

MATERIAŁ DODATKOWY

04

Skrypty obsługi klienta i rozliczeń

*Gotowe formuły na każdy etap współpracy: od pierwszego telefonu po
odzyskanie należności*



Ponad 60 gotowych wypowiedzi i wiadomości
pierwszy kontakt · praca u klienta · trudne rozmowy · rozliczenia

MATERIAŁ DODATKOWY NR 4

Skrypt nie jest formułą

Jak korzystać z gotowych wypowiedzi

Skrypt to nie tekst do wyuczenia na pamięć, tylko przygotowana wcześniej struktura odpowiedzi. Jego wartość polega na tym, że w trudnym momencie nie musisz wymyślać słów i nie reagujesz emocjonalnie.

Większość sporów z klientami nie wynika z błędu technicznego, tylko z tego, że coś nie zostało powiedziane na czas albo zostało powiedziane w złym momencie. Trzy zdania wypowiedziane przed wyjazdem oszczędzają godzinne tłumaczenia po zakończeniu pracy.

ZASADY KORZYSTANIA

1. Przeczytaj skrypt i przepisz go własnymi słowami.
2. Zachowaj strukturę, zmień język na swój.
3. Naucz się pierwszego zdania, reszta pójdzie naturalnie.
4. Wiadomości pisane zapisz jako szablony w telefonie.

TRZY REGUŁY KAŻDEJ ROZMOWY

- Mów o cenie zanim wsiądziesz do auta
- Złe wiadomości przekazuj natychmiast, nie na końcu
- Każde ustalenie potwierdzaj na piśmie

ZASTRZEŻENIE

Materiał ma charakter praktyczny i komunikacyjny. Nie stanowi porady prawnej. Zasady zawierania umów, obowiązki informacyjne wobec konsumenta, prawo odstąpienia, gwarancja, rękojmia oraz procedura dochodzenia należności wynikają z przepisów, które należy sprawdzić w aktualnym brzmieniu lub skonsultować z prawnikiem.

Wzory wiadomości należy dostosować do własnej sytuacji i treści zawartych umów. Przed wykorzystaniem formuł dotyczących płatności i wezwań do zapłaty sprawdź wymagania formalne obowiązujące w Twojej sytuacji.

Spis treści

Część 01 • Pierwszy kontakt

01	Odbieranie telefonu	5
02	Pytania kwalifikujące	6
03	Rozmowa o cenie przez telefon	7
04	Umawianie wizyty	8
05	Opóźnienie i odwołanie	9

Część 02 • Praca u klienta

01	Wejście i diagnoza	11
02	Przedstawienie zakresu i ceny	12
03	Zmiana zakresu w trakcie	13
04	Przekazywanie złych wiadomości	14
05	Zakończenie i przekazanie	15

Część 03 • Trudne rozmowy

01	To za drogo	17
02	Konkurencja dała taniej	18
03	Reklamacja	19
04	Klient niezadowolony	20
05	Odmowa zlecenia	21

Część 04 • Rozliczenia i płatności

01	Zaliczka na materiał	23
02	Przekazanie rachunku	24
03	Przypomnienie o płatności	25
04	Poważne opóźnienie	26
05	Opinie i polecenia	27

C Z Ę Ś Ć 0 1

01

Pierwszy kontakt



Telefon, wiadomość, pytania kwalifikujące i rozmowa o cenie, zanim jeszcze wyjedziesz na miejsce.

W T E J C Z Ę Ś C I

01	Odbieranie telefonu	5
02	Pytania kwalifikujące	6
03	Rozmowa o cenie przez telefon	7
04	Umawianie wizyty	8
05	Opóźnienie i odwołanie	9



Odbieranie telefonu

Pierwsze trzydzieści sekund

Klient dzwoni zwykle do kilku wykonawców. Często wybiera nie najtańszego, tylko pierwszego, który odebrał i mówił konkretnie.

ODEBRANIE TELEFONU

Dzień dobry, [imię i nazwisko], usługi elektryczne. W czym mogę pomóc?

GDY NIE MOŻESZ ROZMAWIAĆ

Dzień dobry, jestem w tej chwili na zleceniu i nie mogę swobodnie rozmawiać. Oddzwonię do Pana dziś do godziny [godzina]. Czy to będzie w porządku?

PIĘĆ PYTAŃ NA POCZĄTEK

1. Co dokładnie się dzieje albo co miałyby zostać zrobione?
2. W jakiej miejscowości i pod jakim adresem?
3. Czy to awaria, czy praca planowana?
4. Kiedy najwcześniej mogę przyjechać na oględziny?
5. Pod jakim numerem mogę potwierdzić termin?

CZEGO NIE ROBIĆ

- Nie podawaj ceny końcowej bez oględzin
- Nie obiecuj terminu, którego nie masz pewnego
- Nie diagnozuj usterki przez telefon jako pewnik
- Nie kończ rozmowy bez ustalenia następnego kroku

Wskazówka. Zawsze kończ rozmowę konkretem: terminem, godziną oddzwonienia albo zapowiedzią wiadomości. Rozmowa zakończona słowami „odezwę się” prawie zawsze kończy się utratą zlecenia.

Pytania kwalifikujące

Czy to zlecenie dla Ciebie

Nie każde zlecenie warto przyjąć. Kilka pytań na początku pozwala odsiać sytuacje, w których stracisz czas albo trafisz na spór.

O ZAKRESIE

- Czy jest projekt albo rysunek instalacji?
- Ile jest pomieszczeń i jaka powierzchnia?
- Czy instalacja jest nowa, czy modernizowana?
- Kiedy budynek był budowany?
- Czy pracował tam wcześniej inny elektryk?

O ORGANIZACJI

- Kto jest osobą decyzyjną?
- Jaki jest oczekiwany termin?
- Kto kupuje materiał?
- Czy w obiekcie pracują inne ekipy?

SYGNAŁY OSTRZEGAWCZE

- Klient nie chce podać adresu przed wyceną
- Poprzedni wykonawca „nagle zniknął”
- Nacisk na rozpoczęcie prac natychmiast
- Odmowa jakiegokolwiek zaliczki na materiał
- Pytanie wyłącznie o najniższy możliwy koszt
- Prośba o rozwiązanie niezgodne z zasadami bezpieczeństwa

PYTANIE OSZCZĘDZAJĄCE NAJWIĘCEJ CZASU

Zapytaj wprost, czy klient ma już inną wycenę i w jakim jest przedziale. Odpowiedź od razu pokazuje, czy rozmawiacie o tej samej skali zlecenia.

Rozmowa o cenie przez telefon

Najtrudniejsze pytanie pierwszego kontaktu

Pytanie o cenę pada niemal zawsze w pierwszej minucie. Odpowiedź „to zależy” brzmi jak unik. Odpowiedź z konkretną kwotą bez oględzin często kończy się stratą.

GDY KLIENT PYTA, ILE TO BĘDZIE KOSZTOWAĆ

Rozumiem, to najważniejsze pytanie. Powiem tak: stawka za dojazd w Pana rejon to [kwota], a diagnostyka usterki [kwota] i odliczam ją, jeśli od razu wykonuję naprawę. Robocizna jest rozliczana godzinowo, [kwota] za godzinę.

Dokładną kwotę podam po sprawdzeniu na miejscu, bo dopiero wtedy wiem, z czym mamy do czynienia. Zanim cokolwiek zrobię, usłyszysz Pan cenę i zdecyduje, czy kontynuujemy.

DLACZEGO TO DZIAŁA

- Klient dostaje konkretne liczby, nie unik
- Zna koszt maksymalny wizyty bez naprawy
- Wie, że nic się nie zadzieje bez jego zgody
- Nie musisz zgadywać zakresu przez telefon

PRZY PRACACH PLANOWANYCH

Przy instalacji w mieszkaniu podaj przedział orientacyjny i wyraźnie zaznacz, że dokładna wycena powstanie po oględzinach lub na podstawie projektu.

NIGDY

Nie podawaj kwoty końcowej przez telefon na podstawie opisu klienta. Opis prawie zawsze pomija to, co decyduje o pracochłonności.

Umawianie wizyty

Potwierdzenie i przygotowanie

USTALENIE TERMINU

Mogę być u Pana [dzień] między [godzina] a [godzina]. Zadzwońię około pół godziny przed przyjazdem. Czy taki termin będzie odpowiedni?

WIADOMOŚĆ POTWIERDZAJĄCA, WYSYŁANA OD RAZU PO ROZMOWIE

Dzień dobry, potwierdzam wizytę [data] między [godzina] a [godzina], adres [adres].

Koszt dojazdu [kwota], diagnostyka [kwota], robocizna [kwota] za godzinę. Materiał rozliczany osobno. Przed rozpoczęciem naprawy podam łączną kwotę do akceptacji.

Proszę o zapewnienie dostępu do rozdzielnic. Pozdrawiam, [imię i nazwisko], [telefon].

CO DAJE WIADOMOŚĆ POTWIERDZAJĄCA

- Zmniejsza liczbę nieudanych wyjazdów
- Utrwala warunki finansowe na piśmie
- Daje klientowi Twój numer w telefonie
- Wygląda profesjonalnie przy niskim koszcie

O CO POPROSIĆ PRZED WIZYTĄ

- Dostęp do rozdzielnic
- Zdjęcia rozdzielnic i miejsca usterki
- Informację, czy w lokalu są zwierzęta
- Wskazanie miejsca do zaparkowania

Wskazówka. Poproś o zdjęcie rozdzielnic przed wizytą. Często od razu widać, czy potrzebny będzie dodatkowy aparat, i możesz go zabrać od razu.

Opóźnienie i odwołanie

Sytuacje, które zdarzają się każdemu

Opóźnienie samo w sobie rzadko psuje relację. Psuje ją milczenie i konieczność dzwonienia przez klienta z pytaniem, gdzie jesteś.

INFORMACJA O OPÓŹNIENIU, WYSŁANA Z WYPRZEDZENIEM

Dzień dobry, poprzednie zlecenie przeciąga się i będę u Pana około [godzina], czyli około [liczba] minut później niż ustalaliśmy. Przepraszam za zmianę. Czy taka godzina nadal Panu odpowiada?

ODWOŁANIE WIZYTY

Dzień dobry, muszę przenieść dzisiejszą wizytę z powodu [krótki powód]. Bardzo za to przepraszam.

Mogę zaproponować [dzień] o [godzina] albo [dzień] o [godzina]. Który termin będzie dla Pana lepszy?

ZASADY

- Informuj, gdy tylko wiesz, nie w umówionej godzinie
- Podaj konkretną nową godzinę, nie „trochę później”
- Przepraszaj raz, krótko, bez długich tłumaczeń
- Zawsze proponuj alternatywę

GDY OPÓŹNIENIE JEST DUŻE

Przy opóźnieniu przekraczającym godzinę proponuj klientowi wybór: czekać albo przenieść wizytę. Sam wybór jest ważniejszy niż to, którą opcję wybierze.

CZEGO UNIKAĆ

- Milczenia do momentu telefonu od klienta
- Powtarzających się przesunięć tego samego terminu
- Obwiniania innych klientów lub dostawców

C Z Ę Ś Ć 0 2

02

Praca u klienta



Rozmowy od wejścia do lokalu po przekazanie instalacji: diagnoza, zmiana zakresu i złe wiadomości.

W T E J C Z Ę Ś C I

01	Wejście i diagnoza	11
02	Przedstawienie zakresu i ceny	12
03	Zmiana zakresu w trakcie	13
04	Przekazywanie złych wiadomości	14
05	Zakończenie i przekazanie	15



Wejście i diagnoza

Pierwsze minuty na miejscu

POWITANIE

Dzień dobry, [imię i nazwisko], umawialiśmy się na dzisiaj. Zanim zacznę, proszę mi pokazać rozdzielnicę i miejsce, w którym występuje problem.

PRZED ROZPOCZĘCIEM DIAGNOZY

Sprawdzę teraz, co się dzieje. Zajmie mi to około [czas]. Potem powiem Panu, co znalazłem, ile będzie kosztowała naprawa i jak długo potrwa. Nic nie będę robił bez Pana zgody.

CO USTALIĆ PRZED PRACĄ

- Które obwody można wyłączyć i na jak długo
- Czy w lokalu są dzieci lub zwierzęta
- Gdzie można postawić narzędzia
- Czy są urządzenia, które muszą pracować

CZEGO NIE MÓWIĆ O POPZEDNIKU

Krytyka poprzedniego wykonawcy rzadko działa na Twoją korzyść. Opisuj stan rzeczy i jego konsekwencje, bez ocen personalnych.

ZAMIAST OCENY, FAKT

Zamiast: „ktoś to zrobił fatalnie”, powiedz: „połączenia w tej puszcze są skręcane i owijane taśmą, to miejsce się grzeje i trzeba je wymienić na złączki”.

Wskazówka. Zrób zdjęcie stanu zastanego, zanim czeqokolwiek dotkniesz. Chroni Cię przed zarzutem, że usterka powstała z Twojej winy.

Przedstawienie zakresu i ceny

Moment decyzji klienta

PO DIAGNOZIE

Już wiem, na czym polega problem. [Krótki opis przyczyny prostym językiem].

Żeby to naprawić, trzeba [opis prac]. Zajmie mi to około [czas], koszt to [kwota] za robociznę plus [kwota] za materiał, łącznie około [kwota].

Mogę zrobić to od razu albo umówić się na inny termin. Jak Pan woli?

STRUKTURA, KTÓRA DZIAŁA

1. Nazwij przyczynę prostym językiem.
2. Powiedz, co trzeba zrobić.
3. Podaj czas i koszt.
4. Zadać pytanie zamykające.

GDY SĄ DWIE OPCJE

Przedstaw obie z ceną i konsekwencjami, a następnie wskaż, którą rekomendujesz i dlaczego. Klient chce dokonać wyboru, ale oczekuje też Twojego zdania.

DWIE OPCJE

Możemy to zrobić na dwa sposoby. Pierwszy: [opis], koszt [kwota], ale to rozwiązanie na [okres].

Drugi: [opis], koszt [kwota], i to załatwia sprawę na stałe. Ja bym poszedł w drugie, bo [powód]. Decyzja należy do Pana.

WAŻNE

Nigdy nie zaczynaj pracy bez wyraźnej akceptacji kwoty. Zdanie „no to niech Pan robi” wystarczy, ale musi paść.

Zmiana zakresu w trakcie

Gdy okazuje się większe niż myślałeś

To najczęstsze źródło sporów o pieniądze. Reguła jest prosta: przerywasz pracę zanim wykonasz coś poza uzgodnionym zakresem, nie po.

ZGŁOSZENIE ZMIANY ZAKRESU

Proszę na chwilę, chcę coś pokazać, zanim będę pracował dalej.

Po zdjęciu [element] okazało się, że [opis problemu]. Tego nie było widać wcześniej. Jeśli to zostawimy, [konsekwencja].

Żeby to naprawić, potrzebuję dodatkowo [czas] i [kwota]. Mogę też dokończyć tylko to, co ustalaliśmy, i zostawić to do decyzji na później. Co Pan wybiera?

ZASADY

1. Przerwij pracę przed przekroczeniem zakresu.
2. Pokaż problem fizycznie albo na zdjęciu.
3. Nazwij konsekwencję pozostawienia go bez naprawy.
4. Podaj konkretny czas i koszt.
5. Zawsze zostaw klientowi wybór.
6. Potwierdź decyzję wiadomością.

POTWIERDZENIE NA PIŚMIE

Potwierdzam ustalenie z dzisiaj: dodatkowo [zakres], koszt [kwota], czas [czas]. Łączna kwota za dzisiejsze prace to [kwota]. Proszę o krótkie potwierdzenie.

NIGDY

- Nie wykonuj prac dodatkowych bez pytania, licząc na zrozumienie
- Nie mów o dodatkowych kosztach dopiero przy rachunku
- Nie strasz konsekwencjami, które nie są realne

Przekazywanie złych wiadomości

Awaria, opóźnienie, błąd własny

Zła wiadomość przekazana natychmiast kosztuje niewiele. Ta sama wiadomość przekazana po fakcie kosztuje zaufanie, którego nie odbudujesz.

GDY ZNISZCZYŁEŚ COŚ KLIENTA

Muszę Panu coś powiedzieć. Przy [czynność] uszkodziłem [przedmiot]. To mój błąd.

Propozycja jest taka: [naprawa lub wymiana na mój koszt], zrobię to do [termin]. Nie doliczam tego do rachunku. Czy takie rozwiązanie Panu odpowiada?

GDY NIE KOŃCZYSZ W TERMINIE

Nie zdążę skończyć dzisiaj wszystkiego, co planowałem. Zostało [zakres].

Działa już [lista sprawnych obwodów], może Pan z tego normalnie korzystać. Wyłączone zostaje [zakres], proszę tego nie załączać.

Wracam [dzień] o [godzina] i kończę. Przepraszam za przesunięcie.

STRUKTURA ZŁEJ WIADOMOŚCI

1. Powiedz wprost, co się stało.
2. Nie tłumacz się długo i nie szukaj winnych.
3. Podaj rozwiązanie i termin.
4. Zapytaj, czy jest akceptowalne.

DLACZEGO TO OPLACA SIĘ BARDZIEJ

Klient, który usłyszał o błędzie od Ciebie i zobaczył gotowe rozwiązanie, często ocenia współpracę lepiej niż ten, u którego nic się nie zepsuło. Klient, który odkrył problem sam, nie wróci.

Zakończenie i przekazanie

Ostatnie piętnaście minut

To moment, w którym klient decyduje, czy Cię poleci. Warto poświęcić na niego kwadrans, nawet przy drobnym zleceniu.

PRZEJŚCIE PO ZAKOŃCZENIU PRAC

Skończyłem. Przejdźmy razem, pokażę Panu, co zostało zrobione.

[Sprawdzenie każdego punktu]. To jest rozdzielnica, tutaj są opisane obwody. Ten wyłącznik chroni przed porażeniem, warto go testować tym przyciskiem co jakiś czas. Pokażę, jak to zrobić.

Gdyby cokolwiek się działo, proszę dzwonić. Na wykonaną pracę daję [okres] gwarancji.

CZEGO NIE POMIJAĆ

- ☐ Sprawdzenie każdego punktu przy kliencie
- ☐ Pokazanie rozdzielnicy i opisu obwodów
- ☐ Wyjaśnienie działania wyłącznika RCD
- ☐ Przekazanie protokołów i dokumentów
- ☐ Uprzątnięcie stanowiska
- ☐ Informacja o zakresie gwarancji

WIADOMOŚĆ PODSUMOWUJĄCA

Dzień dobry, podsumowanie dzisiejszych prac: [zakres]. Łączna kwota [kwota].

Gwarancja na robociznę [okres]. W załączeniu [dokumenty].

Dziękuję za zaufanie. W razie pytań proszę o kontakt.

Wskazówka. Ta wiadomość pełni trzy funkcje naraz: podsumowuje ustalenia, utrwala kwotę i zostawia Twój numer w telefonie klienta.

C Z Ę Ś Ć 03

03

Trudne rozmowy



Zastrzeżenia co do ceny, porównania z konkurencją, reklamacje i sytuacje, w których trzeba odmówić.

W TEJ CZĘŚCI

01	To za drogo	17
02	Konkurencja dała taniej	18
03	Reklamacja	19
04	Klient niezadowolony	20
05	Odmowa zlecenia	21



To za drogo

Najczęstsze zastrzeżenie

Zdanie „to za drogo” rzadko dotyczy samej kwoty. Częściej oznacza: nie rozumiem, za co płacę, albo nie tego się spodziewałem.

ODPOWIEDŹ OTWIERAJĄCA

Rozumiem. Proszę mi powiedzieć, jakiej kwoty się Pan spodziewał? Sprawdzę, czy mówimy o tym samym zakresie.

ROZBICIE CENY

W tej kwocie jest [liczba] godzin pracy, materiał za [kwota] i dojazd.

Mogę to zrobić taniej, ale wtedy zmniejszamy zakres: [konkretna propozycja]. Ceny za godzinę nie obniżę, bo to by oznaczało, że pracuję poniżej kosztów.

ZASADA

Nie obniżaj stawki, zmniejszaj zakres. Rabat udzielony od ręki jest dla klienta sygnałem, że pierwsza cena była zawyżona, i podważa wiarygodność całej wyceny.

CO MOŻESZ ZAPROPONOWAĆ

- Etapowanie prac w czasie
- Materiał kupowany przez klienta
- Prostszy osprzęt w części pomieszczeń
- Ograniczenie zakresu do rzeczy koniecznych

GDY KLIENT NADAL ODMAWIA

„Rozumiem, to nie jest kwota, która Panu odpowiada. Zostawiam wycenę, gdyby chciał Pan do niej wrócić. Powodzenia w znalezieniu wykonawcy.”

Rozejście się w dobrej atmosferze często kończy się telefonem za kilka tygodni.

NIE RÓB TEGO

- Nie tłumacz się z ceny długimi wywodami
- Nie obniżaj kwoty tylko po to, by zdobyć zlecenie
- Nie okazuj urazy przy odmowie

Konkurencja dała taniej

Porównanie ofert

ODPOWIEDŹ

To możliwe, ceny w branży bardzo się różnią. Czy mogę zapytać, co dokładnie obejmowała tamta oferta?

Pytam, bo często różnica bierze się z zakresu. W mojej wycenie są [elementy], pomiary z protokołem i [gwarancja]. Jeśli tamta oferta to obejmuje, to rzeczywiście jest tańsza i rozumiem Pana wybór.

O CO WARTO ZAPYTAĆ

- Czy w cenie są pomiary i protokół
- Czy obejmuje materiał i jakiej klasy
- Jaki jest zakres gwarancji
- Czy wykonawca wystawia dokument sprzedaży
- Czy cena obejmuje rozdzielnicę i jej opisanie

CZEGO NIE ROBIĆ

- Nie podważaj kompetencji konkurenta
- Nie sugeruj, że tańszy znaczy nieuczciwy
- Nie schodzą automatycznie do ceny konkurencji

ARGUMENTY, KTÓRE DZIAŁAJĄ

- Konkretny termin realizacji
- Pomiary i dokumentacja w cenie
- Gwarancja na piśmie
- Dostępność po zakończeniu prac
- Referencje z okolicy

Wskazówka. Klient, który wraca po zejściu do tańszego wykonawcy, często akceptuje wyższą cenę niż pierwotna. Zostaw drzwi otwarte.

Reklamacja

Gdy coś przestało działać

Sposób obsłużenia reklamacji wpływa na reputację silniej niż dziesięć bezproblemowych zleceń. Klient opowiada innym właśnie o tej sytuacji.

ODBIÓR ZGŁOSZENIA

Rozumiem, przykro mi, że tak się stało. Proszę opisać dokładnie, co się dzieje i od kiedy.

Przyjadę sprawdzić [termin]. Jeśli to wynika z mojej pracy, poprawiam bez opłaty. Jeśli przyczyna jest inna, powiem Panu, co znalazłem, i wtedy ustalimy dalsze kroki.

KOLEJNOŚĆ POSTĘPOWANIA

1. Wysłuchaj bez przerywania i bez obrony.
2. Podziękuj za zgłoszenie.
3. Umów konkretny termin oględzin.
4. Ustal przyczynę przed jakąkolwiek deklaracją.
5. Jeśli to Twój błąd, napraw szybko i bez dyskusji.
6. Poinformuj pisemnie o zakresie naprawy.

GDY PRZYCZYNA LEŻY POZA TWOIM ZAKRESEM

Sprawdziłem i przyczyną jest [opis]. To nie wynika z prac, które wykonywałem, bo [uzasadnienie].

Mogę to naprawić, koszt to [kwota]. Mogę też zostawić to Panu do decyzji i przesłać opis na piśmie.

WAŻNE

Nie deklaruj bezpłatnej naprawy przed ustaleniem przyczyny, ale też nie broń się z góry. Najpierw sprawdź, potem mów.

Klient niezadowolony

Rozmowa w napięciu

W rozmowie z klientem, który jest zdenerwowany, treść ma mniejsze znaczenie niż ton i kolejność. Najpierw uznanie emocji, potem fakty.

PIERWSZA REAKCJA

Rozumiem, że jest Pan zdenerwowany i że ta sytuacja jest uciążliwa. Proszę mi po kolei powiedzieć, co się wydarzyło, a ja to spiszę.

PO WYSŁUCHANIU

Podsumuję, żeby mieć pewność, że dobrze rozumiem: [powtórzenie zarzutów]. Zgadza się?

Z tego, co Pan mówi, [punkt] rzeczywiście wynika z mojej pracy i to poprawiam. Co do [punkt], sytuacja wygląda inaczej i zaraz wyjaśnię dlaczego.

CO DZIAŁA

- Spokojny, równy ton głosu
- Powtórzenie zarzutów własnymi słowami
- Rozdzielenie tego, co uzasadnione, od reszty
- Konkretny termin i konkretne działanie
- Potwierdzenie ustaleń na piśmie

CZEGO NIE ROBIĆ

- Nie podnoś głosu, nawet w odpowiedzi
- Nie przerywaj w połowie zdania
- Nie zaczynaj od „ale przecież”
- Nie obiecuj rzeczy niemożliwych, żeby zakończyć rozmowę

GDY ROZMOWA PRZEKRACZA GRANICE

Chcę to rozwiązać, ale nie będę kontynuował rozmowy w takim tonie. Proszę, żebyśmy wrócili do tego za godzinę albo ustalili wszystko na piśmie.

Odmowa zlecenia

Kiedy i jak powiedzieć nie

Umiejętność odmowy jest równie ważna jak umiejętność sprzedaży. Zlecenie przyjęte wbrew własnej ocenie prawie zawsze kończy się stratą.

KIEDY ODMÓWIĆ

- Zakres wykracza poza Twoje uprawnienia lub kompetencje
- Klient żąda rozwiązania niezgodnego z zasadami bezpieczeństwa
- Stan instalacji uniemożliwia bezpieczną pracę
- Klient nie zgadza się na prace niezbędne
- Terminy są nierealne
- Warunki finansowe są poniżej Twoich kosztów

ODMOWA ZE WZGLĘDU NA BEZPIECZEŃSTWO

Nie wykonam tego w takiej formie. To rozwiązanie stwarza ryzyko [opis] i nie mogę wziąć za nie odpowiedzialności.

Mogę zaproponować [alternatywa], koszt [kwota]. Jeśli to nie wchodzi w grę, rozumiem i życzę powodzenia w znalezieniu innego wykonawcy.

ODMOWA Z POWODU BRAKU CZASU

Dziękuję za zapytanie, ale przy obecnym obciążeniu nie zrobię tego w terminie, który Panu odpowiada. Nie chcę obiecywać czegoś, czego nie dotrzymam.

Mogę polecić [osoba] albo wrócić do tematu po [termin].

Wskazówka. Odmowa uzasadniona względami bezpieczeństwa buduje wiarygodność. Klienci często wracają do wykonawcy, który odmówił czegoś, co ktoś inny zrobił i co się potem zepsuło.

C Z Ę Ś Ć 0 4

04

Rozliczenia i płatności



Zaliczki, przekazanie rachunku, przypomnienia, opóźnienia i prośba o polecenie.

W T E J C Z Ę Ś C I

01	Zaliczka na materiał	23
02	Przekazanie rachunku	24
03	Przypomnienie o płatności	25
04	Poważne opóźnienie	26
05	Opinie i polecenia	27



Zaliczka na materiał

Jak o nią poprosić

Zaliczka nie jest wyrazem braku zaufania, tylko normalną praktyką przy zakupie materiału na konkretne zlecenie. Ważne, aby była przedstawiona jako standard, a nie jako prośba.

PRZEDSTAWIENIE ZASAD

Materiał do tego zlecenia to około [kwota]. Kupuję go pod konkretną realizację, więc proszę o zaliczkę w tej wysokości przed zakupem.

Reszta, czyli robocizna, płatna po zakończeniu i odbiorze prac. Przy większych realizacjach rozliczamy się etapami.

ZASADY

- Mów o zaliczce przy przedstawianiu oferty, nie w dniu rozpoczęcia
- Powiąż ją z konkretnym zakupem, nie z ogólną nieufnością
- Wystaw dokument potwierdzający wpłatę
- Przy dłuższych realizacjach ustal transze

PODZIAŁ, KTÓRY SIĘ SPRAWDZA

- Zaliczka na materiał przed zakupem
- Część po zakończeniu etapu podstawowego
- Reszta po odbiorze końcowym

GDY KLIENT ODMAWIA ZALICZKI

Rozumiem. W takim razie mogę pracować na materiale, który Pan kupi. Przygotuję dokładną listę z parametrami.

Drugie rozwiązanie: zaczynamy od etapu, który nie wymaga zakupów, i rozliczamy się po nim.

SYGNAŁ OSTRZEGAWCZY

Kategoryczna odmowa jakiejkolwiek formy zabezpieczenia płatności przy większym zleceniu jest jednym z najsilniejszych sygnałów przyszłych problemów z rozliczeniem.

Przekazanie rachunku

Zamknięcie strony finansowej

PRZY ZAKOŃCZENIU PRAC

Podsumowując: robocizna [kwota], materiał [kwota], dojazd [kwota]. Łącznie [kwota].

Dokument prześlę na [adres] jeszcze dzisiaj. Termin płatności to [liczba] dni. Czy płatność przelewem będzie wygodna?

WIADOMOŚĆ Z DOKUMENTEM

Dzień dobry, w załączeniu dokument za wykonane prace: [zakres], kwota [kwota], termin płatności [data].

Dołączam również [protokoły i dokumentacja]. Dziękuję za współpracę.

ZASADY

- Kwota końcowa nigdy nie może być zaskoczeniem
- Wystawiaj dokument tego samego lub następnego dnia
- Załączaj protokoły i dokumentację
- Podawaj konkretną datę, nie liczbę dni

GDY KWOTA RÓŻNI SIĘ OD WYCENY

Wyjaśnij różnicę zanim wyślesz dokument, powołując się na ustalenie z konkretnego dnia. Klient, który dowiaduje się o różnicy z rachunku, traktuje ją jak próbę podwyższenia ceny.

WAŻNE

Zasady wystawiania dokumentów sprzedaży, terminy i wymagane elementy regulują przepisy. Skonsultuj to z księgowym.

Przypomnienie o płatności

Pierwsze i drugie

Większość opóźnień wynika z zapomnienia, nie ze złej woli. Uprzejme przypomnienie wysyłane w stałym rytmie rozwiązuje zdecydowaną większość sytuacji.

PRZYPOMNIENIE W DNIU TERMINU

Dzień dobry, przypominam o dzisiejszym terminie płatności za [zakres], kwota [kwota].

Gdyby dokument gdzieś się zagubił, chętnie prześlę go ponownie. Pozdrawiam, [imię i nazwisko].

PRZYPOMNIENIE PO KILKU DNIACH

Dzień dobry, płatność za [zakres] miała termin [data] i nie została jeszcze zaksięgowana.

Kwota to [kwota], numer rachunku [numer]. Proszę o informację, kiedy mogę spodziewać się wpłaty, albo o kontakt, jeśli coś wymaga wyjaśnienia.

RYTM PRZYPOMNIEŃ

KIEDY	FORMA	TON
W dniu terminu	wiadomość	uprzejmy, informacyjny
3 do 5 dni po	wiadomość	rzeczowy, z konkretnym pytaniem
7 do 10 dni po	telefon	bezpośredni, ustalający termin
Po 14 dniach	pismo	formalny

ZASADY

- Przypominaj w stałym rytmie, nie chaotycznie
- Nie przepraszaj za przypomnienie
- Zawsze podawaj kwotę i numer rachunku
- Każdy kontakt zapisuj z datą
- Nie groź na wczesnym etapie

Wskazówka. Sam fakt, że przypominasz regularnie i konkretnie, przesuwa Cię na początek kolejki płatności klienta.

Poważne opóźnienie

Gdy przypomnienia nie skutkują

Po kilku bezskutecznych przypomnieniach rozmowa zmienia charakter z przypominającej na ustalającą. Celem jest konkretna data i forma zapłaty.

ROZMOWA TELEFONICZNA

Dzień dobry, dzwonię w sprawie płatności za [zakres]. Termin minął [liczba] dni temu, kwota to [kwota].

Czy jest coś, co wymaga wyjaśnienia po mojej stronie?

W takim razie proszę o konkretną datę wpłaty. Kiedy mogę się jej spodziewać?

GDY KLIENT PROSI O ROZŁOŻENIE

Rozumiem. Mogę rozłożyć tę kwotę na [liczba] części: [kwota] do [data] i [kwota] do [data].

Proszę o potwierdzenie tego ustalenia wiadomością, żebym miał to zapisane.

ZANIM PRZEJDZIESZ DO KROKÓW FORMALNYCH

- ☐ Wysłałem co najmniej dwa przypomnienia pisemne
- ☐ Odebrałem rozmowę telefoniczną i mam ją zapisaną
- ☐ Mam podpisany protokół odbioru lub potwierdzenie zakresu
- ☐ Mam dokument potwierdzający należność
- ☐ Sprawdziłem, czy klient nie zgłaszał zastrzeżeń

KROK FORMALNY

Kolejnym etapem jest zwykle pisemne wezwanie do zapłaty z określonym terminem. Wymagania formalne, treść oraz dalsze możliwości dochodzenia należności regulują przepisy. Skonsultuj to z prawnikiem lub firmą zajmującą się windykacją przed wysłaniem takiego pisma.

Wskazówka. Najlepszą ochroną przed problemami z płatnością jest zaliczka, rozliczenie etapowe i podpisany protokół odbioru. Windykacja jest zawsze droższa niż profilaktyka.

Opinie i polecenia

Najtańsze źródło nowych zleceń

Polecenie od zadowolonego klienta kosztuje mniej niż jakakolwiek reklama i przychodzi z gotowym zaufaniem. Wystarczy o nie poprosić we właściwym momencie.

PROŚBA O OPINIĘ, KILKA DNI PO ZAKOŃCZENIU

Dzień dobry, sprawdzam, czy wszystko działa jak należy po naszych pracach.

Jeśli jest Pan zadowolony, będę wdzięczny za krótką opinię [gdzie]. To dla mnie duże wsparcie. Gdyby coś wymagało poprawy, proszę o informację.

PROŚBA O POLECENIE

Jeśli ktoś z Pana znajomych będzie potrzebował elektryka, będę wdzięczny za przekazanie kontaktu. Większość moich zleceń pochodzi właśnie z poleceń.

KIEDY PROSIĆ

- Kilka dni po zakończeniu, gdy wszystko działa
- Po pozytywnej reakcji klienta przy odbiorze
- Po szybkim załatwieniu zgłoszenia gwarancyjnego

KIEDY NIE PROSIĆ

- Gdy trwał spór o zakres lub cenę
- Gdy płatność nie została uregulowana
- Bezpośrednio po wykonaniu, przed sprawdzeniem w praktyce

KONTAKT PO CZASIE

Krótką wiadomość po kilku miesiącach z pytaniem, czy wszystko działa, często przynosi kolejne zlecenie. Klienci odkładają drobne prace i czekają na pretekst, żeby się odezwać.

Wskazówka. Prowadź prostą listę klientów z datą realizacji i zakresem. Raz na pół roku przejrzyj ją i wyślij kilka wiadomości. To najtańsze źródło pracy, jakie masz.

Komunikacja jako przewaga

Co daje największy efekt

Klienci rzadko potrafią ocenić jakość wykonanej instalacji. Oceniają to, co widzą i słyszą: punktualność, jasność wyceny, porządek po pracy i sposób rozmowy w trudnym momencie.

PIĘĆ ZACHOWAŃ O NAJWIĘKSZYM WPŁYWIE

1. Odbieranie telefonu albo oddzwanianie tego samego dnia.
2. Podawanie zasad rozliczenia przed wyjazdem.
3. Informowanie o opóźnieniu, zanim klient zapyta.
4. Zgłaszanie zmiany zakresu przed jej wykonaniem.
5. Wspólne przejście po obiekcie przy odbiorze.

CO NISZCZY RELACJĘ NAJSZYBCIEJ

- Kwota wyższa niż zapowiedziana, bez wcześniejszej informacji
- Milczenie po zgłoszeniu usterki
- Prace dodatkowe wykonane bez pytania
- Bałagan pozostawiony po zakończeniu

SZABLONY DO ZAPISANIA W TELEFONIE

- Potwierdzenie terminu wizyty
- Informacja o opóźnieniu
- Zgłoszenie zmiany zakresu
- Podsumowanie po zakończeniu prac
- Przypomnienie o płatności
- Prośba o opinię

Wskazówka. Każdy z tych szablonów zajmuje kilkanaście sekund, a razem odpowiadają za większość tego, co klient nazwie później profesjonalizmem.