**План-конспект урока по теме: «Конфликты с клиентами и способы их разрешения»**

**1.Определение понятий «конфликт», «конфликтоген».**

**2. Типы конфликтов.**

**3. Виды конфликтов в сфере обслуживания.**

**4. Причины конфликтных ситуаций в сфере обслуживания.**

**5. Способы разрешения конфликтов в сфере обслуживания.**

**6. Что запрещено в конфликте?**

**7. Советы конфликтующим.**

1. **Конфликт** – это столкновение людей, имеющих различные точки зрения, несовместимые цели и способы достижения этих целей. (в переводе с лат. яз. означает «сталкиваться», «приходить в столкновение»).

**Конфликтогены** – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

**Типы конфликтогенов**: стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма.

**2.** **Типы конфликтов:**

**Внутриличностный конфликт**возникает из-за состояния неудов­летворенности человека какими-либо обстоятельствами его жиз­ни, связанных с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

**Межличностный конфликт**является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовмести­мости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

**Межгрупповой конфликт**происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

**3. Виды конфликтов в сфере обслуживания.**

1. **Истинный конфликт**, затрагивающий интересы обоих сторон.

Например: Мастер нагрубил клиенту и тот требует жалобную книгу или высказывает свои претензии администратору (низкая культура обслуживания).

2. **Недоразумение, происходящее при расчете.**

Например: Изменился прейскурант цен на оказание услуг, мастер вовремя не предупредил клиента и тот этим недоволен.

3. **Психологическая несовместимость**, когда одни предписывают недостатки другим связанные с возрастом, профессией.

Например: Все работники торговли воруют, обманывают.

Люди молодого поколения неответственные, им ничего доверить нельзя.

**4.** **Причины конфликтных ситуаций при обслуживании клиентов.**

Причины конфликтных ситуаций в сфере парикмахерских услуг:

**1.**Клиента не устроило качество услуги.Недовольство качеством со стороны клиента может быть субъективным или объективным.

**2.**Клиента не удовлетворил уровень сервиса:

а) услуга была оказана не вовремя. Не существует допустимого времени ожидания клиентом мастера. Оформляя, заблаговременно запись на услугу, клиент дорожит своим временем и ожидает получить услугу в назначенное время.

б) отсутствие сервиса как такового. Клиента не встретили подобающим образом, не предложили помочь снять верхнюю одежду, не провели к месту, где будет оказана услуга, клиента не представили мастеру)

в) объявление цены на услугу стало полной неожиданностью для клиента. Клиент заблаговременно позвонил в салон и получил информацию о стоимости услуги, которую он хочет получить, но после оказания услуги, при расчете, администратор называет другую цену.

**3.** Низкий уровень консультации специалистов, когда администратор и мастера не знают досконально предоставленных услуг и товары для ухода в домашних условиях. Не владеют профессиональной информацией и не умеют подстроиться под интересы клиента.

**4.**Отсутствие порядка и чистоты на рабочем месте и во всех помещениях салона красоты.

**5.** Неопрятный внешний вид самого мастера — не ухоженные руки, неокрашенные волосы.

**6.** Индивидуальные барьеры в общении. Например: высокомерное отношение к клиенту, нетактичные вопросы (эта краска для вас дорого, купите подешевле? Сколько вам лет?)

**7**. Любые разговоры вовремя работы между мастерами, клиенту кажется, что мастер отвлекается и работа будет выполнена не качественно.

**8.** Нетактичное обсуждение мастером предыдущих клиентов, во время обслуживания другого клиента.

**5.** **Способы разрешения конфликтов в сфере обслуживания.**

1. **Доброжелательность и самообладание,** затрагивающий интересы обоих сторон. В салоне красоты всегда найдутся люди, которые, всегда чем-то недовольны. Мастер должен найти подходящие слова, «нейтрализующие фразы» и разрядить обстановку. Например: Повода для конфликта нет. Я постараюсь вам помочь!

2. **Посредничество в конфликте третьего лица**, сможет разрешить спор и привести ситуацию к компромиссу. Обязательное условие третье лицо должно пользоваться авторитетом у обоих конфликтующих сторон.

3. **Свободное протекание конфликта**, когда он мгновенно начался и нет возможности его разрешить. Мастер в этом случае дает возможность клиенту высказать свое недовольство, проявить свои эмоции. Спорить, что-то доказывать, ругаться в этот момент нельзя, это только приведет к обострению конфликта. Если клиент увидит, что его внимательно слушают, не противоречат, он постепенно успокоится и ситуации сама собой разрешится.

4**. Оперативное пресечение конфликта**. Позволять клиенту вести себя неадекватно можно лишь, до определенного момента. Когда конфликтная ситуация выходит из-под контроля и нарушает работу салона нужно предпринимать кардинальные меры. В этом случае мастер обращается к администрации, окружающим клиентам и в крайнем, случае в полицию (например, если попался клиент в состоянии алкогольного опьянения и ведет себя неадекватно).

**По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные).**

**Деструктивные конфликты**— это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

**Конструктивные конфликты**не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения:соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

**6.** **Что запрещено в конфликте?**

**В конфликтенельзя:**

1. Критически оценивать партнера.

2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.

3. Демонстрировать знаки своего превосходства.

4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.

5. Игнорировать интересы партнера по общению.

6. Видеть все только со своей позиции.

7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.

8. Преувеличивать свои заслуги.

9. Раздражаться, кричать и нападать, оскорблять.

10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.

11. Обрушивать на партнера множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактично­сти.

**7. Советы конфликтующим:**

Ни один конфликт не разрешается голосом.

Когда аргументируем, надо ссылаться не на себя, а на инструкции и правила.

Если вы устранили конфликт не надо торжествовать.

Каждый конфликт должен быть тщательно проанализирован.