



Скрипты при первых признаках недовольства (профилактика конфликта)

Применяются, когда заявитель начинает раздражаться из-за долгого ожидания, путаницы в документах или сложности регламента

- Если клиент возмущен долгой очередью:

«Я полностью понимаю ваше недовольство, ожидание действительно утомляет. Позвольте, я прямо сейчас сделаю все возможное, чтобы оформить вашу услугу максимально быстро. Давайте начнем».

- Если клиент не понимает, почему нужен конкретный документ:

«Я согласна, что сбор справок занимает много времени. Однако этот документ строго необходим по регламенту ведомства, чтобы вам не пришел отказ. Давайте вместе проверим, что у нас есть сейчас, чтобы найти выход».

- Если заявитель начинает говорить на повышенных тонах:

«Иван Иванович (если имя известно), я очень хочу вам помочь и разобраться в этой ситуации. Пожалуйста, давайте говорить спокойнее, чтобы я не упустила ни одной важной детали вашего вопроса».

Скрипты при переходе к открытой агрессии (фиксация границ)

Применяются, когда заявитель переходит на крик, обвинения, требует «главного» или начинает вести себя деструктивно.

- Техника «Пластинка» (возврат в конструктивное русло):

«Я вижу, что вы расстроены, и искренне хочу вам помочь. Чтобы я смогла прямо сейчас отправить запрос, мне необходима ваша подпись вот здесь. Пожалуйста, ознакомьтесь».

- Если заявитель требует позвать руководство (не нужно отказывать или спорить):

«Да, конечно, вы имеете полное право обратиться к руководству. Я сейчас приглашу директора, чтобы мы вместе решили ваш вопрос. Минуту, пожалуйста».

- При попытке манипуляции («Я на вас пожалуюсь! Вас уволят!«):

«Вы имеете полное право подать жалобу, если считаете мои действия неверными. Мои данные указаны на бейдже. Тем не менее, прямо сейчас в рамках закона я могу предложить вам следующее решение...»

Скрипты при переходе на личности и оскорбления (защита сотрудника)

Применяются, когда заявитель использует нецензурную лексику или личные оскорбления. Сотрудник МФЦ НЕ обязан это терпеть, но должен отказать в обслуживании строго по регламенту.

Шаг 1: Первое предупреждение (спокойный, твердый тон): «Иван Иванович, я общаюсь с вами вежливо и уважительно. Пожалуйста, прекратите использовать оскорбления (нецензурные выражения), иначе я буду вынуждена приостановить прием».

Шаг 2: Второе предупреждение (если агрессия продолжается): «Я повторно прошу вас вернуться к деловому общению. Если вы не прекратите оскорбления, я буду обязана вызвать директора и прекратить прием».

Шаг 3: Прекращение приема и вызов руководства / охраны: «Поскольку вы продолжаете оскорбления, я прекращаю прием документов. Сейчас к нам подойдет начальник смены для фиксации нарушения общественного порядка».

После этого специалист приглашает директора и нажимает кнопку «Зеленый коридор» («Пауза» в АИС)



QR – код сообщества в ВК:



Оренбургская область,
город Сорочинск, улица Чапаева, 58



8 (35346) 6-00-53

mfc_sorochinsk@mail.ru