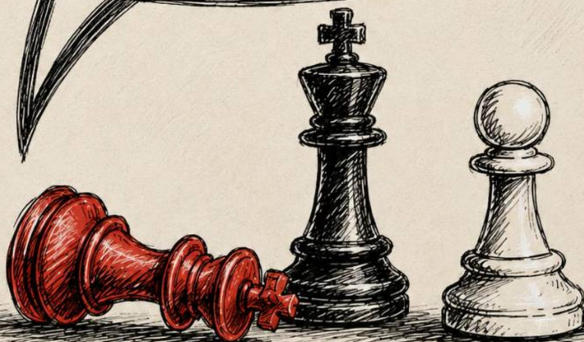


100 мини-кейсов по клиентскому сервису: ошибки, ответы и разбор



Деловые тексты
и коммуникация

Агния Ратникова

100 мини-кейсов по клиентскому сервису: ошибки, ответы и разбор

<https://litres.ru/74222369>

SelfPub; 2026

Аннотация

Клиент не понял, куда идти, сотрудник назвал срок без проверки, заказ выполнен с ошибкой или разговор перешёл в конфликт. «100 мини-кейсов по клиентскому сервису» разбирает такие ситуации через факты, границы ответственности, доступный выбор и проверяемый следующий шаг.

В книге собраны 100 кейсов: от первых секунд контакта и выяснения потребности до возвратов, переписки, приватности, безопасности и системных сбоев. В каждом есть ситуация, ключевая ошибка, воздействие на клиента, три варианта действия, разбор, рабочий выбор и ответ. Вопросы, практика, принцип, системная ошибка и изменение процесса превращают отдельный разговор в материал для обучения.

Книга предназначена для сотрудников, мастеров, фрилансеров, владельцев небольших компаний и руководителей команд. С ней можно работать самостоятельно или разыгрывать

кейсы втроём. Навигация ускоряет поиск темы. Спорные нормы, медицинские вопросы и процедуры предлагается сверять с правилами компании и официальными источниками.

Содержание

Как работать с книгой	5
Универсальная схема ответа	7
Как оценивать ответ	8
Протокол командного разбора	9
Контакт с клиентом: первые секунды	10
Кейс 1. Клиента не заметили у входа	11
Кейс 2. Приветствие на кассе без паузы	13
Конец ознакомительного фрагмента.	14

100 мини-кейсов по клиентскому сервису: ошибки, ответы и разбор

Как работать с книгой

Эта книга — банк рабочих ситуаций для сотрудников, мастеров, фрилансеров, владельцев небольших компаний и руководителей команд. Каждый кейс развивает один конкретный навык: заметить потребность, снизить напряжение, не обещать лишнего, сохранить границы, взять ответственность за следующий шаг и довести обращение до понятного результата.

Для индивидуальной работы прочитайте ситуацию, не заглядывая в разбор и рабочий ответ, затем выберите вариант действия или сформулируйте свой. Буква рабочего варианта меняется от кейса к кейсу: ориентируйтесь на факты, границы полномочий, выбор клиента и проверяемый следующий шаг.

Для командной тренировки один участник играет клиента, другой — сотрудника, третий наблюдает. После первой попытки разберите ответ по протоколу ниже и повторите разговор с учётом обратной связи. Для точечного выбора те-

мы используйте «Навигацию по навыкам» в конце книги.

Хороший сервис не означает соглашаться с любым требованием. Он требует уважительно объяснять реальные ограничения, предлагать доступные варианты, не унижать человека и не перекладывать на него внутреннюю координацию. В спорных вопросах нельзя придумывать правовые нормы, гарантии, сроки банков, правила площадок или условия возврата. Их проверяют по действующим документам компании и актуальным официальным источникам.

Универсальная схема ответа

1. **Контакт.**Показать, что обращение услышано.
2. **Факт.**Уточнить, что произошло, не споря с эмоцией и не назначая виноватого до проверки.
3. **Граница ответственности.**Объяснить, что сотрудник может сделать сам, а что требует согласования.
4. **Выбор.**Предложить один-два реальных варианта вместо туманного «мы постараемся».
5. **Следующий шаг.**Назвать действие, ответственного и время следующего контакта, если оно известно и контролируется компанией.
6. **Проверка результата.**После решения проверить результат и учесть выводы в процессе.

Как оценивать ответ

Рабочий ответ:

не обвиняет клиента или коллегу без проверки;

не обещает того, что сотрудник не контролирует;

содержит действие, а не только извинение;

учитывает эмоцию, но не поощряет агрессию;

сохраняет конфиденциальность и достоинство участни-

ков;

оставляет достаточно контекста для передачи другому сотруднику.

Протокол командного разбора

После выбранного кейса команда отвечает на пять вопросов:

1. Какой наблюдаемый факт отделён от интерпретации?
2. Какое усилие, риск или неопределённость возникли у клиента?
3. Что сотрудник контролирует прямо сейчас?
4. Какой следующий шаг можно проверить?
5. Что изменить в процессе, чтобы ответ не зависел от личного героизма?

В конце участник повторяет рабочий ответ своими словами. Формулировка может отличаться от книги, если сохраняет смысл: уважение, точность, границу, выбор и ответственность.

Контакт с клиентом: первые секунды

В начале контакта клиенту прежде всего нужен понятный сигнал: его заметили, услышали и сориентировали. В этих кейсах важны внимание, дистанция, приватность и передача без потери контекста.

Кейс 1. Клиента не заметили у входа

Ситуация. В небольшом магазине посетитель вошёл, пока сотрудник раскладывал товар. Роль сотрудника — продавец в зале. Посетитель дважды посмотрел в сторону стойки, но не получил реакции и уже направился к выходу. Сотрудник заметил это только тогда, когда клиент сказал: «Похоже, здесь не до меня».

Ключевая ошибка. Сотрудник не поднял взгляд и продолжил работу; клиент несколько минут не понимал, можно ли обратиться.

Воздействие. Неловкость, затем раздражение.

Варианты действия.

А. Установить зрительный контакт: «Здравствуйте. Я закончу с этой коробкой за минуту и подойду к вам. Если вопрос короткий, можете сказать сейчас».

Б. Ответить издали: «Ну вы же видите, я занята».

В. Молча отложить товар и подойти, не объясняя задержку.

Разбор вариантов.

А. Показывает, что клиент замечен, называет примерный срок и позволяет не прерывать работу.

Б. Защищает сотрудника, но делает занятость проблемой

клиента.

В.Лучше, однако оставляет человека без понимания, почему его игнорировали.

Рабочий выбор.Вариант А.

Рабочий ответ.

«Здравствуйте. Я вас вижу. Освобожусь примерно через минуту. Можете пока посмотреть эту полку, а затем я помогу с выбором».

Вопросы для разбора.

Как показать клиенту, что его заметили, не прекращая срочную операцию?

Какая формулировка превращает ожидание из неопределённого в понятное?

Практика.Один участник занят выкладкой, второй входит и задаёт вопрос. Отработайте три ответа длительностью не более десяти секунд.

Принцип.Контакт начинается не с полноценной консультации, а с сигнала: человека увидели и к нему вернуться.

Системная ошибка.Требовать от одного сотрудника одновременно обслуживать кассу, зал и поставку, а затем считать отсутствие приветствия личной невежливостью.

Изменение процесса.Введите простое правило: при любой занятости сотрудник за несколько секунд обозначает контакт и примерный срок ожидания.

Кейс 2. Приветствие на кассе без паузы

Ситуация. Кофейня в утренний час пик. Роль сотрудника — кассир. Клиент отвечает на приветствие и начинает уточнять состав напитка, но кассир перебивает: «С собой или здесь?» Затем ещё раз спрашивает то, что клиент уже сказал.

Ключевая ошибка. Кассир механически произносит скрипт, не слушает ответ и сразу задаёт следующий вопрос.

Воздействие. Ощущение, что человека обслуживает автомат.

Варианты действия.

А.Про

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.