

#10 Пользователи жалуются на качество нашей службы поддержки.

Team

Pre-SignUp

Post-SignUp



UX Core Guide by Wolf Alexanyan
<https://uxcg.io>



#65 Иллюзия асимметричной проницательности, #74 Эффект Даннинга-Крюгера, #77 Иллюзорное превосходство, #62 Иллюзия прозрачности

В общении с пользователями наши сотрудники службы поддержки переоценивают свое понимание пользователей. Как следствие, они делают ошибки из-за своей некомпетентности, проблем с эго, либо и тем и другим. При этом вполне возможно, что они не способны объективно оценить свою деятельность.

#91 Реактивное сопротивление, #89 Эффект обратного действия, #9 Разрыв эмпатии, #63 Проклятие знания

Проблема в бестактном общении с пользователями из-за низкой квалификации наших сотрудников. Часто, подобные проблемы решаются разработкой четких инструкций общения/работы с пользователями.

#19 Консерватизм (пересмотр системы верований)

Проблема не в качестве, а в современных методах работы которые мы используем. Возможно наши методы не подходят аудитории в силу ее возраста, идеологии, верований либо иных ценностей.

#43 Ошибка коллективной атрибуции

Пользователь экстраполирует выводы от общения с одним из наших сотрудников, на весь отдел в целом. Если мы уверены в высоком качестве нашего отдела, необходимо найти того сотрудника, общение с которым вызвало у пользователя негативную реакцию.

#82 Эффект генерации

Пользователь не верно вспоминает события, либо откровенно лжет. В первом случае мы ничего не можем сделать (и не надо). В случае же лжи, мы можем указать на «ошибку» пользователя апеллируя данными из системы.

Чем позитивнее завершится наш диалог с пользователем, тем быстрее он «восстановится» и будет реагировать на нашу коммуникацию в продукте (**#100 Эффект затухания, #101 Правило кульминации и завершения**).

#

Основой инструкций по работе с пользователями должны быть **#9 Разрыв эмпатии, #22 Эффект фрейминга, #75 Эффект Барнума, #44 Основная ошибка атрибуции, #51 Плацебо, #76 Иллюзия контроля.**