



5 x 4 to Customer Bliss

A Simple Yet Efficient Approach to Customer Service

Με Λίγα Λόγια

Οι εταιρείες που επιτυγχάνουν εκπληκτική εξυπηρέτηση πελατών παίρνουν 5 αποφάσεις και κάνουν 4 βήματα

Οι 5 Αποφάσεις

Απόφαση να εμπιστευτούν πελάτες & εργαζομένους
Απόφαση σκοπού & σαφήνειας
Απόφαση να είναι αληθινές
Απόφαση να είναι εκεί για τους πελάτες τους
Απόφαση να ζητάνε συγγνώμη

Τα 4 Βήματα

Νοιάζου για τον πελάτη
Μην κάνεις δύσκολη τη ζωή του πελάτη
Κάνε προτεραιότητα τις ανάγκες του πελάτη
Κάνε θυσίες και δείξε το στον πελάτη

Με Περισσότερα Λόγια

Από όσο μπορώ να κρίνω, η σημαντικότερη συνειδητοποίηση για έναν επαγγελματία της εξυπηρέτησης πελατών, είναι η συνειδητοποίηση ότι ανεξάρτητα από το industry στο οποίο εργάζεται, εν τέλει εργάζεται στο industry των ανθρώπων. Αυτό - πολ' ύπλά - σημαίνει πως ότι δεν έχει χώρο μέσα σε μία σχέση μεταξύ δύο ανθρώπων, θα πρέπει να εξαλείφεται στις σχέσεις εταιρείας - πελάτη. Τούτο είναι μία πρόκληση και πρόκληση για των εξανθρωπισμό των πολιτικών και της προσέγγισής μας.

Καμία από τις ιδέες παραπάνω δεν είναι καινούρια. Ο κοινός τους παρονομαστής είναι αυτός:
"Σε τι συνίσταται μια πραγματικά όμορφη ανθρώπινη σχέση;"

Αν είμαστε αρκετά θαρραλέοι να αντιμετωπίσουμε τους πελάτες μας σαν ανθρώπους σε όλα τα σημεία επαφής μαζί τους, και να σκεφτούμε τις μεταξύ μας σχέσεις όπως θα σκεφτόμασταν τη σχέση με κάποιον πολύ αγαπημένο μας, τότε θα έχουμε κάνει το βασικότερο ίσως βήμα προς μία φανταστική εξυπηρέτηση πελατών. Από εκεί και πέρα χρειάζεται σθένος, διάθεση, δημιουργικότητα και υπομονή για να φέρουμε στη *σχέση* εκείνα που ξέρουμε ότι είναι καλά για τη σχέση. Και τελικά οι σχέσεις που προκόβουν είναι εκείνες που οι δύο πλευρές μπαίνουν στη σχέση για να δώσουν και όχι για να πάρουν. Αν θέλετε να βελτιώσετε το επίπεδο εξυπηρέτησής των πελατών σας, αναρωτηθείτε αν η εμπειρία που εκείνοι έχουν είναι ότι τους δίνετε περισσότερα από όσα παίρνετε.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ

Στην καλή κρίση των ανθρώπων που προσλαμβάνετε;

ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ

Στο ότι οι πελάτες θα σας ανταποδώσουν την πίστη σας σε αυτούς;

ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ

Ότι οι έμπιστοι και εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι οδηγούν στην ανάπτυξη;

ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ

Στην περισσότερη εμπιστοσύνη ή στους κανόνες; Στις πολιτικές ή την εκπαίδευση;

ΕΙΣΤΕ ΞΕΚΑΘΑΡΟΙ

Στις αναμνήσεις που θέλετε να αφήσετε στους πελάτες σας;

ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Όταν γίνονται λάθη είστε αποφασιστικοί στο να τα λύσετε υπέρ των πελατών σας;

ΕΙΣΤΕ ΞΕΚΑΘΑΡΟΙ

Στο τι θέλετε να λένε οι πελάτες για εσάς;

ΕΥΚΑΙΡΙΑ

Αντιμετωπίζετε τα προβλήματα σαν ευκαιρίες για να κάνετε τη διαφορά από όλους τους ανταγωνιστές;

ΕΙΣΤΕ ΞΕΚΑΘΑΡΟΙ

Στο τι εξυπηρετεί πλέον εσάς και τους πελάτες σας και τι όχι;

ΕΙΣΤΕ ΞΕΚΑΘΑΡΟΙ

Για το αν οι δράσεις σας κατευθύνονται στην εκτέλεση καθηκόντων ή στην εκπλήρωση του σκοπού σας;

ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Αποκαθιστάτε την εμπιστοσύνη και την αυτοπεποίθηση ότι αξίζει να είναι πελάτες σας;

ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ

Είστε έτοιμοι να κάνετε το παραπάνω χιλιόμετρο;

ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ

Τον τρόπο που συνδέεστε με τους πελάτες σας;

ΑΔΕΙΑ

Όταν δυσαρεστημένοι πελάτες καλούν επιτρέπετε στους ανθρώπους σας να κάνουν το σωστό;

ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Γνωρίζετε τις στιγμές στη ζωή των πελατών σας που σας έχουν περισσότερο ανάγκη;

MEETINGS

Στα συμβούλια μιλάτε για τους στόχους ή για τις ζωές των πελατών σας;

ΕΧΕΤΕ ΣΚΕΦΤΕΙ

Αν η εταιρεία σας ήταν άτομο, τι θα έλεγαν για αυτήν οι πελάτες σας;

ΞΕΚΙΝΑΤΕ

Ξεκινάτε με τον πελάτη ή το προϊόν;

ΠΡΟΑΓΕΤΕ

τη δημιουργικότητα και την προσωπικότητα των στελεχών σας;

ΕΧΕΤΕ

Δράσεις ανιδιοτέλειας που δείχνουν σε πελάτες και υπαλλήλους ποιοί είστε;

NOTES

5 x 4 to Customer Bliss



A Simple Yet Efficient Approach to Customer Service

CASE STUDIES



ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Φροντίζουμε τους frontline caregivers;

Έχουμε ενώσει τους πάντες στο να νοιάζονται για τους πελάτες ανεξάρτητα από το ρόλο τους;

Οι συνεντεύξεις εργασίας πάνε βαθύτερα από το βιογραφικό για να γνωρίσουν τον άνθρωπο πίσω από αυτό; Λέμε ποτέ "Η πολιτική μας είναι..." στους πελάτες; Κάτι αντίστοιχο;

Εξοπλίζουμε τους εργαζόμενους μας με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να φροντίσουν τους πελάτες;

Προσλαμβάνουμε ανθρώπους με βάση την ικανότητά τους να αφήνουν καλές αναμνήσεις στους πελάτες;

Αναγνωρίζουμε και επιβραβεύουμε τους υπαλλήλους για την ικανότητά τους να φροντίζουν τους πελάτες;

Πόσο συχνά μας περιμένουν οι πελάτες;

Όταν υπάρχουν προβλήματα επικοινωνούμε εμείς πρώτα ή οι πελάτες;

Πόσο συχνά οι πελάτες μας επαναλαμβάνουν πράγματα που μας έχουν ήδη πει;

Οι πελάτες μας νοιώθουν ότι τους ξέρουμε;

Πόσα wow moments βιώνει ένας πελάτης μας το χρόνο;

Πετυχαίνουμε τους στόχους μας βοηθώντας τους πελάτες μας να πετύχουν τους δικούς τους;

Βοηθάμε τα στελέχη μας να είναι οι ενσάρκώσεις του σκοπού μας;

Καταλαβαίνουμε τις ευαίσθητες στιγμές των πελατών μας σχεδιάζοντας στρατηγικές για να τους στηρίξουμε;

Έχουμε αποσαφηνίσει στιγμές στις οποίες παρουσιάζονται προβλήματα με τους πελάτες; Τι κάνουμε σε αυτές;

Σχεδιάζουμε τις αναμνήσεις που θέλουμε να αφήσουμε;

Οι frontliners συμμετέχουν στην επιλογή των δράσεων που θα υπηρετούν το σκοπό μας;

Έχουμε διαφάνεια στις σχέσεις μας με τους πελάτες;

Η εμπειρία της πώλησής μας είναι απλή και ξεκάθαρη; Έχουμε εύκολη προς κατανόηση τιμολόγηση;

NOTES

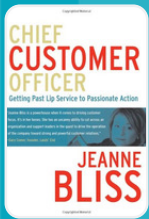
5 x 4 to Customer Bliss



A Simple Yet Efficient Approach to Customer Service

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Το μεγαλύτερο μέρος των πληροφοριών των πληροφοριών στις διαφάνειες και στις σημειώσεις προέρχεται από τη δουλειά της Jeanne Bliss. Εντούτοις υπάρχουν πολλά εξαιρετικά βιβλία πάνω στο customer service. Παρακάτω θα βρείτε μερικές προσωπικές εισηγήσεις τέτοιων βιβλίων. Δεν είναι όλα για όλους, αλλά είναι σίγουρο ότι μέσα σε αυτά θα βρείτε πληροφορίες "διαμάντια".



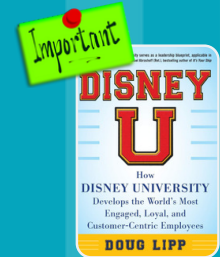
Chief Customer Officer : Getting Past Lip Service to Passionate Action



Chief Customer Officer 2.0: How to Build Your Customer-Driven Growth Engine



The Nordstrom Way to Customer Experience Excellence: Creating a Values-Driven Service Culture



Disney U: How Disney University Develops the World's Most Engaged, Loyal, and Customer-Centric Employees



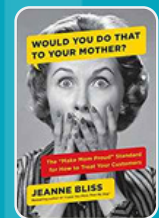
Be Our Guest: Perfecting the Art of Customer Service



The Customer Rules: The 39 Essential Rules for Delivering Sensational Service



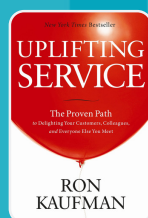
The Service Culture Handbook: A Step-by-Step Guide to Getting Your Employees Obsessed with Customer Service



Would You Do That to Your Mother?: The "Make Mom Proud" Standard for How to Treat Your Customers



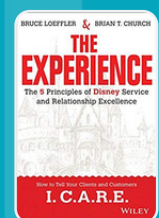
Never Lose a Customer Again: Turn Any Sale into Lifelong Loyalty in 100 Days



Uplifting Service: The Proven Path to Delighting Your Customers, Colleagues, and Everyone Else You Meet



"I Love You More Than My Dog": Five Decisions That Drive Extreme Customer Loyalty in Good Times and Bad



The Experience: The 5 Principles of Disney Service and Relationship Excellence