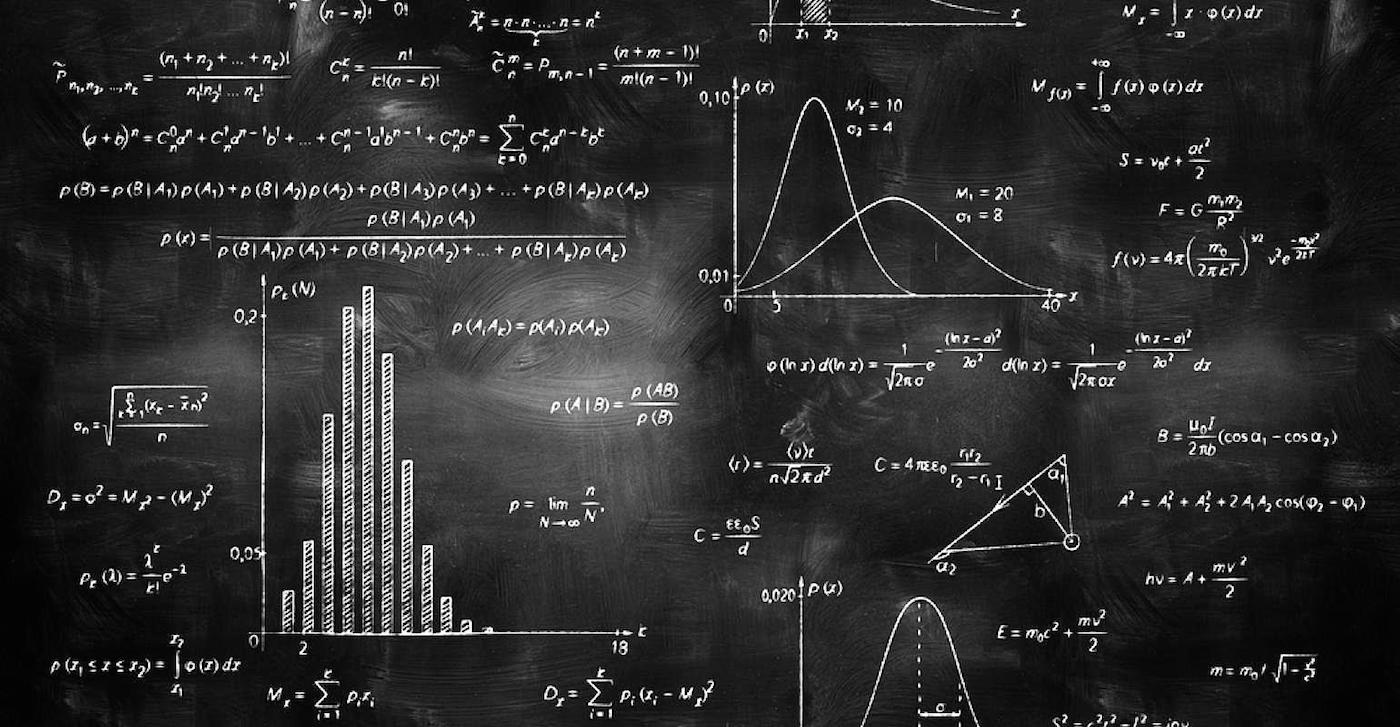
[**4 βήματα για την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων εξυπηρέτησης πελατών**](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving/&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhjhBLUSR4vK_bqmYHKLrwHKOmxA6w)

<https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving/>

Από [Justyna Polaczyk](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/blog/author/justyna-polaczyk/&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhijPeoYBCQ_pyZk32rDnRu3ap80fA) στο [LiveChat Blog](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/blog/&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhgKjaMXkNGJSQfeFCf8E5-VyXwTzg) > [Εξυπηρέτηση πελατών](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/blog/category/customer-service/&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhjjVhR3y_Jw-_zCWa2F-N_JQO26-A) , 15 Μαρτίου 2016



Πρόσφατα διάβασα μια ενδιαφέρουσα ιστορία εξυπηρέτησης πελατών.

Ένας πελάτης [American Express](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=http://gizmodo.com/your-worst-customer-service-horror-stories-1486478923&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhhdCNK6IcsOMRH-q3s_Gf8dO9oRPQ) έχει κάνει ένα δεκαδικό λάθος κάνοντας μια πληρωμή και κατέβαλε χιλιάδες δολάρια αντί για εκατοντάδες.

Κάλεσε το AmEx να τους ενημερώσει για το λάθος και να ζητήσει συμβουλές. Είχε εξασφαλιστεί από έναν αντιπρόσωπο ότι το πρόβλημα δεν θα επηρεάσει το λογαριασμό του και όλα τα τέλη θα επιστραφούν. Αλλά αποδείχθηκε ότι ήταν μόνο η αρχή των προβλημάτων του.

Λίγες μέρες αργότερα ο πελάτης παρατήρησε ότι **όλες οι χρεωστικές κάρτες του έχουν ανασταλεί** . Αλλά όταν έλεγξε το λογαριασμό του, δεν βρήκε τίποτα ύποπτο, ούτε καν σημείωμα ότι ο λογαριασμός είναι μπλοκαρισμένος, γι 'αυτό κάλεσε για άλλη μια φορά AmEx για διευκρινίσεις.

Προς έκπληξή του, ο εκπρόσωπος που έφτασε, ρώτησε γιατί δεν σταμάτησε την πληρωμή και τον κατηγόρησε για μια απόπειρα απάτης. Όταν ο πελάτης αποκρίθηκε ότι ένας προηγούμενος εκπρόσωπος δεν τον έδειξε να το κάνει και διαβεβαίωσε ότι δεν θα υπάρξουν αρνητικές επιπτώσεις από το λάθος του.

Ξέρετε ποια ήταν η απάντηση του rep;

Αυτό είναι που κάνει η εξυπηρέτηση πελατών. Σας λένε τι θέλετε να ακούσετε.

Αυτή η πολύ άσχημη ιστορία εξυπηρέτησης πελατών με ενέπνευσε να γράψω για **τον πραγματικό σκοπό της εξυπηρέτησης πελατών** . Το οποίο δεν λέει στους πελάτες τι θέλουν να ακούσουν, αλλά **βοηθώντας τους πελάτες και επιλύοντας τα προβλήματά τους** . Θα μάθετε επίσης μερικές τεχνικές αντιμετώπισης προβλημάτων που θα διευκολύνουν τη δουλειά σας.

**Ένας εκπρόσωπος μπορεί να σώσει την ημέρα**

Μπορεί να αναρωτιέστε πώς τελείωσε η ιστορία του πελάτη AmEx.

Λοιπόν, ο πελάτης έδωσε στην εταιρεία μια τελευταία ευκαιρία. Ακύρωσε την πληρωμή και επέστρεψε στην υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών, ζητώντας να μάθει αν υπάρχει κάτι άλλο που θα έπρεπε να κάνει. Αλλά αυτή τη φορά, έφθασε σε διαφορετικό εκπρόσωπο.

Ωστόσο αυτή τη φορά ... είναι πρόθυμη να ακούσει. Ήταν σαν νύχτα και μέρα. Εξήγησα την κατάσταση σε αυτήν. Γνωρίζει αμέσως. Εξετάζει το λογαριασμό μου, με βάζει σε αναμονή, στη συνέχεια επανέρχεται και λέει ότι ο προϊστάμενος της εξουσιοδότησε την κάρτα μου να ενεργοποιηθεί εκ νέου. Είμαι σοκαρισμένος ... και χαρούμενος.

Δύο εκπρόσωποι που εργάζονται στην ίδια ομάδα εξυπηρέτησης πελατών για την ίδια εταιρεία και δύο τελείως διαφορετικές εμπειρίες πελατών, ένα μεγάλο και ένα τρομερό.

Είναι δύσκολο να πούμε τι οδήγησε στην κακή εμπειρία: ίσως ο εκπρόσωπος δεν ήταν το σωστό άτομο να εργαστεί στην εξυπηρέτηση των πελατών, ίσως η διοίκηση απέτυχε να εκπαιδεύσει και να τους παρακινήσει σωστά. Η ουσία ήταν ότι ο πελάτης ζήτησε βοήθεια και δεν το πήρε.

Σε πολλές περιπτώσεις, η επίλυση προβλημάτων είναι τόσο δύσκολη γιατί **πρέπει να κάνετε ελιγμούς μεταξύ των πολιτικών της εταιρείας και του συμφέροντος ενός πελάτη** . Αυτό συνέβη εδώ. Ωστόσο, αποδείχθηκε ότι ενώ ο πρώτος εκπρόσωπος δεν μπόρεσε να αντιμετωπίσει μια τέτοια κατάσταση, ο δεύτερος είχε τις κατάλληλες [δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving-skills/&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhhq5MvWolBUz7xvgN9nvFGv9J2wcg) για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

**Τέσσερα βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων**

Εδώ είναι κάτι που πρέπει να είναι χρήσιμο για κάθε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών: μια διαδρομή που πρέπει να ακολουθήσετε για να παρέχετε ικανοποιητικές λύσεις στους πελάτες.

**1. Κατανόηση της άποψης του πελάτη**

Έτσι, εδώ είναι ο πελάτης.

Θα επικοινωνήσουν μαζί σας και θα σας ζητήσουν κάτι αδύνατο να κάνετε. Ας υποθέσουμε ότι ενημερώθηκαν ότι η εταιρεία σας θα μειώσει την τηλεφωνική γραμμή για μη πληρωμή. Τώρα ο πελάτης αυτός σας ζητά να πιστώσετε τα τελευταία δύο τιμολόγια επειδή δεν έχουν χρήματα (αυτό είναι ένα πραγματικό αίτημα που έχω όταν δούλευα στο τηλεφωνικό κέντρο).

Μια πρώτη σκέψη ενός τακτικού ατόμου θα ήταν: "είναι καρύδια;" Αλλά δεν είστε κανονικός άνθρωπος. Είστε ένας [ήρωας υποστήριξης](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://twitter.com/LiveChat/status/706495574783238144&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhiXHtVfeILN9UO1W5iLaf2QOJG4xw) και **είναι δουλειά σας να σώσετε την ημέρα του πελάτη** . Η αρνητική σκέψη δεν θα σας φέρει πιο κοντά στη λύση.

Ίσως ένας πελάτης να είναι απάτη, αλλά ίσως βρίσκονται σε πολύ άσχημη κατάσταση και χρειάζονται απεγνωσμένα βοήθεια. Δεν μπορείτε να πείτε τι είναι σωστό και τι είναι λάθος σε αυτό το στάδιο, οπότε θα πρέπει να υποθέσετε ότι ο πελάτης δεν είναι απάτη και θα πρέπει να τον βοηθήσετε.

Δεν είναι δική σας δουλειά να κρίνετε τα κίνητρά τους.

Πρέπει να ακούσετε ενεργά την κατανόηση του προβλήματος και να βρείτε έναν τρόπο που μπορείτε να βοηθήσετε.

**2. Προσδιορισμός προβλήματος**

Μερικές φορές οι πελάτες δεν είναι σε θέση να εξηγήσουν με σαφήνεια τι είναι λάθος και είναι απολύτως φυσιολογικό. Δεν γνωρίζουν τις διαδικασίες σας ή τη φρασεολογία σας. ξέρουν απλώς ότι **είχαν προσδοκίες απέναντι στο προϊόν ή τις υπηρεσίες σας και είναι τώρα απογοητευμένοι** .

Είναι δική σας δουλειά να αποκαταστήσετε την πίστη τους στην εταιρεία σας, αλλά πρώτα, πρέπει να μάθετε πού είναι το πρόβλημα.

Εδώ είναι μερικές ερωτήσεις που μπορούν να σας βοηθήσουν να αντιμετωπίσετε προβλήματα. Μερικές φορές χάρη σε αυτές τις απλές ερωτήσεις είστε σε θέση να δείτε ότι υπάρχει μια διακοπή ή ότι ένα ελαττωματικό παρτίδα προϊόντων στάλθηκε από έναν κατασκευαστή!

* Μπορείτε να περιγράψετε ακριβώς το πρόβλημα που έχετε;
* Πότε ξεκίνησε το πρόβλημα;
* Το πρόβλημα συνέβη πριν;

Και τώρα αναρωτηθείτε:

* Όλοι οι χρήστες επηρεάζονται ή μόνο ένας;
* Έχει κάποιος το πρόβλημα αυτό πριν;

Μόλις ο πελάτης απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις σας, συνοψίστε τις απαντήσεις σε αυτές. Θα τους ενημερώσει ότι τους καταλαβαίνετε και θα σας βοηθήσουν να επαληθεύσετε τα γεγονότα.

Αν δεν έχετε ακούσει για ένα τέτοιο πρόβλημα ή δεν είστε σίγουροι για το τι να κάνετε, απολογείτε σύντομα και ενημερώστε ότι πρέπει να συζητήσετε την υπόθεση με τον συνάδελφό σας ή τον επόπτη σας. Προσπαθήστε να ακούσετε αυτοπεποίθηση και μην φοβάστε να ζητήσετε από έναν πελάτη να κρατήσει ένα λεπτό.

Οι πελάτες εκτιμούν ότι παίρνουν τη σωστή απάντηση, ακόμα κι αν αυτό θα διαρκέσει λίγο περισσότερο.

Αλλά αντί να λέει ένα φοβερό "συγγνώμη, αλλά θα πρέπει να σας μεταφέρω στο άλλο τμήμα", προσπαθήστε να πείτε:

Θα λύσουμε αυτήν την υπόθεση για σας. Θα σας μεταφέρω σε έναν ειδικό που είναι ο καλύτερος άνθρωπος για να απαντήσει στην ερώτησή σας.

**3. Βρείτε μια λύση**

Χρησιμοποιήστε την αναλυτική σκέψη σας και προσπαθήστε να μάθετε μια λύση που θα ταιριάζει καλύτερα στον πελάτη σας.

Ακολουθούν μερικές ερωτήσεις που θα σας βοηθήσουν να σχεδιάσετε μια λύση:

* υπάρχει επαρκές προσωπικό για να το εκτελέσει,
* οι οποίοι θα συμμετάσχουν στη λύση,
* πόσο χρόνο θα πάρει μια λύση (χρονοδιάγραμμα),
* τι χρειάζεται για να συμβεί αυτό,
* ο οποίος πρέπει να ενημερωθεί για τη σχεδιαζόμενη λύση,
* πώς θα ενημερωθεί ένας πελάτης για τη λύση.

Ακόμα κι αν πρόκειται για υπόθεση που δεν συμβαδίζει με την πολιτική της εταιρείας σας, υπάρχει πάντα κάτι που μπορείτε να προτείνετε.

Ας πάρουμε το παράδειγμα με **έναν πελάτη ζητώντας επιστροφή χρημάτων** .

Ακόμη και αν η πολιτική της εταιρείας σας δεν σας επιτρέπει να πιστώσετε αυτές τις χρεώσεις, υπάρχει ακόμα κάτι που μπορείτε να κάνετε.

* μπορείτε να ενημερώσετε τον πελάτη ότι δεν μπορείτε να πιστώσετε τον λογαριασμό, αλλά μπορείτε να διαιρέσετε την πληρωμή σε μερικές μικρότερες πληρωμές έτσι ώστε ο πελάτης να το αντέξει,
* μπορείτε να αναβάλλετε την αναστολή του λογαριασμού ώστε ο πελάτης να μπορεί να χρησιμοποιήσει το τηλέφωνο,
* μπορείτε να ελέγξετε τον λογαριασμό του πελάτη και να προτείνετε να αλλάξετε το σχέδιο τιμών σε φθηνότερο.

Ένα παράλογο αίτημα και τρεις πιθανές λύσεις που εξαρτώνται από τη δημιουργικότητά σας!

Αλλά τι θα συμβεί αν δεν είστε αυτός που μπορεί να λύσει το πρόβλημα;

Πρώτα απ 'όλα, μπορεί να χρειαστεί να **ανοίξετε ένα εισιτήριο** .

Πρέπει να βεβαιωθείτε ότι αυτό το εισιτήριο δεν θα χαθεί στη λήθη του CRM σας, γι 'αυτό θα πρέπει να το αναθέσετε στον εαυτό σας και να παρακολουθήσετε εάν αυτό επιλυθεί εγκαίρως. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί σε 24 ώρες, ίσως θελήσετε να επικοινωνήσετε με τον πελάτη και να του ενημερώσετε ότι εξακολουθείτε να εργάζεστε σε κάποιο πρόβλημα.

Μερικές φορές το πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί καθόλου. Η εταιρεία σας σταμάτησε να πωλεί το συγκεκριμένο προϊόν, δεν έχετε επιλογή χωρίς γλουτένη στο μενού του εστιατορίου σας, ένας πελάτης θέλει να χρησιμοποιήσει μια λειτουργία που δεν υπάρχει ...

Δεν σημαίνει ότι δεν μπορείτε να βρείτε ακόμα μια πιθανή λύση!

Αν δεν πουλάτε αυτές τις τσάντες εργαλείων, ενημερώστε τον πελάτη ποιος το κάνει. Εάν δεν έχετε τίποτα χωρίς γλουτένη στο μενού σας, ρωτήστε τον πελάτη αν θέλει κάτι από το πλησιέστερο κατάστημα.

Κάνοντας ένα επιπλέον μίλι μπορεί να μεταφραστεί στην ευτυχία των πελατών **ακόμη και αν δεν λύσετε το πρόβλημα όπως ο πελάτης αναμένεται να κάνετε** .

Ακολουθεί ένα παράδειγμα από την εμπειρία μας. Η συνάδελφός μου, [Justyna](https://cdn.livechatinc.com/website/media/img/team/justynakraszewska@2x.jpg) , έχει λάβει συνομιλία από έναν πελάτη αναστατωμένο με το γεγονός ότι η εφαρμογή μας δεν διαθέτει ενσωματωμένο εργαλείο για την κοινή χρήση οθόνης και την δημιουργία στιγμιότυπων.

Μετά από μερικές βαθιές αναπνοές, είπα στην Aline ότι αν και τα εργαλεία που χρειάζεται δεν έρχονται με το ίδιο το LiveChat, μπορεί να δημιουργήσει μια ενοποίηση που θα της επιτρέψει να έχει συνεδρίες κοινής χρήσης οθόνης με τους πελάτες της και θα χρησιμοποιήσει ένα δωρεάν εργαλείο οθόνης όπως ο Τζινγκ. Αυτό έκανε το τέχνασμα! Ήταν πολύ χαρούμενη με τη λύση, έτσι η αποστολή μου ολοκληρώθηκε.

**4. Διορθώστε το πρόβλημα και ακολουθήστε τη λύση**

Επιτέλους! Ο πελάτης συμφώνησε σε μια λύση. Έχετε συγγνώμη σύντομα για το πρόβλημα και τώρα μπορείτε να το διορθώσετε και να κλείσετε την υπόθεση, σωστά;

Δυστυχώς, δεν είναι τόσο απλό.

Μερικές φορές η λύση σας δεν θα λύσει την αιτία του προβλήματος. Ας υποθέσουμε ότι ο πελάτης αντιμετώπισε πρόβλημα με την εφαρμογή και σας πρότεινα να κάνετε επανεκκίνηση της συσκευής. Είναι πιθανό ότι θα επιλύσει το πρόβλημα, αλλά είναι πολύ πιθανό αυτός ο πελάτης να επιστρέψει σε εσάς. Και είναι πιο πιθανό ότι θα αναστατωθούν ότι η λύση που τους δώσατε δεν λειτούργησε.

Ξέρω, όταν εργάζεστε στην εξυπηρέτηση των πελατών, έχετε μόλις χρόνο να πάτε για ένα διάλειμμα και σας ζητώ να παρακολουθήσετε τα προβλήματα του πελάτη σας, σωστά;

Αλλά υπάρχουν θετικά στοιχεία που ξοδεύουν λίγο χρόνο για να επικοινωνήσετε με αυτούς τους πελάτες.

* δείχνετε ότι ενδιαφέρεστε πραγματικά γι 'αυτούς και δημιουργήστε μια φοβερή εμπειρία,
* βεβαιωθείτε ότι δεν θα λάβετε κλήση ή συνομιλία από έναν εξαγριωμένο πελάτη,
* ελέγχετε εάν η λύση σας λειτούργησε και θα είστε σίγουρος για την επόμενη φορά.

Και αν δεν έχετε χρόνο να κάνετε οποιεσδήποτε κλήσεις ή να στείλετε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπάρχουν δύο πράγματα που μπορείτε να κάνετε. Το πρώτο πράγμα είναι ότι μερικές εφαρμογές σάς επιτρέπουν να στέλνετε αυτόματα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μετά την επίλυση ενός εισιτηρίου (για παράδειγμα, [μπορείτε να το δοκιμάσετε και να δοκιμάσετε](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/signup/%3Fsource_id%3Dblog%26source_url%3Dhttps://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving/%26source_type%3Dwebsite&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhi5aghtzCRY3o0obmOVK9DKhPAzvA) ).

Αλλά η ομάδα σας μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει μια αυτόματη έρευνα που θα σας πει πόσο ευτυχισμένος ήταν ο πελάτης και αν έχετε βοηθήσει στην επίλυση του προβλήματος. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το SurveyMonkey, Typeform, ή μπορείτε απλά να στείλετε ένα πρότυπο ενός μηνύματος που θέτει δύο ερωτήσεις:

* σε βοηθήσαμε να λύσουμε το πρόβλημά σας;
* μπορείτε να αξιολογήσετε τη συνολική σας εμπειρία (1-10);

Οι πελάτες θα το εκτιμήσουν!

**Η επίλυση προβλημάτων είναι μια νοοτροπία, όχι μια ικανότητα**

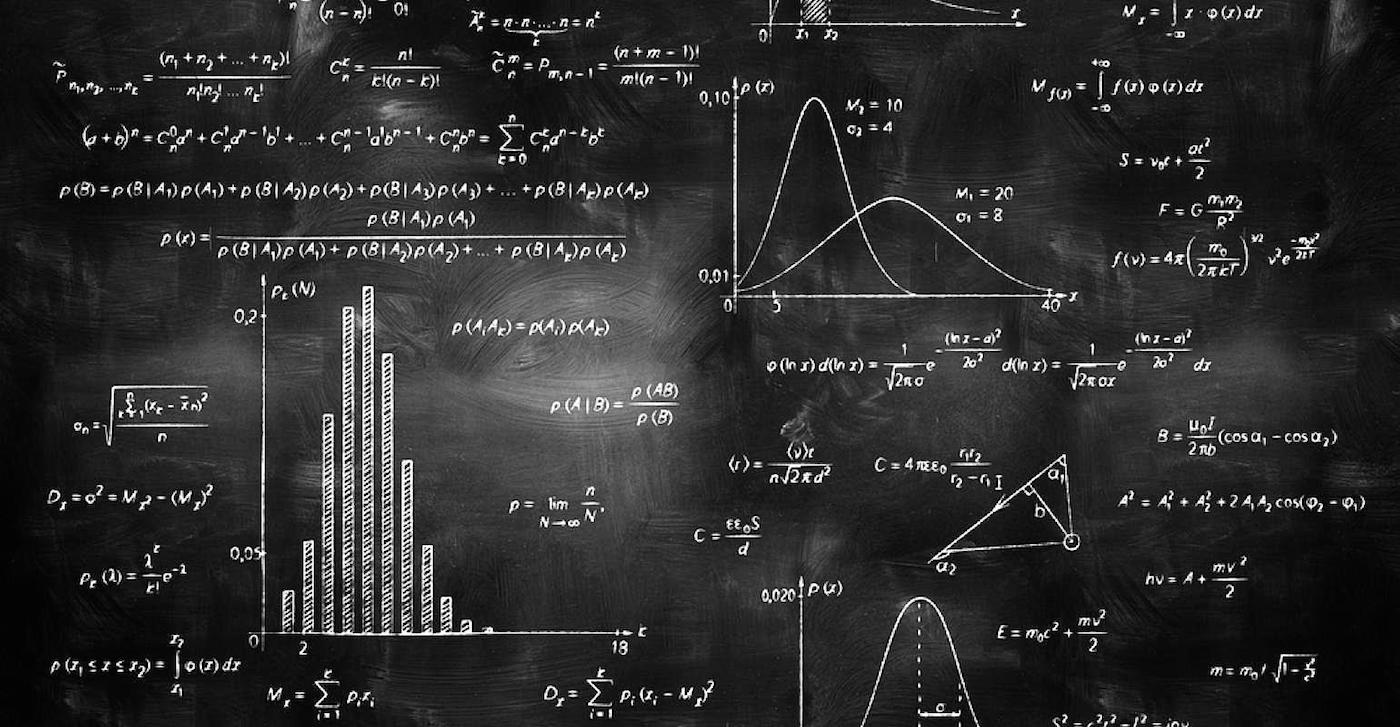
Εάν έχετε διαβάσει την ανάρτησή μου σχετικά με τις [δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων](https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=el&ie=UTF8&prev=_t&rurl=translate.google.com&sl=en&sp=nmt4&tl=el&u=https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving-skills/&xid=17259,1500001,15700022,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhhq5MvWolBUz7xvgN9nvFGv9J2wcg) , θυμάστε τον χρυσό κανόνα της εξυπηρέτησης πελατών. Ακόμη και όταν το πρόβλημα δεν αφορά το προϊόν σας, μπορείτε ακόμα να δημιουργήσετε μια εκπληκτική εμπειρία πελατών, προτείνοντας μια πιθανή λύση.

Επειδή γι 'αυτό είναι η υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών. Για την επίλυση προβλημάτων, όχι για να πούμε τι θέλουν οι πελάτες να ακούσουν.

Εφ 'όσον δεν εγκαταλείπετε, χρησιμοποιήστε τις συμβουλές που μοιράστηκα μαζί σας και σκεφτείτε θετικά - δεν θα υπάρξει πρόβλημα που δεν μπορείτε να λύσετε.

[**4 Steps to Effective Customer Service Problem Solving**](https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving/)

By [Justyna Polaczyk](https://www.livechatinc.com/blog/author/justyna-polaczyk/) in [LiveChat Blog](https://www.livechatinc.com/blog/) > [Customer service](https://www.livechatinc.com/blog/category/customer-service/), March 15, 2016



Recently, I’ve read an interesting customer service story.

An [American Express](http://gizmodo.com/your-worst-customer-service-horror-stories-1486478923) customer has made a decimal mistake while making a payment and paid thousands of dollar instead of hundreds (ouch!).

He called AmEx to inform them about the mistake and ask for advice. He was assured by a representative that the problem won’t affect his account and all charges will be refunded. But it turned out to be just the beginning of his problems.

A few days later customer has noticed that **all his debit cards are suspended**. But when he checked his account, he didn’t find anything suspicious, not even a note that the account is blocked, so he called AmEx once again for clarification.

To his surprise, the representative he reached, asked why he didn’t stop the payment and accused him of a fraud attempt. When customer responded that a previous rep didn’t advise him to do so and assured that there will be no negative effects of his mistake.

Do you know what was the rep’s response?

That’s what customer service does. They tell you what you want to hear.

This quite nasty customer service story inspired me to write about **the real purpose of customer service**. Which is not “telling customers what they want to hear”, but **helping customers and resolving their problems**. You’ll also learn a couple of troubleshooting techniques that should make your job easier.

**One representative can save the day**

You might wonder how the story of the AmEx customer ended.

Well, the customer gave the company a last chance. He canceled the payment and got back to the customer service asking if there is anything else he’d have to do. But this time, he reached a different representative.

However this time… she is willing to listen. It was like night and day. I explain the situation to her. She is immediately understanding. She looks at my account, puts me on hold, then comes back on and says that her supervisor has authorized my card to be reactivated. I’m shocked… and happy.

Two reps working in the same customer service team for the same company and two entirely different customer experiences, a great one and a terrible one.

It’s hard to tell what led to the bad experience: maybe the rep was not the right person to work in customer service, perhaps management failed to train and motivate them properly. The bottom line was that customer called for help and did not get it.

In many cases, problem-solving is so difficult because **you need to maneuver between company policies and the interest of a customer**. That’s what happened here. But it turned out that while the first rep was not able to deal with such a situation, the second had the right [problem-solving skills](https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving-skills/) to address the problem.

**Four troubleshooting steps**

Here’s something that should be helpful for any customer service representative: a path that you should follow to provide satisfying solutions to customers.

**1. Understanding the customer’s point of view**

So, here’s the customer.

They contact you and ask for something impossible to do. Let’s say that they were informed that your company will be cutting their phone line for non-payment. Now this customer is asking you to credit the last couple of invoices because they don’t have money (this is a real request I’ve got when I was working in call center).

A regular person’s first thought would be: “are they nuts?” But you are not a regular person. You’re a [Support Hero](https://twitter.com/LiveChat/status/706495574783238144) and **it’s your job to save the customer’s day**. Negative thinking won’t get you any closer to the solution.

Maybe a customer is a fraud, but maybe they are in a very bad situation and desperately need help. You can’t tell what’s right and what’s wrong at this stage, so you should assume that the customer is not a fraud and you should assist them.

It’s not your job to judge their motives.

You need to listen actively to understand the problem and find a way you can help.

**2. Identifying a problem**

Sometimes customers are not able to clearly explain what is wrong and it’s completely normal. They don’t know your processes or your jargon; they just know that **they’ve had expectations towards your product or services and are disappointed now**.

It’s your job to restore their faith in your company, but first, you need to find out where the problem is.

Here are few questions that can help you troubleshoot. Sometimes thanks to these simple questions you’re able to see that there is an outage or that a faulty batch of products was sent out by a manufacturer!

* Can you describe exactly the problem you’re having?
* When did the problem begin?
* Has the problem occurred before?

And now ask yourself:

* Are all users affected or only one?
* Has anyone had this problem before?

Once a customer replies to all your questions, summarize answers back to them. It will let them know that you understand them and will help you to verify the facts.

If you haven’t heard about such a problem, or you’re not sure what to do, apologize briefly and inform that you need to discuss this case with your colleague or supervisor. Try to sound self-confident and don’t be afraid to ask a customer to hold on a minute.

Customers appreciate getting the correct answer, even if it will take a bit longer.

But instead of saying an awful “sorry but I’ll have to transfer you to the other department”, try to say:

We’re going to resolve this case for you. I will transfer you to a specialist who’s the best person to answer your question.

**3. Find a solution**

Make a good use of your analytical thinking and try to find out a solution that will suit your customer the best.

Here are a few questions that should help you to plan a solution:

* is there an adequate staff to carry it out,
* who will be involved in solution,
* how much time will a solution take (time frame),
* what is needed to make it happen,
* who should be informed about the planned solution,
* how will a customer be notified about the solution.

Even if you’re dealing with a case that’s not going along with your company’s policy, there is always something you can suggest.

Let’s take the example with **a customer asking for a refund**.

Even if your company’s policy won’t let you credit these charges, there is still something you can do.

* you can inform the customer that you cannot credit the bill, but you can split the payment into a couple of smaller payments so that the customer could afford it,
* you can postpone the suspension of the account so the client can use the phone,
* you can check the customer’s account and suggest changing price plan to a cheaper one.

One unreasonable request and three possible solutions that depend on your creativity!

But what will happen if you are not the one who can solve the problem?

First of all, you might need to **open a ticket**.

You need to make sure that this ticket doesn’t get lost in your CRM’s oblivion, so you need to assign it to yourself and monitor if it’s resolved in time. If the problem is not solved in 24 hours, you might want to contact the customer and inform them that you’re still working on a problem.

Sometimes the problem cannot be solved at all. Your company stopped selling the particular product, you don’t have a gluten-free option in your restaurant’s menu, a customer wants to use a feature that doesn’t exist…

It doesn’t mean that you can’t still find a possible solution!

If you’re not selling these gear bags, let the customer know who does it. If you don’t have anything gluten-free in your menu, ask the customer if they want something from the nearest shop.

Making an extra mile can translate into customer happiness **even if you don’t solve the problem the way customer expected you to do**.

Here’s an example from our experience. My colleague, [Justyna](https://cdn.livechatinc.com/website/media/img/team/justynakraszewska@2x.jpg), has received a chat from a customer upset with the fact that our application doesn’t have an in-built screen-sharing and screenshot-making tool.

After taking a few deep breaths, I told Aline that even though the tools that she needed doesn’t come with LiveChat itself, she can set up an integration allowing her to have screen-sharing sessions with her clients, and use a free screenshot tool like Jing. That did the trick! She was very happy with the solution, so my mission was accomplished.

**4. Fix the problem and follow up on the solution**

At last! The customer has agreed on a solution. You’ve briefly apologized for the problem and now you can fix it and close the case, right?

Unfortunately, it’s not that simple.

Sometimes your solution will not resolve the cause of the problem. Let’s say that customer had an issue with the application and you’ve suggested restarting the device. It is possible that it will resolve the problem, but it’s more likely that this customer will come back to you. And it’s more probable that they’ll be upset that the solution you gave them did not work.

I know, when working in customer service, you hardly have time to go for a break and I’m asking you to follow up your customer’s problems, right?

But there are positives of spending a bit of your time on contacting these customers back.

* you show that you really care about them and create an awesome experience,
* you make sure you won’t get a call or chat from a furious customer,
* you check if your solution worked and will be sure of it next time.

And if you don’t have time to make any calls or send any emails, there are two things you can do. The first thing is, some apps allow you to send automatic emails after a ticket is solved (LiveChat does that, for example, [you can test it and try](https://www.livechatinc.com/signup/?source_id=blog&source_url=https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving/&source_type=website)).

But your team can also make use of an automatic survey that will tell you how happy the customer was and if you’ve helped to solve his problem. You can use SurveyMonkey, Typeform, or you can simply send a template of a message asking two questions:

* did we help you to solve your problem?
* can you rate your overall experience (1-10)?

Customers will appreciate it!

**Problem solving is a mindset, not an ability**

If you’ve read my post about [problem solving skills](https://www.livechatinc.com/blog/customer-service-problem-solving-skills/), you remember the golden rule of customer service. Even when the problem does not concern your product, you can still create an amazing customer experience by suggesting a possible solution.

Because this is what is customer service for. For solving problems, not for telling what customers want to hear.

So as long as you don’t give up, use the advice I’ve shared with you and think positive – there will be no problem you can’t solve.

*You might want to check “*[*5 Common Customer Service Problems and How to Resolve Them*](https://www.livechatinc.com/blog/common-customer-service-problems/)*.*