LENTORA MİKRO ÖĞRENME REHBERİ

SEN

BEN

Müşterinin Yerinden Bakmak

Görüşmelerde empatiyi eyleme dönüştürme rehberi

Müşterinin kelimesini değil, deneyimini duyun. Varsayımı doğrulayın. Anladığınızı bir cümleyle değil, görüşmenin bir sonraki adımıyla gösterin.

İÇERİK

70+ cümle örneği · 4 ayrıntılı görüşme çözümlemesi · soru bankası · uygulama sayfaları · masa başı kartı

SEZİN İÇÖZ

LENTORA AKADEMİ

Bu rehber size ne kazandıracak?

Bu çalışma, empatiyi kişilik özelliği değil; gözlenebilir, tekrar edilebilir ve ölçülebilir bir görüşme becerisi olarak ele alır.

TEMEL TANIM

Empati, müşterinin haklı olduğuna karar vermek değildir. Müşterinin yaşadığı etkiyi anlayıp yanıtınızın sırasını buna göre değiştirmektir.

BEŞ ÖĞRENME ÇIKTISI

01	**Etiketten veriye geç**	'Zor müşteri' demek yerine görüşmeyi zorlaştıran davranışı tarif et.
02	**Sözün altını duy**	Talep, etki, risk ve ihtiyacı birbirinden ayır.
03	**Varsayımı test et**	Zihin okumak yerine kısa bir doğrulama sorusu sor.
04	**Sınırı koru**	Empati kurarken doğrulanmamış iddiayı ve sonucu kabul etme.
05	**Eylem üret**	Anladığını sahiplik, seçenek ve takip zamanı ile görünür kıl.

KULLANIM

Okuma biçimi: Her sayfada önce mantığı öğrenin, ardından örnekleri yüksek sesle okuyun ve kendi görüşme dilinize uyarlayın.

Empati neden çoğu zaman işe yaramaz?

Çünkü temsilci doğru kelimeyi ararken müşterinin deneyimini kaçırır. 'Sizi anlıyorum' cümlesi, devamında hiçbir şey değişmiyorsa güven üretmez.

KALIP	**Aynı empati cümlesini her müşteriye söylemek.**	Müşteri kendisini dinlenmiş değil, yönetilmiş hisseder.
ERKEN YORUM	**Müşterinin neye ihtiyaç duyduğunu sormadan tahmin etmek.**	Yanlış ihtiyaca doğru çözüm sunulur.
SÖZDE EMPATİ	**Duyguyu adlandırıp aynı işlem diline devam etmek.**	Cümle sıcak, davranış soğuk kalır.
SINIRSIZ EMPATİ	**Anlamak ile hak vermeyi birbirine karıştırmak.**	Yanlış beklenti ve riskli taahhüt oluşur.
ÇÖZÜM ACELESİ	**Müşteri duyulmadan bilgi ve prosedür anlatmak.**	Doğru bilgi bile savunma gibi algılanır.

YENİ SIRA

Doğru sıra: Önce müşterinin yaşadığı etkiyi görünür kıl. Sonra neyin doğru olduğunu kontrol et. En sonunda seçenek ve sonraki adımı paylaş.

Müşteri aslında ne söylüyor? - 1

Tek bir cümlenin altında birden fazla ihtiyaç olabilir. Aşağıdaki örnekler teşhis değil, görüşmede test edilecek olasılıklardır.

TEKRAR **'Üçüncü kez söylüyorum.'**	**Olası ihtiyaç: Sahiplik**	Söyle: 'Konuyu yeniden anlatmak zorunda kalmanızın yorucu olduğunu anlıyorum. Önce önceki görüşmelerden anladığım kısmı özetleyeyim; siz yalnızca eksik noktayı tamamlayın.'
SERT TON **'Artık yeter!'**	**Olası ihtiyaç: Duyulmak**	Söyle: 'Sürecin uzaması sabrınızı zorlamış. Önce bugün yanıtlayabileceğim en kritik noktadan başlayalım.'
YÖNETİCİ TALEBİ **'Yetkilinize bağlayın.'**	**Olası ihtiyaç: Ciddiye alınmak**	Söyle: 'Talebinizin yeniden değerlendirilmesini istediğinizi anlıyorum. Size doğru süreci aktarabilmem için, itiraz ettiğiniz noktayı birlikte netleştirelim.'
AYNI SORU **'Peki ama sonuç ne olacak?'**	**Olası ihtiyaç: Netlik**	Söyle: 'Sonuca ilişkin netlik bekliyorsunuz. İşlemin mevcut durumunu, henüz kesinleşmeyen kısmı ve kontrol edebileceğiniz adımı ayrı ayrı açıklayayım.'

DİKKAT

İlk yorumunuzu cevap olarak vermeyin. Onu bir hipotez olarak tutun ve kısa bir soruyla doğrulayın.

Müşteri aslında ne söylüyor? - 2

Aynı davranış farklı müşterilerde farklı bir ihtiyetten doğabilir. Bu nedenle cümle örneklerini ezberlemek yerine sinyal ile ihtiyacı eşleştirmeyi öğrenin.

UZUN HİKÂYE	**Çok sayıda ayrıntı veriyor.**	Olası ihtiyaç: Anlaşılmak	'Anlattıklarınızdan üç kritik nokta duydum; doğru anladıysam kısaca özetleyeyim.'
SESSİZLİK	**Kısa ve isteksiz yanıtlıyor.**	Olası ihtiyaç: Güven veya zaman	'Şu anda ayrıntıya girmek yerine önce seçenekleri duymak ister misiniz?'
KARŞILAŞTIRMA	**'Diğer kurumda böyle değildi.'**	Olası ihtiyaç: Adalet veya değer	'Sizin için fark yaratan uygulamanın hangi kısmıydı?'
TEHDİT	**'Her yere şikâyet edeceğim.'**	Olası ihtiyaç: Etki yaratmak	'Şikâyet hakkınız saklı. Önce bugün burada netleştirebileceğimiz kısmı tamamlayalım.'
ACELE	**'Hemen şimdi çözün.'**	Olası ihtiyaç: Zaman kontrolü	'Bugün tamamlanabilecek adımı ve daha fazla süre gerektiren kısmı ayırayım.'

AMAÇ

Sinyal sözlüğünün amacı müşteriyi kategorize etmek değil, temsilcinin merakını ve doğrulama becerisini artırmaktır.

KOLTUK: Dört adımda bakış değiştir

Bu model, müşterinin dünyasına geçici olarak oturup veriyi kaybetmeden görüşmenin yönünü yeniden kurmanızı sağlar.

K

KES

Otomatik savunmayı kes.

İçinden geçen ilk yorumu cevap olarak verme.

O

OKU

Söz, etki, risk ve ihtiyacı ayır.

Müşterinin neyi kaybetmekten endişe ettiğini ara.

L

LİMİTİ KORU

Empati ile kabulü ayır.

Doğrulanmamış iddia ve sonuç için taahhüt verme.

T

TAŞI

Anladığını eyleme taşı.

Seçenek, sahiplik ve takip zamanı ver.

MODELİN SINIRI

KOLTUK değişimi, müşterinin yorumunu doğru kabul etmek değil; o yorumun davranış üzerindeki etkisini anlayarak daha isabetli bir müdahale seçmektir.

Empatinin görünmeyen ölçüsü: Efor

Müşteri yalnızca sonuca değil, sonuca ulaşmak için harcadığı çabaya da tepki verir. Tekrar, kanal değişimi ve belirsizlik birikerek güveni aşındırır.

01 **TEKRAR EFORU**

Aynı bilgiyi yeniden anlatmak

'Geçmiş temasları önce ben özetleyeyim.'

02 **ARAMA EFORU**

Doğru kişiye ulaşmaya çalışmak

'Sizi doğru kanala aktarırken konuyu da eksiksiz devredeceğim.'

03 **ANLAMA EFORU**

Karmaşık bilgiyi çözmeye çalışmak

'Bilgiyi sonuç, gerekçe ve sonraki adım olarak üçe ayırayım.'

04 **TAKİP EFORU**

Ne olduğunu öğrenmek için yeniden aramak

'İşlemin hangi aşamada olduğunu ve yeniden kontrol etmeniz gereken süreyi netleştireyim.'

05 **KARAR EFORU**

Seçenekleri karşılaştırmak

'İki seçeneğin farkını süre, maliyet ve sonuç açısından özetleyeyim.'

EFOR TESTİ

Empatiyi ölçmek için sorun: Bu yanıt müşterinin eforunu azalttı mı, yoksa yalnızca daha nazik bir biçimde aynı yükü ona geri mi verdi?

Etkiyi adlandırın: 12 cümle örneği

Duyguyu tahmin etmek yerine yaşanan etkinin adını koyun. Böylece hem empati kurar hem de müşterinin hissetmediği bir duyguyu ona yüklemezsiniz.

BEKLEME

'Bu bekleyişin planınızı zorlaştırdığını görüyorum.'

TEKRAR

'Konuyu yeniden anlatmanın zamanınızı aldığını anlıyorum.'

BELİRSİZLİK

'Ne zaman sonuçlanacağını bilememek karar vermenizi güçleştirmiş olabilir.'

SÜRPRİZ ÜCRET

'Beklemediğiniz bir tutarla karşılaşmak kontrol kaybı hissi yaratabilir.'

FARKLI BİLGİ

'İki farklı bilgi duymak güveninizi etkilemiş olabilir.'

AKTARIM

'Birden fazla kişiye yönlendirilmek süreci yorucu hâle getirmiş.'

RED

'Beklediğiniz sonucu alamamak planınızı değiştirmek zorunda bırakmış olabilir.'

TEKNİK HATA

'İşlemi tamamlayamamak hem zamanınızı hem güveninizi etkilemiş.'

GECİKME

'Gecikmenin sizin tarafınızda ek bir takip yükü oluşturduğunu görüyorum.'

EKSİK BİLGİ

'Bilginin baştan açık verilmemesi hazırlıksız yakalanmanıza neden olmuş.'

YANLIŞ KANAL

'Doğru yere ulaşmak için tekrar çaba harcamak zorunda kalmışsınız.'

ACİLİYET

'Zaman baskısı varken net yanıt alamamak işi daha da zorlaştırmış.'

FORMÜL

Güvenli kalıp: 'Bu durumun sizin için ... etkisi yarattığını görüyorum.' Etkiyi söyledikten sonra mutlaka kontrol veya sonraki adım ekleyin.

Hak vermeden doğrulayın: 10 örnek

Doğrulama, müşterinin deneyiminin anlaşılır olduğunu kabul eder. Kusuru, nedeni veya sonucu doğrulamak zorunda değildir.

'Kesinlikle bizim hatamız.'	'Farklı bilgi duymanızın güveninizi etkilemesi anlaşılır.'
'Haklısınız, bu olmamalıydı.'	'Bu sonucun beklentinizi karşılamadığını görüyorum.'
'Size yanlış işlem yapılmış.'	'İşlemin beklediğinizden farklı görünmesi endişe yaratmış olabilir.'
'Evet, çok mağdur olmuşsunuz.'	'Bu süreç size ek zaman ve takip yükü getirmiş.'
'Kesin size bilgi verilmemiş.'	'Bilgilendirmeyi nerede beklediğinizi birlikte kontrol edelim.'
'Sistem hep böyle yapıyor.'	'Aynı sorunla tekrar karşılaşmanızın güveni azalttığını anlıyorum.'
'Ben de olsam kızardım.'	'Bu belirsizliğin sabrınızı zorladığını görüyorum.'
'Bu ücret çok haksız.'	'Beklemediğiniz bir ücretle karşılaşmanız, tutarın nasıl oluştuğuna ilişkin soru işareti yaratmış olabilir.'
'Arkadaşım yanlış söylemiş.'	'İki bilginin ayrıştığı noktayı kayıtlardan netleştirelim.'

AYRIM

Doğrulanan şey: Etki ve deneyim. Doğrulanmayan şey: Kusur, haklılık, neden ve garanti edilmemiş sonuç.

Doğrulama soruları: 16 alternatif

İyi soru kısa, tarafsız ve cevaplanabilir olmalıdır. Müşteriyi sorguya çekmez; görüşmenin hangi yönde ilerleyeceğini netleştirir.

ÖNCELİK

- Önce işlemin güncel durumunu mu, sonuçlanma koşullarını mı netleştirelim?
- Sizin için şu anda ücretin nedeni mi, itiraz süreci mi daha öncelikli?
- Önce kartınızdaki kısıtı mı, işlemin neden tamamlanmadığını mı inceleyelim?
- Başvurunuzla ilgili en çok hangi bilginin netleşmesine ihtiyaç duyuyorsunuz?

ETKİ

- Bu gecikme ödeme veya harcama planınızı nasıl etkiledi?
- Aynı işlem için yeniden aramak zorunda kalmanız size nasıl bir yük getirdi?
- Farklı tutar ya da tarih bilgileri duymanız kararınızı nasıl etkiledi?
- İşlemin gerçekleşmemesi sizin tarafınızda hangi sonucu doğurdu?

BEKLENTİ

- Bu görüşmede işlemin sonucu mu, izlenecek süreç mi netleşsin istersiniz?
- Ücretle ilgili hangi tutar veya dönem bilgisini açıklamamı istersiniz?
- Başvurunuzun hangi noktasının yeniden incelenmesini bekliyorsunuz?
- İşlemi yeniden kontrol etmeden önce hangi süre bilgisini bilmeniz gerekiyor?

SEÇENEK

- Önce kayıtlı işlem detaylarını mı, mevcut durumu mu paylaşayım?
- Ücretin dayanağını mı, itiraz koşullarını mı önce açıklayayım?
- Önce gerekli işlem adımlarını mı, ihtiyaç duyulan belgeleri mi netleştirelim?
- İşlemin neden tamamlanmadığını mı, tamamlanması için gereken adımı mı önce konuşalım?

SORU KURALI

'Neden böyle düşünüyorsunuz?' yerine müşterinin önceliğini, etkisini, beklentisini veya tercih ettiği seçeneği sorun.

Kontrol hissini seçenekle geri verin

Her talep karşılanamaz; fakat görüşmenin içinde müşteriye gerçek ve sınırlı seçim alanları sunulabilir.

01	SIRA	'Önce kayıtları mı inceleyelim, yoksa seçenekleri mi konuşalım?'
02	KANAL	'Bilgilendirmeyi aramayla mı, mesajla mı almak istersiniz?'
03	ZAMAN	'Bugün yapılabilecek adımı mı, tam çözüm süresini mi önce paylaşayım?'
04	KAPSAM	'Önce işlemin mevcut durumunu mu, tamamlanması için gereken koşulları mı açıklayayım?'
05	ALTERNATİF	'Bu işlemi yapamıyorum; ancak A veya B yolunu değerlendirebiliriz.'
06	ÖZET	'Ayrıntılı açıklama mı, kısa sonuç özeti mi tercih edersiniz?'
07	KONTROL	'Önce işlemin güncel durumunu mu, yeniden kontrol etmeniz gereken süreyi mi paylaşayım?'

SINIR

Seçenek vermek, mümkün olmayan bir sonucu pazarlık konusu yapmak değildir. Yalnızca gerçek ve uygulanabilir yollar arasında kontrol alanı açmaktır.

Riskli cümleyi güçlü yanıta çevirin

Aşağıdaki örnekleri ezberlemek yerine dönüşüm mantığını inceleyin: yargıyı azalt, veriyi görünür kıl, sınırı koru, adımı netleştir.

Sizi anlıyorum ama...	Bu belirsizliğin sizi zorladığını görüyorum. Netleştirebildiğim kısmı paylaşayım.
Sakin olun.	Konuyu birlikte ilerletebilmemiz için önce en kritik noktayı ayıralım.
Yapabileceğim bir şey yok.	Bu işlemi yapamıyorum; ancak değerlendirebileceğimiz iki yol var.
Daha önce de söyledim.	Bilgiyi bu kez sonuç, gerekçe ve sonraki adım olarak özetleyeyim.
Yanlış anlamışsınız.	Bilginin iki farklı yorumlanabildiği noktayı birlikte ayıralım.
Beklemek zorundasınız.	İşlemin şu aşaması tamamlanmadan ilerleyemiyoruz; beklenen süre ve takip adımı şu.
Bu benim yetkim değil.	Bu adım farklı bir yetki gerektiriyor; doğru kanala aktarırken konuyu da özetleyeceğim.
Sistem izin vermiyor.	Mevcut işlem kuralı buna izin vermiyor; uygun alternatif şu.
Yöneticim de aynısını söyler.	Talebinizi doğru gerekçeyle yöneticime aktarabilmem için beklentinizi netleştirelim.
Beni dinlemiyorsunuz.	Aynı anda konuştuğumuz için bilgi kayboluyor; önce sizi dinleyip sonra iki noktayı yanıtlayayım.
Bu mümkün değil.	Bu koşullarda mümkün değil; mümkün hâle gelmesi için gereken koşul şu.
Şikâyet edebilirsiniz.	Şikâyet hakkınız saklı. Önce bugün burada ilerletebileceğimiz kısmı tamamlayalım.

3 TEST

Kontrol: Cümleniz somut mu? Sınırı belli mi? Müşteri bir sonraki adımı anlayabiliyor mu?

Görüşmeye giriş için 18 güçlü cümle

Tek bir kalıp yerine amaca göre cümle seçin. Aynı görüşmede hepsini kullanmayın; müşterinin ihtiyacına en uygun olanı seçin.

GÖRÜŞMEYİ AÇ

01 Size doğru yardımcı olabilmem için işlemin tarihini ve beklediğiniz sonucu birlikte netleştirelim.

02 Kontrolü doğru kayıt üzerinden yapabilmem için yaşadığınız durumu kısaca sizden dinlemek istiyorum.

03 Önce hangi ürün veya işlemle ilgili görüştüğümüzü belirleyelim; ardından ayrıntıya geçelim.

04 Elimdeki bilgilerle anlattığınız durumu karşılaştıracağım; farklı kalan noktayı birlikte bulalım.

05 Konuyu doğru değerlendirebilmem için önce gerçekleşen işlem ile beklediğiniz işlemi ayıralım.

06 Önce mevcut kaydı inceleyeyim; ardından size kesin olan bilgileri aktaracağım.

İHTİYACI NETLEŞTİR

01 Bu işlemde sizin için öncelik tutarın açıklanması mı, işlemin tamamlanması mı?

02 Kartınızla ilgili yaşadığınız durum tek bir işlemde mi, farklı işlemlerde de tekrarlandı mı?

03 Başvurunuzda hangi aşamadan sonra ilerleme olmadığını birlikte belirleyelim.

04 Size iletilen bilgi ile ekranda gördüğünüz bilgi hangi noktada farklılaşıyor?

05 Ücretle ilgili itirazınız tutara mı, işlem tarihine mi, bilgilendirmeye mi yönelik?

06 Görüşmenin sonunda hangi bilginin netleşmesi sizin için yeterli olacak?

Sınır ve sonraki adım için 18 güçlü cümle

Empatiyi tamamlayan şey, müşterinin görüşmeden sonra ne olacağını bilmesidir.

SINIRI KORU

01 Bu sonucu şu anda garanti edemem; doğrulayabileceğim kısmı paylaşabilirim.

02 Talebinizi bu koşullarda onaylayamıyorum; uygun alternatifleri değerlendirebiliriz.

03 Kayıtları incelemeden neden veya kusur hakkında kesin konuşmam doğru olmaz.

04 Size yardımcı olabilmem için karşılıklı konuşabileceğimiz bir düzene dönmemiz gerekiyor.

05 Bu adım benim yetki alanımda değil; doğru yetkiye aktarım sağlayabilirim.

06 Şikâyet hakkınız saklı; görüşmeyi sakin ve uygulanabilir biçimde sürdürmemiz gerekiyor.

SONRAKİ ADIMI VER

01 Şimdi kayıtları kontrol edeceğim; ardından iki seçeneği net biçimde paylaşacağım.

02 İşlemin tamamlanması için gereken koşulu ve yeniden kontrol edebileceğiniz süreyi açıklayayım.

03 Konuyu şu notla devredeceğim; yeniden anlatmak zorunda kalmayacaksınız.

04 İşlemin mevcut aşamasını ve sizin tarafınızdan izlenebilecek kontrol adımını netleştireyim.

05 Önce ücretin hangi işlem ve döneme ait olduğunu, ardından inceleme koşullarını açıklayayım.

06 Görüşmeyi kapatmadan önce anlaştığımız adımı ve açık kalan noktayı özetleyeceğim.

Tekrarlayan arama

Müşteri yeni bilgi kadar, konunun bu kez kaybolmayacağına dair kanıt arar.

MÜŞTERİ

'Üçüncü kez arıyorum. Her seferinde baştan anlatıyorum.'

OTOMATİK TEPKİ

'Önceki arkadaşların ne yaptığını bilemem; yeniden anlatın.'

MÜŞTERİNİN DÜNYASI

Zaman kaybı + sahipsizlik + yeniden anlatma eforu

GÜÇLÜ GÖRÜŞME AKIŞI

'Konuyu yeniden anlatmanın zamanınızı aldığını görüyorum. Önce geçmiş temasları ben özetleyeyim; siz eksik kalan noktayı doğrulayın. Ardından bugün ilerletebileceğim adımı, takip sahibini ve size dönüş zamanını netleştireyim.'

NEDEN İŞE YARAR?

Tekrar yükünü müşteriden alır, sahipliği temsilciye taşır ve takip zamanını görünür kılar.

AYNI AKIŞ İÇİN 3 KISA ALTERNATİF

01 Bu kez geçmiş notları önce ben özetleyeyim.

02 Açık kalan tek noktayı birlikte ayıralım.

03 Takip zamanını görüşme bitmeden netleştireceğim.

Beklenmeyen ücret

Para tepkilerinde tutar kadar sürpriz, kontrol ve adalet algısı da önemlidir.

MÜŞTERİ

'Bu ücret nereden çıktı? Bana kimse söylemedi.'

OTOMATİK TEPKİ

'Sözleşmede yazıyor; ödemeniz gerekiyor.'

MÜŞTERİNİN DÜNYASI

Sürpriz + kontrol kaybı + bilgilendirilme ihtiyacı

GÜÇLÜ GÖRÜŞME AKIŞI

'Beklemediğiniz bir ücret görmek kontrolünüz dışında işlem yapılmış hissi yaratabilir. Önce ücretin dayanağını ve bilgilendirmenin hangi aşamada yapıldığını kontrol edelim; ardından mevcut seçenekleri paylaşayım.'

NEDEN İŞE YARAR?

Haksızlık iddiasına erken hüküm vermez; etkiyi görür, veriyi kontrol eder ve seçenek alanı açar.

AYNI AKIŞ İÇİN 3 KISA ALTERNATİF

01 Önce ücretin dayanağını kontrol edelim.

02 Bilgilendirmenin hangi aşamada yapıldığını inceleyelim.

03 Sonra itiraz ve ödeme seçeneklerini karşılaştıralım.

Karşılanamayan talep

Müşteri yalnızca olumsuz sonucu değil, o sonuca nasıl ulaştığını da hatırlar.

MÜŞTERİ

'Benim için bir istisna yapamaz mısınız?'

OTOMATİK TEPKİ

'Hayır, prosedür böyle. Yapabileceğimiz bir şey yok.'

MÜŞTERİNİN DÜNYASI

Hayal kırıklığı + kontrol kaybı + alternatif arayışı

GÜÇLÜ GÖRÜŞME AKIŞI

'Bu sonucun planınızı zorlaştırdığını görüyorum. Talebinizi bu koşullarda onaylayamıyorum; ancak iki alternatifi birlikte değerlendirebiliriz. Önce hangisinin ihtiyacınıza daha yakın olduğunu karşılaştıralım.'

NEDEN İŞE YARAR?

Etkiyi kabul eder, sınırı belirsiz bırakmaz ve gerçek seçenekle kontrol hissini geri verir.

AYNI AKIŞ İÇİN 3 KISA ALTERNATİF

01 Bu koşullarda talebi onaylayamıyorum.

02 Ancak iki uygulanabilir yol var.

03 İhtiyacınıza daha yakın olanı birlikte seçelim.

Yanlış cümle kurduysanız görüşmeyi onarın

Empatik olmak hiç hata yapmamak değildir. Savunmacı veya soğuk bir cümleden sonra görüşmenin çerçevesini yeniden kurabilirsiniz.

'YANLIŞ ANLADINIZ.' DEDINIZ	'Cümlemi daha açık kurmalıyım. Bilginin ayrıştığı noktayı birlikte netleştirelim.'
SÖZÜNÜ KESTINIZ	'Sözünüzü böldüm; önce düşüncenizi tamamlamanızı istiyorum.'
ERKEN ÇÖZÜM SUNDUNUZ	'Çözüme hızlı geçtim. Önce sizin için en kritik etkinin ne olduğunu anlamalıyım.'
SAVUNMAYA GEÇTINIZ	'Konuyu kişisel bir savunmaya çevirmeden kayıtlara dönelim.'
BELIRSIZ SÖZ VERDINIZ	'Az önce sonucu kesinmiş gibi ifade ettim. Garanti edebildiğim kısım şu.'
SOĞUK KAPATTINIZ	'Görüşmeyi kapatmadan önce açık kalan noktayı ve takip adımını netleştireyim.'

ONARIM FORMÜLÜ

Onarım cümlesi üç şey yapar: hatayı kısa biçimde sahiplenir, doğru çerçeveyi kurar ve görüşmeyi somut adıma geri taşır.

Bir görüşmeyi yeniden kurun

Son zor görüşmenizi seçin. Müşterinin yorumunu doğru ilan etmeden, onun deneyimini anlamaya çalışın.

1 · DUYDUĞUM SÖZ

Müşterinin en kritik cümlesi neydi?

2 · İLK YORUMUM

Bu cümleyi ilk anda nasıl etiketledim?

3 · GÖZLENEBİLİR VERİ

Etiket yerine hangi davranışı tarif edebilirim?

4 · OLASI ETKİ

Müşteriye zaman, kontrol, güven veya adalet açısından ne yaşattı?

5 · DOĞRULAMA SORUM

Hangi kısa soruyla tahminimi test ederim?

6 · EYLEMİM

Yükü azaltmak, sahiplik vermek veya takip sunmak için ne yaparım?

YENİDEN YAZ

Yeni yanıtınızı şu sırayla yazın: Etkiyi görünür kıl + sınırı koru + gerçek seçenek ver + takip zamanını söyle.

7 günlük empati laboratuvarı

Her gün yalnızca bir mikro beceriyi gözlemleyin. Amaç kusursuz olmak değil, kendi otomatik dilinizi görünür kılmaktır.

1. GÜN	**Etiket avı**	Görüşme sonrası aklınızdan geçen üç müşteri etiketini yazın; davranış diline çevirin.
2. GÜN	**Etkiyi duy**	Üç görüşmede müşterinin yaşadığı etkiyi tek cümleyle not edin.
3. GÜN	**Soru günü**	Tahmin vermek yerine en az üç doğrulama sorusu kullanın.
4. GÜN	**Efor azalt**	Bir müşteriye geçmişi yeniden anlattırmadan konuyu siz özetleyin.
5. GÜN	**Sınır + seçenek**	Karşılanamayan talepte sınırı ve gerçek alternatifi aynı yanıtta verin.
6. GÜN	**Takip görünürlüğü**	Üç görüşmede sahiplik ve dönüş zamanını açıkça belirtin.
7. GÜN	**Geri dinle**	En zor görüşmenizi KOLTUK modeline göre yeniden yazın.

DEĞERLENDİR

Hafta sonunda sorun: Hangi cümlem müşterinin eforunu azalttı? Hangi cümlem sınırı korudu? Hangi davranışım güveni görünür biçimde artırdı?

Müşterinin yerinden bak

Görüşme sırasında bütün rehberi hatırlamanız gerekmez. Aşağıdaki beş soruyu görünür bir yerde tutun.

01

Ne oldu?

Yorum değil, gözlenebilir veri.

02

Müşteriye ne yaşattı?

Zaman, kontrol, güven, adalet veya efor.

03

Şu anda neye ihtiyaç duyuyor?

Netlik, sahiplik, seçenek veya takip.

04

Neyi kabul etmeden anlayabilirim?

Duyguyu gör; kusur ve sonucu veriye bırak.

05

Anladığımı nasıl göstereceğim?

Yükü azalt, seçenek ver, sahipliği ve zamanı söyle.

TEK CÜMLELİK HATIRLATMA

Müşterinin kelimesini tekrar etme; deneyimini görünür kıl, sınırı koru ve yolu somutlaştır.

SEZİN İÇÖZ · LENTORA AKADEMİ

www.wearelentora.com · Instagram: @wearelentora