



Jak radzić sobie z trudnym klientem – krok po kroku

Przed rozmową:

- ☐ **Przypomnij sobie:** klient nie atakuje *Ciebie*, tylko problem.
- ☐ **Zadbaj o swój spokój** – oddech, postawa, ton głosu.
- ☐ **Przygotuj się mentalnie** – trudna rozmowa to część pracy, nie osobista porażka.

W trakcie rozmowy:

- ☐ **Słuchaj uważnie, nie przerywaj.**
- ☐ **Parafrazuj** – „rozumiem, że chodzi o...”
- ☐ **Okazuj empatię** – „to musiało być frustrujące.”
- ☐ **Skoncentruj się na rozwiązaniu** – nie tłumacz się, działaj.
- ☐ **Nie trać profesjonalizmu** – nawet jeśli klient stracił panowanie.
- ☐ **Ustal granice** – grzecznie, ale stanowczo, jeśli sytuacja wymyka się spod kontroli.
- ☐ **Zaproponuj realne alternatywy** – klient musi czuć, że ma wybór.
- ☐ **Przeproś, jeśli trzeba** – ale bez zbędnego poczucia winy.

Po rozmowie:

- ☐ **Podsumuj ustalenia i potwierdź je** (mail/SMS).
- ☐ **Zadbaj o realizację** – klient musi zobaczyć, że temat nie zginął.
- ☐ **Zastanów się, czego się nauczyłeś z tej sytuacji** – każda trudność to lekcja.
- ☐ **Nie zabieraj tego do domu** – zostaw emocje w pracy.