

Złote ABECADŁO zarządzania satysfakcją klientów

Kategoria: Felietony

Opublikowano: sobota, 13, październik 2012 00:00

Barbara Łączna

Odśłony: 2164

- Analizuj na bieżąco czynniki wpływające na satysfakcję klienta
 - Badaj potrzeby klienta, aby jak najefektywniej go obsłużyć
 - Czekaj cierpliwie aż klient do końca opisz swój problem
 - Dostosowuj język komunikacji do możliwości klienta
 - Eliminuj przeszkody uniemożliwiające realizację celów
 - Filtruj informacje od klienta wydobywając sedno sprawy
-
- Gotuj się na wyzwania i pojawiające się okresowe trudności
 - Hamuj procesy wpływające na zmniejszenie satysfakcji klienta
 - Ignoruj nietaktowne zachowania klienta
 - Kieruj klienta do osoby kompetentnej, jeśli nie masz możliwości rozwiązania jego problemu
 - Licz na zrozumienie i wzajemną współpracę z klientem
 - Mów do klienta językiem prostym, nie używaj slangu branżowego
 - Nastawiaj się pozytywnie do każdego klienta
 - Oddzielaj sprawy od osoby, obsługuj sprawnie i profesjonalnie
 - Panuj nad emocjami, bądź życzliwy dla klienta
 - Reaguj na zmieniające się potrzeby klienta.
 - Stawiaj się na miejscu klienta
 - Traktuj klienta jak partnera przy rozwiązywaniu sprawy
 - Ułatwiaj klientowi przechodzenie przez skomplikowane procedury

Źródło: <http://dsc.kprm.gov.pl>