

Manuál komunikácie a zákazníckej skúsenosti (CX Strategy)

1. Naša komunikačná filozofia

V GlobalTech neveríme na „oddelenie služieb zákazníkom“. Veríme, že každý zamestnanec je **architektom dôvery**. Naším cieľom nie je len doručiť informáciu, ale zanechať v klientovi pocit, že je v rukách expertov, ktorým na jeho biznise záleží.

Naše tri piliere (Tone of Voice):

- **Expertíza (Authority):** Hovoríme jasne, vecne a na základe dát.
- **Empatia (Humanity):** Chápeme emócie pod tlakom. Sme ľudia, ktorí hovoria s ľuďmi.
- **Agilita (Solution-first):** Nehľadáme prekážky, ale cestu k cieľu.

2. Techniky deeskalácie: Ako zvládnuť „Tlakovú vlnu“

Keď sa klient nachádza v stave frustrácie (ako pán Kováč), jeho logické centrum mozgu je potlačené emóciami. Našou úlohou je premostiť ho späť k riešeniu pomocou metódy **L.A.E.R.**

L – LISTEN (Aktívne počúvanie)

- **Cieľ:** Nechať klienta vypustiť paru.
- **Pravidlo:** Nikdy neskáčte do reči, aj keď klient nemá pravdu. Ticho je v tejto fáze váš najsilnejší nástroj.
- **Body language:** Očný kontakt, mierne prikývnutie. Žiadne prekrížené ruky.

A – ACKNOWLEDGE (Uznanie situácie)

- **Cieľ:** Validovať emóciu, nie nevyhnutne súhlasiť s obvinením.
- **Kľúčové frázy:** * „Úplne rozumiem, že táto situácia je pre vás kritická, najmä keď potrebujete mať systém funkčný kvôli dnešnej uzávierke.“
 - „Vážim si, že ste prišli osobne, aby sme to vyriešili.“

E – EXPLORE (Skúmanie faktov)

- **Cieľ:** Presunúť konverzáciu z emócií do roviny dát.
- **Otázky:**
 - „Pomôžte mi pochopiť jednu vec – kedy presne ste tie podklady zasielali?“

- „Ktorý konkrétny modul vám v tejto chvíli chýba najviac?“

R – RESPOND (Riešenie s pridanou hodnotou)

- Cieľ:** Uzavrieť dohodu o ďalšom kroku.
- Závazok:** Vždy hovorte v prvej osobe (JA).
 - „Pán Kováč, ja sa na to teraz osobne pozriem s Compliance oddelením a do 30 minút vám zavolám s výsledkom.“

3. Jazyková transformácia (Brand Voice v praxi)

Slová, ktoré používame, definujú náš imidž. Vyhybame sa úradníckemu žargónu.

Čo hovorí úradník (Old School)	Čo hovorí GlobalTech Expert (New School)
„Vaša žiadosť je neúplná podľa zákona.“	„Našiel som spôsob, ako to urýchliť – potrebujeme už len jeden detail k vášmu certifikátu.“
„Musíte počkať, máme na to lehotu 30 dní.“	„Naším cieľom je mať to hotové čo najskôr. Štandardne to trvá X dní, ale ja na to upozorním náš tím.“
„To nie je v mojej kompetencii.“	„Aby ste dostali najpresnejšiu odpoveď, spojím vás priamo s naším špecialistom na bezpečnosť.“
„Upokojte sa, nekričte na mňa.“	„Pán Kováč, vidím, že vám na tom veľmi záleží. Poďme si sadnúť do zasadačky, aby sme sa mohli v pokoji sústrediť na riešenie.“

4. Manažment priestoru a ticha (Lobby Etiquette)

V situácii, keď klient robí scénu v open-office alebo na recepcii:

- Izolácia (The Shift):** Navrhnete presun do súkromnejšej zóny (zasadačka, klientsky kútik). „Poďme bokom od hluku, nech mám na váš prípad plné sústredenie.“

2. **Zníženie hlasitosti:** Ak klient kričí, vy hovorte o tón tichšie ako zvyčajne. Psychologicky ho to prinúti stíšiť sa, aby vás počul.
3. **Diskrétnosť:** Nikdy nekomentujte správanie klienta pred ostatnými zákazníkmi. Profesionál si zachováva „poker face“.