

## Złota zasada obsługi klienta:

- ▶ Traktuj Klienta dokładnie w taki sposób, w jaki sama chciałabyś/chciałbyś być traktowanym

# Czynniki satysfakcji Klienta

Badania poświęcone skuteczności prowadzonych rozmów obsługowych z klientami wskazują na trzy główne czynniki sukcesu:

- ▶ Przyjazne, budujące relacje rozpoczęcie rozmowy lub spotkania z Klientem  
(patrz-efekt pierwszego wrażenia)
- ▶ Szybkie przejście do właściwego zagadnienia/ sprawy Klienta i koncentracja na temacie  
(patrz-aktywne słuchanie oraz stosowanie odpowiednich technik komunikacyjnych, jak parafrazowanie i dopytywanie)
- ▶ Efektywne wykorzystanie czasu rozmowy z Klientem na znalezienie rozwiązania

# Standardy Profesjonalnej obsługi klienta

- ▶ Przyjemnie powitaj Klienta, przedstaw się, wskaż miejsce, gdzie powinien usiąść
- ▶ Mów naturalnym głosem/ postawa przyjazna
- ▶ Używaj zwrotów grzecznościowych
- ▶ Informuj Klienta na bieżąco jakie czynności wykonujesz w trakcie jego obsługi lub niezbędnych przerw
- ▶ Aktywnie słuchaj/ reaguj z empatią/ wykazuj zrozumienie
- ▶ Daj rozmówcy czas na odpowiedź- unikaj przerywania/wchodzenia w słowo
- ▶ Okazuj szacunek rozmówcy-bądź konkretna/y i szczerą/y
- ▶ Parafrazuj wypowiedzi klienta, aby mieć pewność, że został właściwie zrozumiany

## Cdn..

- ▶ Emocje do kieszeni- negatywne doświadczenie z Twojej poprzedniej rozmowy nie może rzutować na przebieg następnej
- ▶ Unikaj natłoku informacji i zbyt długich wypowiedzi
- ▶ Zasada od ogółu do szczegółu w wyjaśnieniu sprawy
- ▶ Mów językiem prostym (zrozumiałym dla obu stron), przyjaznym i jednoznacznym. Ogranicz do minimum stosowanie skrótów/ zwrotów specjalistycznych, a jeżeli się pojawią, wytłumacz ich znaczenie
- ▶ Pamiętaj, że to co jest dla Ciebie zupełnie jasne, nie musi być zrozumiałe dla Klienta (przypomnij sobie ćwiczenie z rysunkiem 😊)
- ▶ Poproś Klienta o zadawanie pytań, jeśli coś jest niejasne-nie bój się jego pytań.
- ▶ Jeśli nie znasz odpowiedzi, powiedz o tym szczerze. Poproś o czas na sprawdzenie

## CDN...😊

- ▶ Bądź cierpliwy
- ▶ Unikaj dyrektywnych określeń w rodzaju:
  - niech Pani..
  - musi Pan.. Zastąp je zwrotami:
    - będzie lepiej jeśli..
    - wystarczy tylko
    - niezbędne jest...
- ▶ Dbaj o aktualność przekazywanych informacji, zawsze stosując się do procedur wewnętrznych firmy