

AG DÉILEÁIL LE CÁSANNA COMHRÁITE DEACRA LE CUSTAIMÉIRÍ

Cé go bhféadfaí poist ina mbítear ag plé le custaiméirí a bheith tairbheach agus fiúntach, d'fhéadfaí dúshlán a bheith ann freisin. Mar shampla, b'fhéidir go mbeadh ort déileáil le daoine atá feargach, a bhfuil frustrachas orthu nó atá trína chéile. Ní mar a chéile a fhreagraíonn daoine aonair do chomhráite deacra le custaiméirí.

Is féidir le tosca eile tionchar a imirt freisin ar a mhéid a théann comhráite deacra le custaiméirí i bhfeidhm orainn. Mar shampla má bhíonn strus orainn cheana féin nó má chuireann cás ar leith eispéireas deacair a bhí againn roimhe i gcuimhne dúinn.

Seo thíos roinnt moltaí agus comhairle ar cad is féidir leat a dhéanamh roimh, le linn agus tar éis comhráite deacra le custaiméirí chun a dtionchar ar do fholláine a íoslaghdú



ROIMH RÉ

- Meabhraigh duit féin go bhfuil teorainneacha leis an méid is féidir leat a sholáthar do chustaiméir agus nach féidir leat ach an méid atá faoi chuimsiú teorainneacha do ról a dhéanamh.
- Glac leis an méid nach féidir smacht a bheith agat air. I gcás cuid againn, tá sé dosheachanta mar chuid dár ról, go mbeidh comhráite dúshlánacha againn le custaiméirí.
- Eochair-fhrásaí a ullmhú chun cásanna dúshlánacha féideartha a mhaolú, m.sh., "Tuigim gur cás strusmhar é seo duit, lig dom a sheiceáil cén chaoi ar féidir liom cabhrú leat".
- Bíodh faisnéis/uimhreacha gutháin ábhartha in aice leat ar eagla gur gá duit custaiméirí a chur ar aghaidh chuig rannóga / seirbhísí eile.
- Smaoinigh ar na rudaí a d'oibrigh go maith duit féin agus do chomhghleacaithe eile roimhe seo.
- Bí stuama faoi rudaí. Cuir i gcuimhne duit féin nach mbeidh gach comhrá nó cás deacair.
- Coinnigh an chumarsáid suas le comhghleacaithe / bainisteoirí líne agus déan tacaíocht a lorg má tá tú imníoch nó buartha faoi chomhráite le custaiméirí.
- Nuair is féidir, bunaigh córas meantóireachta / cairde ionas nach mothaíonn aon duine go bhfuil siad ag déileáil le cásanna deacra ina n-aonar.
- D'fhéadfadh sé a bheith cabhrach freisin smaoineamh ar / machnamh a dhéanamh ar:
 - Tionchar mothúchánach na hoibre
 - Rudaí a d'fhéadfadh tarlú mar fhreagairt don strus
 - Na rudaí a d'fhéadfadh cabhrú
 - A bheith feasach ar ár gcur chuige pearsanta féin bunaithe ar ár stíl oibre; taití anacrach a bhí againn roimhe.



SEIRBHÍS CÚNAIMH D'FHOSTAITHE NA STÁTSEIRBHÍSE
ST STEPHEN'S GREEN HOUSE, EARLSFORT TERRACE, D2

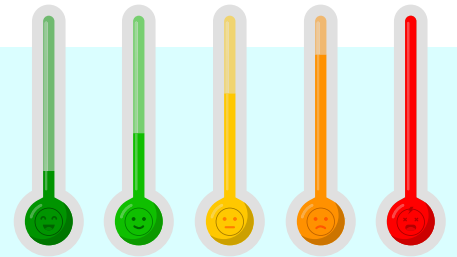
0818 008 120 | CSEAS@PER.GOV.IE
WWW.CSEAS.PER.GOV.IE

- Éist – déan iarracht gan cur isteach.
- Bí feasach ar chumarsáid neamhbhriathartha m.sh., breathnú sa tsúil, comharthaíocht choirp, agus gothaí gnúise.
- Déan soiléiriú ar a bhfuil á rá ag an gcustaiméir trí achoimriú / athrá a dhéanamh ar an méid atá díreach ráite acu. Cabhróidh sin leo a thuiscint gur tuigeadh agus gur chualathas iad.
- Déan iarracht guaim a choinneáil ort féin. Le scileanna féinrialaithe, is féidir aghaidh a thabhairt ar mhothúcháin agus iad a shocrú san am i láthair agus cuidítear leat smacht agus guaim a choinneáil ort féin, m.sh., domhainanálú Nuair a ghlactar análú domhain, líontar do chorp le hocsaigin agus is féidir leis cabhrú chun teannas fisiciúil a laghdú. Nuair a bhíonn freagairt troda nó teite agat, éiríonn do chuid anála neamhrialta, gasta, gearr agus éadrom. An chéad líne chosanta ná do phatrún análaithe a athrú, rud a d'fheáfaí cabhrú leat meon níos suaimhní a athchothú.
- Má bhíonn custaiméir ag béicíl, d'fhéadfadh sé a bheith ina theicníc chuiditheach do ghuth a íslíú chun an cás a mhaolú.
- Cuir deireadh leis an gcomhrá más gá. Níl sé ceart glacadh le hiompar maslach nó drochídeach riamh.
- Déan iarracht gan glacadh leis go pearsanta. Is fusa é seo a rá ná a dhéanamh ach cuimhnigh gurb é an cás idir lámha seachas tusa mar dhuine a spreagann freagairt na gcustaiméirí de ghnáth.



INA DHIAIDH

- **Caith cúpla nóiméad chun análacha malla, doimhne a ghlacadh. Coinnigh guaim ort féin, díriú ar an am atá i láthair.**
- **Bog ar shiúl ó do dheasc nó téigh amach as d'oifig ar feadh cúpla nóiméad.**
- **Bí cineálta leat féin don chuid eile den lá. Déan an méid is féidir leat chun aire a thabhairt duit féin. Aimsigh cad a oibríonn duit.**
- **Meabhraigh duit féin go bhfuil do dhícheall déanta agat chun cabhrú leis an gcustaiméir faoi chuimsiú teorainneacha do ról.**
- **Tóg am chun dul i ngleic le do mhothúcháin agus aithin an tionchar a bhí ag an gcás/comhrá seo ort. Is féidir sin a dhéanamh i d'aonar nó le duine a bhfuil muinín agat as.**
- **Tuairiscigh aon chás d'iompar bagrach nó drochídeach do do bhainisteoir líne.**



Is gnách go n-ardóidh ár leibhéal inní agus struis tar éis comhrá dúshlánach a bheith againn agus d'fhéadfadh sé cúpla uair an chloig a thógáil chun go socróimid síos arís. Más rud é, áfach, go bhfuil deacracht agat bogadh ar aghaidh uaidh, chun tacaíocht a fháil le do thoil déan teagmháil le:

Do bhainisteoir líne nó comhghleacaí iontaofa

Foireann tacaíochta (más infheidhme)

Acmhainní Daonna

Príomhoifigeach Leighis

Tacaíochtaí oiliúna

Seirbhís Cúnaimh d'Fhostaithe na Státseirbhíse