

Συνημμένο: < Παιχνίδι ρόλων – Ο δύσκολος πελάτης >

Αριθμός συνημμένου	EUPA_LO_100_M_001_Att_1
Κωδικός περιοχής εργασίας και τίτλος	ΠΕ17: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Κωδικός Ενότητας και τίτλος	3.35 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΣΕΝΑΡΙΟ:

Ένας πελάτης αγόρασε μια νέα κάμερα και προσπάθησε να τραβήξει φωτογραφίες από ένα κινούμενο τρένο. Όπως αναμενόταν, οι φωτογραφίες βγήκαν θολές. Ο πελάτης πιστεύει ότι το προϊόν είναι ελαττωματικό και απαιτεί επιστροφή χρημάτων. Η πολιτική της εταιρείας είναι να επιστρέφει χρήματα ΜΟΝΟ για ελαττωματικά προϊόντα.

1η προσέγγιση: Ο ΛΑΘΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

Το παιχνίδι ρόλων αρχίζει με αυτόν τον διάλογο και στη συνέχεια οι ηθοποιοί μπορούν να αυτοσχεδιάσουν

Ο πελάτης [σε δυνατό τόνο]: αγόρασα αυτήν την ανόητη κάμερα και ο έξυπνος που μου την πούλησε, είπε ότι είναι υπέροχη, αλλά οι φωτογραφίες που τράβηξα από το τρένο βγήκαν θολές. Ζητώ επιστροφή χρημάτων!

Εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών [σαρκαστικά]: Ναι, γιατί δεν πρόκειται να βγάzaτε καθαρές φωτογραφίες από ένα ΤΡΕΝΟ ΕΝ ΚΙΝΗΣΕΙ! Σε καμία περίπτωση δεν ΘΑ έχετε επιστροφή χρημάτων. Η κάμερα είναι εντάξει!

[οι συμμετέχοντες συνεχίζουν]

2η προσέγγιση: Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

Ο πελάτης [σε δυνατό τόνο]: αγόρασα αυτήν την ανόητη κάμερα και ο έξυπνος που μου την πούλησε, είπε ότι είναι υπέροχη, αλλά οι φωτογραφίες που τράβηξα από το τρένο βγήκαν θολές. Ζητώ επιστροφή χρημάτων!

Εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών [με ηρεμία]: Καταλαβαίνω την απογοήτευσή σας Κύριε, αλλά μπορείτε να ηρεμήσετε και να μου πείτε τι συνέβη;

[οι συμμετέχοντες συνεχίζουν]