



18 Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο: Αλήθεια;

Όλοι οι πωλητές σε καταστήματα στην Αγγλία είναι οπαδοί του Μίλτον. Όλοι οι οπαδοί του Μίλτον πιστεύουν ακράδαντα ότι «εξυπηρετούν επίσης όσους απλώς στέκονται και περιμένουν».

George Mikes

Έχει ο πελάτης πάντα δίκιο; Ε, για να πω την αλήθεια, όχι. Δηλαδή, ναι. Καταλαβαίνετε τι εννοώ.

Οι πελάτες μπορεί να γίνουν πραγματικός μπελάς: απαιτητικοί, δύσκολοι και απίστευτα εχθρικοί. Ωστόσο, χάρη σε αυτούς έχετε ρούχα, στέγη και παπούτσια. Ο κόσμος έχει προχωρήσει. Παλιότερα, οι πελάτες υιοθετούσαν τη δεύτερη καλύτερη εναλλακτική, δέχονταν τις δικαιολογίες και δίσταζαν να παραπονεθούν. Όχι πια. Σ' αυτή την οικονομία της 24ωρης λειτουργίας που έχει επικρατήσει, ο καταναλωτής, εάν δεν αποδώσετε, έχει πολλές επιλογές και οι πελάτες σας μπορεί να κινηθούν προς αυτές. Μερικές φορές οι πελάτες θα σας φέρουν σε σημείο να πρέπει να λάβετε σημαντικές αποφάσεις σχετικά με το πού μπορείτε να φτάσετε και θα δοκιμάσουν τα όρια της επαγγελματικής σας αντοχής. Είναι καλύτερα να διακόψετε τη σχέση σας με πολιτισμένο τρόπο παρά με τον άσχημο.

Οι πελάτες δεν έχουν πάντα δίκιο. Παραπονιούνται όταν δεν πρέπει, υπερβάλλουν, ψεύδονται και ενδέχεται να είναι μεγάλοι απατεώνες. Οι νόμοι που προστατεύουν τους πελάτες χρησιμοποιούνται καταχρηστικά και το γεγονός ότι οι δικηγόροι συνήθως

αμείβονται μόνο όταν κερδίζουν την υπόθεση, επιδεινώνει δραματικά την κατάσταση. Απαίσιο; Μα αφού ο πελάτης έχει πάντα δίκιο!

Το πραγματικό κόλπο είναι να μην έχετε δύσκολους πελάτες! Παραδώστε τη σωστή παραγγελία στην ώρα που έχετε υποσχεθεί, πείστε ότι το προϊόν σας αξίζει τα λεφτά του και ενεργήστε γρήγορα αν κάτι δεν πάει καλά. Αν τα κάνετε αυτά, δεν χρειάζεται να διαβάσετε αυτό το κεφάλαιο. Αν, από την άλλη, ζείτε στον πραγματικό κόσμο, ίσως πρέπει να του ρίξετε μια ματιά!

Πώς να χειριστείτε τους δύσκολους πελάτες

Θα το πω και θα το ξαναπώ ακόμα κι αν γίνω βαρετός: επικοινωνία. Είναι ο πυρήνας των καλών σχέσεων μεταξύ του προσωπικού, αλλά και ο πυρήνας των καλών σχέσεων με τους πελάτες. Φυσικά, η σχέση είναι αμφίδρομη. Προκειμένου να επικοινωνήσετε, πρέπει να τραβήξετε την προσοχή του πελάτη και να είστε βέβαιοι ότι κατανοείτε εκείνο που σας ζητά. Μήπως δεν είστε σίγουροι ότι ο πελάτης σας προσέχει; Μήπως ο πελάτης δεν σας εξηγεί με σαφήνεια τι ακριβώς θέλει; Δοκιμάστε αυτό: «Θέλω να βεβαιωθώ ότι κατάλαβα καλά. Για να το κάνεις αυτό, χρειάζεσαι...». (Επειτα περιγράψτε του τι ζητά από εσάς). Αυτό έχει διπλό αποτέλεσμα: πρώτον, αποσαφηνίζει την κατάσταση και, δεύτερον, βάζοντας τον πελάτη να επαναλάβει αυτά που είπε, οι τυχόν υπερβολικές απαιτήσεις του θα φανούν ανόητες ακόμα και στον ίδιον!

Όταν αποσαφηνίσετε, μεταφράστε το σε παραγγελία, προδιαγραφή ή αναφορά.

Πότε το θέλετε;

Κι αν τύχει ένας πραγματικά απαιτητικός πελάτης; Τάξτε του λιγότερα και κάντε περισσότερα. Αυτή είναι η λύση! Αλλά προσέξτε, με αυτή τη σειρά, όχι με την ανάποδη.

Όπως πάντα, η διατύπωση μετράει: «Α, τι μεγάλη παραγγελία! Μας βάζετε δύσκολα τώρα, διότι συνήθως δεν εκτελούμε τέτοιες παραγγελίες σε αυτή την προθεσμία / δεν το φτιάχνουμε σε αυτό το χρώμα / δεν περνάμε τα στοιχεία στο σύστημα σε τόσο σύντομο χρόνο, αλλά θα κάνουμε ό,τι μπορούμε και φυσικά ευχαριστούμε για την προτίμηση.». Αν αναφέρετε προκαταβολικά ότι ίσως να μην μπορέσετε να ανταποκριθείτε, όταν θα το πετύχετε, θα έχετε έναν ικανοποιημένο πελάτη. Αν τελικά δεν το πετύχετε, θα έχετε δημιουργήσει εκ των προτέρων λίγο περιθώριο για ελιγμούς.

ΑΣΚΗΣΗ

Μήπως μια δουλειά πήγε πολύ άσχημα; Πηγαίνετε να δείτε τον πελάτη αυτοπροσώπως. Ακόμα κι αν συνήθως δεν κάνετε επισκέψεις, κάντε μια εξαίρεση. Δείξτε στον πελάτη ότι αξίζει τον δρόμο που κάνατε, τον χρόνο σας και τα έξοδα. Κοιτάξτε τον στα μάτια, διαβάστε τη γλώσσα του σώματός του και πείτε: «Τα θαλασσόσωμα αυτή τη φορά και ήρθα να σου ζητήσω συγγνώμη και να δω τι μπορώ να κάνω για να επανορθώσω.».

Πώς να αποφεύγετε τους μπελάδες

Συμφωνήστε το γραπτώς. Βαρετό; Ναι, αλλά ένα καλογραμμένο συμβόλαιο έχει γλιτώσει πολλούς από τη δύσκολη θέση. Μη σκεφτείτε ότι πρέπει να είναι κάτι σαν τη Συνθήκη του Μάαστριχτ. Αρκεί ένα απλό σημείωμα που θα λέει ποιος θα κάνει τι, πότε και σε τι κόστος.

Ο καθορισμός των ευθυνών και των προσδοκιών είναι μια απλή και καλή πρακτική. Κατά καιρούς, όλοι μας ξεχνάμε. Αργότερα, αν υπάρξει κάποιο πρόβλημα, θα έχετε τη δυνατότητα να πείτε: «Κοίταξα τη συμφωνία μας και είναι ξεκάθαρο πως συμφώνησες ότι θα (πείτε τη δουλειά ή την υπηρεσία). Νομίζω ότι θα συμφωνήσεις μαζί μου πως αυτό ακριβώς κάναμε».

Ο πολύ, πολύ, πολύ δύσκολος πελάτης

Βάλτε του έναν ακόλουθο. Αναθέστε σε κάποιον την ειδική ευθύνη να εξυπηρετεί έναν πολύτιμο αλλά δύσκολο πελάτη. Δώστε στον πελάτη ένα σημείο αναφοράς, εύκολη πρόσβαση, προσωπικό αριθμό τηλεφώνου και συγκεκριμένο άτομο με το οποίο θα συνεννοείται. Κάντε στην άκρη και παρακολουθήστε τα παράπονα να πέφτουν βροχή. Πολλές φορές, τα παράπονα φουντώνουν και γίνονται χειρότερα επειδή δεν αντιμετωπίζονται αμέσως ή επειδή η διαδικασία που ακολουθήσατε για την αντιμετώπιση του παραπόνου μετέτρεψε έναν απογοητευμένο πελάτη σε δύσκολο πελάτη. Διευκολύνετε κάποιον να γίνει δύσκολος κι εκείνος δεν θα γίνει.

Ένας πραγματικά καλός οδηγός σχετικά με αυτά που προσδοκούν από εσάς οι πελάτες είναι να δείτε πώς διευθύνουν τη δική τους επιχείρηση. Αν όλα είναι τακτικά, συγυρισμένα και στη θέση τους, αυτό σας δίνει το μήνυμα να μην είστε τσαπατσούληδες. Αν ο πελάτης σας έχει τη φήμη ότι φροντίζει τους δικούς του πελάτες, παραδίδει έγκαιρα και προσφέρει τεράστια αξία, ξέρετε τι πρέπει να κάνετε!

Θυμίστε τους πόσο καλοί είστε

Παρέχετε εξαιρετικές υπηρεσίες που αξίζουν τα λεφτά τους; Πείτε το στους πελάτες σας, θυμίστε τους το και ξαναπείτε το πολλές φορές. Πώς; Μέσω ενός τιμολογίου. Βήμα-βήμα, αναφέρετε ένα-ένα τα στοιχεία για τα οποία τους χρεώνετε. Αποφύγετε μια διατύπωση σαν αυτή:

Προς:

Έλεγχος και επισκευή του Μοντέλου Z134

Σύνολο: 250 ευρώ + ΦΠΑ

Χρησιμοποιήστε το τιμολόγιο ως διαφήμιση. Δοκιμάστε αυτό:

Προς:

Έλεγχος εντός 3 ωρών από την παραγγελία + εντοπισμός προβλήματος μοντέλου Z 134 με τη χρήση εξοπλισμού διάγνωσης + επισκευή με τη χρήση στοιχείου αντικατάστασης από στοκ στο φορτηγό συντήρησης + επανασυναρμολόγηση + καθαρισμός και γενική συντήρηση + επαναλειτουργία μονάδας εντός 45 λεπτών από τον έλεγχο

Σύνολο: 250 ευρώ + ΦΠΑ

Ξέρω ποιο από τα δύο τιμολόγια θα πλήρωνα ευχαρίστως.

Ο φωνακλάς

Δεν σας αρέσει να ξεστομίζετε καν ένα ουρλιαχτό; Τα μωρά το κάνουν όλη την ώρα, μόνο και μόνο για να σας τραβήξουν την προσοχή. Και ξέρουμε ότι πιάνει. Οι φωνακλάδες ξεπετάγονται από παντού. Μπορεί να είναι πελάτες, συνάδελφοι, προϊστάμενοι, γείτονες ή η έφηβη κόρη σας. Η λύση είναι η ίδια για όλους. Να τι πρέπει να κάνετε: Πάρτε ένα αντίτυπο αυτού του βιβλίου και κοπανήστε τους το στο κεφάλι. Όχι, όχι, όχι! Όσο κι αν θέλετε να το κάνετε, αντισταθείτε στον πειρασμό.

Ο πρώτος κανόνας με τους φωνακλάδες είναι να μην μπειτε στο παιχνίδι τους. Μη συμμετάσχετε σε διαγωνισμό ντεσιμπέλ. Οι φωνακλάδες είναι ανώριμοι. Αν ήξεραν πόσο γελοίοι φαντάζουν, δεν θα το έκαναν. Όπως όλοι οι ανώριμοι άνθρωποι, θέλουν να τραβάνε την προσοχή, οπότε δώστε τους την. Ακούστε τους, αφήστε τους να ουρλιάζουν. Αφήστε τις κατηγορίες, τη λασπολογία, τις σπόντες, την κακομεταχείριση και την αγένεια να πλανώνται πάνω από το κεφάλι σας.

Αφήστε τους να βγάλουν το άχτι τους. Όταν κουραστούν και σταματήσουν για να πάρουν ανάσα, αρπάξτε την ευκαιρία και πείτε κάτι.

Το σημαντικό είναι να βρείτε την κατάλληλη στιγμή. Δεν πρόκειται να κάνετε τον φωνακλά να σωπάσει, αλλά μπορείτε να περιμένετε έως ότου κουραστεί και σταματήσει. Κρίνετε αν είναι η κατάλληλη στιγμή και πείτε: «Για να δούμε ποιο είναι τελικά το πρόβλημα. Εξήγησέ μου να καταλάβω...» (μιλήστε για τα ζητήματα που τον απασχολούν). Ίσως να μην πιάσει την πρώτη φορά. Αφήστε να περάσει και η δεύτερη δόση κραυγών και ξαναπροσπαθήστε. Συνεχίστε έτσι, γιατί αυτός είναι ο μόνος δρόμος.

Ένας τρόπος για να ησυχάσετε έναν φωνακλά είναι εσείς να μιλάτε με φωνή λίγο πιο σιγανή από αυτή που μιλάτε συνήθως. Έτσι, εκείνος θα αναγκαστεί να σωπάσει, να προσέξει και να ακούσει.

Στο τηλέφωνο

Όσο χάλια κι αν πηγαίνει η συζήτηση, μην το κλείσετε. Αν το κάνετε, θα έχετε δύο προβλήματα να αντιμετωπίσετε: αυτό για το οποίο ούρλιαζαν αρχικά ΚΑΙ το γεγονός ότι τους κλείσατε το τηλέφωνο στα μούτρα.

Μπορείτε να πείτε λίγα λόγια και σταράτα: «Πρέπει να κλείσω τώρα. Θα σας πάρω σε δύο λεπτά». Μην το κάνετε για να γλιτώσετε, φροντίστε να τον ξαναπάρετε. Το πιο πιθανό είναι όταν τον ξαναπάρετε να έχει ηρεμήσει. Τουλάχιστον αυτό λέει η θεωρία! Συνήθως πιάνει. Προσπαθήστε να παραμείνετε ήρεμοι.

Μην αντιμετωπίζετε ποτέ έναν φωνακλά στο τηλέφωνο καθιστοί. Σηκωθείτε όρθιοι. Θα δείτε ότι ο τόνος και η χροιά της φωνής σας θα αλλάξουν. Η γλώσσα του σώματος μπορεί να «ακουστεί». Θα φανεί ότι ενδιαφέρεστε περισσότερο. Αλήθεια.

Δημοσίως

Εάν ο φωνακλάς ουρλιάζει σε δημόσιο χώρο, ίσως θέλετε να τον πάτε σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό περιβάλλον. Χρησιμοποιήστε

τις σωστές λέξεις και τη γλώσσα του σώματος. Πείτε: «Εντάξει, νομίζω ότι καταλαβαίνω, πρέπει να το εξετάσουμε. Πάμε στο γραφείο μου, γιατί θέλω να κρατήσουμε και μερικές σημειώσεις.»

Το επόμενο πράγμα είναι αυτό που αλλάζει τη διάθεση: η γλώσσα του σώματος. Γυρίστε το σώμα σας, δείξτε προς την κατεύθυνση του γραφείου σας, κάντε ένα βήμα, κρατώντας όμως πάντα την οπτική επαφή. Αν έχετε κρίνει σωστά, ο φωνακλάς θα σας ακολουθήσει. Αν όχι, αφήστε τον να ουρλιάξει λίγο ακόμα και ξαναπείτε τα ίδια.

Ορισμένοι γκουρού της διαχείρισης ανθρώπων συμβουλεύουν να αντιμετωπίζουμε τους φωνακλάδες λέγοντας πράγματα του στυλ: «Δεν μπορώ να συνεχίσω αν φωνάζεις έτσι» ή «Σε παρακαλώ, μη μου μιλάς έτσι» ή «Σε παρακαλώ να συμπεριφέρεσαι με μεγαλύτερη ωριμότητα». Τα κακά νέα είναι ότι αυτό θα χειροτερέψει τα πράγματα. Δεν υπάρχει δικαιολογία για τις ύβρεις και την επίθεση, αλλά αν το επισημάνουμε, απλώς θα προκληθεί νέα ανάφλεξη και πάει λέγοντας. Παραμείνετε ήρεμοι και αφήστε το να περάσει.

Όταν κάποιος ουρλιάζει για την κακή εξυπηρέτηση

Ένας πρωθυπουργός σε κάποιες πρόσφατες εκλογές εμφανίστηκε τελείως ανέτοιμος όταν μια γυναίκα παραπονέθηκε για τη νοσηλεία που παρασχέθηκε σε έναν συγγενή της σε κάποιο από τα υπέροχα καινούργια νοσοκομεία που είχε φτιάξει η κυβέρνηση. «Φτήνια, βρόμικοι θάλαμοι και απαράδεκτος χρόνος αναμονής». Ο καμένος ο πρωθυπουργός κάτι ψέλλισε –ότι θα δοθούν περισσότερα χρήματα στον τομέα της υγείας και ότι οι πολιτικές του χρειάζονται χρόνο– και είπε στην κυρία να μπουνε μέσα για να το συζητήσουν. Γιατί να μπουνε μέσα; Ήξερε ότι αν μιλούσε δημόσια, θα ήταν μπροστά δημοσιογράφοι από όλον τον κόσμο!

Το μάθημα εδώ είναι να προσπαθήσουμε να αντιμετωπίζουμε τους δύσκολους ανθρώπους σε δύσκολες καταστάσεις με τους δικούς τους όρους. Τι θα είχε συμβεί αν ο πρωθυπουργός έλεγε στη

γυναίκα: «Αυτό που μου λέτε είναι απαίσιο, θέλω να μου τα πείτε όλα», συνοδεύοντας τα λόγια του με την κατάλληλη γλώσσα του σώματος; Πάω στοίχημα ότι εκείνη θα γινόταν ψηφοφόρος του.

Αν ένας εργαζόμενος εκραγεί

Ξαφνικά χάνουν την ψυχραιμία τους. Σαν ηφαίστεια – μπουμ! Αν θέλετε να κρατήσετε αυτό το άτομο στη δουλειά, η ζωή μετά την έκρηξη θα είναι δύσκολη, ωστόσο μπορείτε να το διαχειριστείτε.

Μολονότι πρέπει να εξηγήσετε ότι δεν θα ανεχτείτε ξανά αυτή τη συμπεριφορά, δεν είναι η κατάλληλη στιγμή να το κάνετε ενόσω διαρκεί το περιστατικό. Μην τους φέρνετε σε δύσκολη θέση. Θα νιώσουν ήδη αρκετά άσχημα όταν τελειώσει. Μην το κάνετε χειρότερο. Πάρτε το άτομο αυτό σε ένα ήσυχο μέρος και πείτε: «Πρέπει να βρούμε μια λύση. Θα σε αφήσω λίγα λεπτά να συνέλθεις και μετά θα έρθω να το δούμε λίγο μαζί.»

Έπειτα, να επιμείνετε να ζητήσει συγγνώμη από όλους όσοι ήταν παρόντες στην έκρηξη. Δεν χρειάζεται να είναι δραματικό και μελό. «Νομίζω ότι τους χρωστάς μια συγγνώμη, για να ξεκαθαρίσει λίγο το τοπίο».

Είναι συνηθισμένο ακόμα και ο καλύτερος υπάλληλος να φερθεί περίεργα για πέντε λεπτά και να χάσει την ψυχραιμία του. Το κόλπο είναι να ανοίξετε όσο μπορείτε τον δρόμο προς την κανονικότητα. Αποφύγετε τις αντεγκλήσεις και μην αναφερθείτε ξανά στο περιστατικό από τη στιγμή που θα το διαχειριστείτε σωστά. Προχωρήστε μπροστά.

Όταν ουρλιάζει ο προϊστάμενος

Όλοι σκύβουν το κεφάλι – αυτό συμβαίνει. Το αφεντικό έχει την εξουσία. Δεν είναι ώρα να τον προκαλέσουμε να τη χρησιμοποιήσει. Όπως με όλα τα άτομα που ουρλιάζουν, ο χρυσός κανόνας εί-

ναι να τον αφήσετε να ουρλιάξει. Είναι ο πλατινένιος, ο αδαμάντινος κανόνας όταν αυτός που ουρλιάζει είναι ο προϊστάμενος. Αφήστε την μπόρα να περάσει και σε καμία περίπτωση μην ουρλιάξετε κι εσείς.

Μετά την καταιγίδα έρχεται η γαλήνη. Εκμεταλλευτείτε αυτή τη στιγμή και πείτε: «Ξέρω ότι είσαι πολύ θυμωμένος, όμως το περιστατικό αυτό έκανε όλους να νιώσουν άβολα. Έχεις λίγο χρόνο για να δούμε ακριβώς τι είναι αυτό που θέλεις;».

Τι τους εκνευρίζει;

Είναι πολύ πιθανό όταν κάποιος χάνει την ψυχραιμία του να υπάρχει κάποια υποβόσκουσα αιτία που δεν σχετίζεται με τη δουλειά. Μήπως είναι κάτι στο οποίο μπορείτε να βοηθήσετε;

Πώς να αντιμετωπίζετε τους αγενείς χωρίς μεγάλη αγένεια

Πολύ συχνά, μερικοί άνθρωποι γίνονται αγενείς χωρίς να το ξέρουν. Οι ψυχολόγοι που εργάζονται σε εταιρείες τούς ονομάζουν «υπερβολικά εστιασμένους». Δεν ακούνε ποτέ τους συνομιλητές τους, τους διακόπτουν, ολοκληρώνουν οι ίδιοι τις φράσεις κάποιου που μιλά και μονοπωλούν τη συζήτηση. Σκεφτήκατε ποτέ γιατί το κάνουν αυτό; Πολύ συχνά η αγένεια έχει τις ρίζες της στην ντροπή και σε ένα αίσθημα ανεπάρκειας. Το αγενές γουρούνι που διακόπτει τη συζήτησή σας ίσως δεν δείχνει να ντρέπεται και πολύ γι' αυτό, ωστόσο φαίνεται πως υπάρχει μια φωνή μέσα του που του λέει «Αν δεν μπω στη συζήτηση, δεν θα περάσει η γνώμη μου». Αν σκεφτείτε το αγενές γουρούνι σ' αυτό το πλαίσιο, θα νιώσετε μάλλον οίκτο παρά οργή.

Το αγενές γουρούνι που είναι εξπέρ του είδους μονοπωλεί τις συζητήσεις και δεν αφήνει τους άλλους να αρθρώσουν λέξη. Αφήστε τους να παρλάρουν. Αργά ή γρήγορα θα βγουν εκτός θέμα-

τους. Εκμεταλλευτείτε τη στιγμή και κόψτε τους λέγοντας: «Είναι πολύ ενδιαφέρον αυτό που λες, αλλά τι σχέση έχει με τη σημερινή ατζέντα; Μήπως να επικεντρωθούμε στο...;». Χρησιμοποιήστε το σαν έναν τρόπο να εμπλακείτε εσείς και οι υπόλοιποι στη συζήτηση. Μη σκεφτείτε ότι θα είστε μόνοι. Αν είναι ομαδική σύσκεψη, οι υπόλοιποι θα αναγνωρίσουν ότι είναι ώρα να σας υποστηρίξουν.

Το κλασικό αγενές γουρούνι ολκής, 24 καρατίων και 100% γνήσιο, έχει την τάση να παριστάνει τον νταή. Οι νταήδες θέλουν ένα θύμα. Μη γίνετε εσείς το θύμα, όπως είπαμε και στο Κεφάλαιο 10. Φύγετε ευγενικά και επιστρέψτε αργότερα. Αυτό θα εκτονώσει την ένταση και θα στείλει ένα σήμα ότι δεν το ανέχεστε!

Μεταμφιεσμένη αγένεια

Κλασικό παράδειγμα αποτελούν τα ύπουλα κομπλιμέντα και οι προσβολές. Ξέρετε, ατάκες του τύπου: «Είχες καλό σκορ πωλήσεων, αλλά μου φαίνεται ότι δεν είναι αληθινές πωλήσεις. Οι περισσότερες ήταν κρατικές προμήθειες με σκοπό να γίνουν απορροφήσεις πριν από το τέλος του οικονομικού έτους, έτσι;». Μην το ανεχτείτε! Δείξτε αξιοπρέπεια. «Ευχαριστώ, δούλεψα σκληρά γι' αυτές τις πωλήσεις. Τι εννοείς ότι δεν είναι “αληθινές πωλήσεις”;». Θα δείτε ότι θα κάνει πίσω.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

- Η καλή επικοινωνία είναι το βασικό στοιχείο για να χειρίζεστε δύσκολους ανθρώπους. Φροντίστε να κατανοείτε το επίπεδο της υπηρεσίας ή του προϊόντος που επιθυμούν και, από την άλλη μεριά, δώστε τους να καταλάβουν τι μπορείτε να τους προσφέρετε.
- Να έχετε πάντα σχέδιο για κάθε απρόοπτο και να μην υπόσχεστε πολλά και να κάνετε λίγα. Αντίθετα, εκπλήξτε τους με ένα θετικό αποτέλεσμα πριν λήξει η προθεσμία.

- Αν μπορείτε, κάντε όλες σας τις συμφωνίες εγγράφως.
- Μην ουρλιάζετε στον πελάτη σας. Εκτονώστε την κατάσταση και περιμένετε έως ότου μπορέσετε να συζητήσετε λογικά μαζί του, ιδιαιτέρως.
- Η αγένεια μπορεί επίσης να εκτονωθεί. Ζητήστε από τους αγενείς ανθρώπους να αποσαφηνίσουν τη θέση τους. Αυτό θα τους αναγκάσει να επαναπροσδιορίσουν τη συζήτηση ή να υποχωρήσουν.