

## Her Şey İlk Birkaç Kelimede Gizli

Müşterinin sözcüklerinizi nasıl duyduğu, memnun kalma ve yardım alma ile ilgili düşüncelerini belirleyecektir. Aşağıda, doğru yönde ilerlemenizi sağlayacak bazı önemli açılış ifadeleri bulacaksınız. Bu ifadeleri onları duymak istediğiniz şekilde söyleyin. Sadece birkaç zamiri değiştirin veya ifade oluşturmak yerine bir soru sorun. Müşteri bir talepte bulunduğu, bir soru sorduğunda veya bir şikayette bulunduğu, talebi veya soruyu cevaplamadan önce aşağıdaki gibi şeyler söyleyebilirsiniz:

"Harika!"

"Sorun değil!"

"Bu benim en sevdiğim sorun!"

"Bunu çözebileceğimizi düşünüyorum..."

"Eminim, bir yolu vardır"

"Size yardım edebileceğimi düşünüyorum!"

"Evet!"

"Süper!"

"Hallederiz!"

"Olmuş bilin!"

"Bunu halletmenin en iyi/en hızlı/en kolay yolu..."

Fakat... asıl sır şu ifade:

**"bu korkunç!"** (aşırı bir empati ve duyguyla söylenmiş)

Bu gizli sözcükler yalnızca müşterinin şikayet etmesini sona erdirmekle kalmaz, aynı zamanda da bir çözüm bulmaya başlamanızı sağlar. Müşteriler, neden olmadığına, neden çalışmadığına dair mazeretler duymak istemezler. Bilmek istedikleri tek şey onları önemseydiğiniz ve sorunla ilgili olarak ne yapacağınızdır!

"bu korkunç" dediğinizde, bu o anda müşterinin onunla aynı tarafta olduğunuzu bilmesini sağlar. Müşteri bir tartışma beklemektedir. Siz ise "bu korkunç" dediğinizde, tartışma olmaz. Sonuçlar şaşırtıcıdır.

**İşinizde hangi cümleleri kullanabilirsiniz?**