

## Ty = urząd. Bądź więc SUPER

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 29, październik 2011 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 2470

---

Klienci nie dostrzegają różnicy pomiędzy Tobą a urzędem. Z punktu widzenia klienta to Ty jesteś urzędem.

Niezmiernie ważne dla ogólnego wizerunku miejsca, w którym pracujesz jest to, jak się w nim zachowujesz.

Wrażenie jakie wywołujesz u osób odwiedzających Twój urząd rzutuje na postrzeganie tej instytucji jako przyjaznej bądź nie. „Każda interakcja między klientem a obsługującym go pracownikiem to dla klienta jeden moment będący ogniwem łańcucha doświadczeń. Jeżeli w tej właśnie chwili postąpisz niewłaściwie, najprawdopodobniej spowodujesz, że klient nie będzie już pamiętał o wszystkich wcześniejszych dobrych doświadczeniach związanych z twoją firmą”, w tym wypadku – z Twoim urzędem.

Używaj słowa „ja”, a nie „oni”, „my”. Dla większości klientów spotkanie z urzędem zaczyna się i kończy się na Tobie. Mówiąc „ja”, pokazujesz klientom, że to rozumiesz i akceptujesz.

Pamiętaj, że klient przychodząc do Ciebie uważa, że znasz odpowiedzi na wszystkie jego pytania i znajdziesz rozwiązanie na jego problemy lub że w razie potrzeby, skierujesz go do odpowiednich osób. Dla niego Ty uosabiasz urząd, więc werbalne dystansowanie się od niego powoduje, że stajesz się mało wiarygodny.

Umiejętność dostrzegania potrzeb klientów jest podstawowym elementem znakomitej obsługi.

Często osoby przychodzące do urzędu same dokładnie nie potrafią określić, czego chcą. Liczą na to, że Ty będziesz wiedział. Dlatego istotna jest obserwacja zachowań klientów, analizowanie ich opinii i określenie, które działania spełniają ich oczekiwania, a które nie, co w konsekwencji pozwala na doskonalenie jakości obsługi, jest źródłem wiedzy oraz innowacji.

Według badaczy klienci oceniają jakość obsługi na podstawie pięciu czynników:

1. skuteczność – zdolność niezawodnego zapewnienia dokładnie tego, co zostało obiecano;
2. upewnianie – posiadanie wiedzy, uprzejme traktowanie klientów oraz umiejętność tworzenia klimatu zaufania, profesjonalizmu i niezawodności;
3. prezentowanie się – wygląd lokalu i jego wyposażenie oraz aparycja Twoja i innych osób w urzędzie;
4. empatia – uwaga i troska okazywane klientom;
5. reakcja – gotowość do szybkiego udzielenia pomocy klientom.

**SKUTECZNOŚĆ**

**UPEWNIANIE**

**PREZENTOWANIE SIĘ**

**EMPATIA**

**REAKCJA**

Bądź więc **SUPER!**

*Źródło: Zarządzanie relacjami z klientem, A. Hejda, P. Szczęsny*