edin. Bəlkə, bu, mümkün olan bir təklifdir. Bəlkə, təklifin hər hansı bir hissəsi dəyişdirilərsə, bu, qəbul edilə bilər. Əgər təklifin qəbul edilməsi tamamilə mümkün deyilsə, ilk öncə səbəbi deyin daha sonra “Bu mümkün deyil” və ya digər rədd cavabı verə bilərsiniz.
- Hətta “Yox” cavabından 100% əmin olsanız belə, heç bir halda cümlənizi “Yox” ilə başlamayın. İlk öncə səbəbi bildirin daha sonra “Yox” deyin.

