

Viziunea Companiei privind Serviciul Clienți

Fiecare persoană care completează **Chestionarul ‘Customer Service Perspective’** va trebui să răspundă la următoarele întrebări. Aceste întrebări vizează atitudinile și comportamentul aferente lucrului cu clienții.

Vă rugăm să răspundeți la fiecare întrebare așa cum **AȚI DORI SĂ RĂSPUNDĂ ANGAJAȚII DUMNEAVOASTRĂ**. Aceste răspunsuri vor ajuta la definirea standardului companiei dumneavoastră cu privire la deservirea clientului. Vă rugăm să bifați **Da** dacă considerați că enunțul este adevărat sau corect, sau **Nu** dacă considerați că enunțul este fals sau incorect.

- | | |
|---|---|
| 1. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Sunt situații când ar fi necesar ca supervizorul meu să discute cu clientul. |
| 2. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Eu mă ocup de rezolvarea unei probleme de la început până la sfârșit. |
| 3. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Este important să fac conversație cu clienții mei câteva minute, înainte să trecem la afaceri. |
| 4. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Dacă lucrurile nu merg bine pentru un client, cel mai bine este să fiu onest și să îi spun de ce. |
| 5. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Este un semn de slăbiciune dacă apelez la supervizorul meu să mă ajute în cazul unui client dificil. |
| 6. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Nu trebuie să-l las pe client să știe atunci când îl sun pe supervizor pentru a cere ajutor. |
| 7. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | O dată ce un client cere să discute cu supervizorul, acel client nu mai poate fi recuperat. |
| 8. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Anumite întrebări de natură tehnică ar trebui adresate unui specialist intern sau supervizorului. |
| 9. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Uneori, clienții pot avea nevoie să discute chestiuni personale; acest fapt îi face clienți mai buni. |
| 10. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Nici un client nu este prea vorbăreț; fă-i să vorbească atât cât este necesar. |
| 11. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Deseori este util să-i pun o întrebare sau două clientului înainte să plece; uneori ar putea avea și alte necesități. |
| 12. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Eu nu pot rezolva toate problemele unui client; anumite solicitări trebuie redirecționate sau lăsate nerezolvate. |
| 13. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Nu este necesar să le sugerez produse sau servicii complementare, clienții știu ce doresc atunci când sună. |
| 14. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Clienților nu le pasă cu câte persoane trebuie să vorbească atâta timp cât obțin răspunsurile de care au nevoie. |
| 15. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Unii clienți știu mai bine decât mine care este soluția la o problemă. |
| 16. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Una din modalitățile prin care Nui acordăm servicii de calitate este aceea de a-i ajuta pe clienți și în alte moduri decât ne-au solicitat. |
| 17. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Treaba mea este să satisfac solicitările clienților, chiar dacă nu le înțeleg, decât să le irosesc timpul punându-le întrebări. |
| 18. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | În cazul în care aud un client vorbind de rău alte sectoare din companie, ar trebui să apăr imaginea companiei. |
| 19. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Este mai important să atrag Nui clienți decât să mă ocup de menținerea celor existenți. |
| 20. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Clienții tind să aibă așteptări mai mari de la mine, pe măsură ce colaborează cu mine. |
| 21. Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> | Dacă produsul meu este bun, clienții mei vor reveni chiar dacă deservirea mea este sub medie. |

22. Da Nu Dacă un client pare să aibă probleme să înțeleagă ceea ce îi spun, voi apela la altă persoană să-i explice.
23. Da Nu Strategia departamentului meu este mai puțin importantă decât ceea ce consider eu că este mai bine pentru client.
24. Da Nu Servirea promptă a clienților este cel mai important lucru.
25. Da Nu Pentru a-mi păstra clienții mulțumiți, este necesar să le spun uneori lucruri care nu sunt complet adevărate.
26. Da Nu Clienții ar trebui să se simtă la fel de confortabil fie dacă vorbesc cu mine, fie cu oricare din colegii mei.
27. Da Nu Treaba mea este să rezolv problemele clienților mei, nu să fiu un ascultător înțelegător.
28. Da Nu Dacă un client începe să se plângă despre compania mea, iar eu știu că nu are dreptate, este timpul să nu mai fiu de acord cu respectivul client și să îmi apăr compania.
29. Da Nu Este important să le dau întotdeauna clienților ceea ce doresc, chiar dacă nu consider că este bine pentru ei pe termen lung .
30. Da Nu Nu-i dau niciodată ocazia unui client să vadă că nu știu ceva.
31. Da Nu Deseori este posibil să satisfac un client explicându-i motivele pentru care nu are dreptate.
32. Da Nu Dacă un client îmi spune că nu am dreptate, cel mai bun lucru pe care îl pot face este să îmi susțin poziția inițială.
33. Da Nu Clienții se așteaptă să fiu amabil indiferent cât de ocupat sunt.
34. Da Nu Este mai bine să aștept până când mai mulți oameni se plâng de o problemă, înainte să încerc să o corectez.
35. Da Nu Ar trebui să-i servesc pe clienții importanți înaintea celorlalți, chiar dacă nu este rândul lor.
36. Da Nu Cu cât știu mai multe despre produsul meu, cu atât mai mult clienții mei vor avea încredere în mine.
37. Da Nu Este important să apar în fața clienților ca fiind persoana care are competența să le rezolve problemele.
38. Da Nu Majoritatea clienților vor citi un manual de utilizare dacă le voi oferi unul.
39. Da Nu Nu ar trebui să le permit niciodată clienților mei să creadă că ei știu mai multe lucruri despre produsele mele, decât știu eu.
40. Da Nu Toți clienții trebuie tratați la fel; nici un client nu este mai important decât ceilalți.
41. Da Nu Clienților nu le pasă dacă le spun pe nume, atât timp cât ei primesc servicii bune.
42. Da Nu Dacă discut cu un client, iar un altul nervos ne întrerupe, ar trebui să mă ocup imediat de clientul irascibil.
43. Da Nu Pentru mine este important să pot lua o decizie pe loc în ce privește un client, în loc să fiu nevoit să apelez la șeful meu.
44. Da Nu Clienților nu le place să le fie puse multe întrebări.
45. Da Nu Uneori, este necesar să nu fiu de acord cu un client.
46. Da Nu Păstrez întotdeauna legătura cu clienții, pentru a mă asigura că sunt satisfăcuți de serviciile mele.
47. Da Nu Uneori, contrazicerea unui client va duce la rezultate mai bune pentru toți cei implicați
48. Da Nu Ar trebui să accept politicile și procedurile companiei mele, chiar dacă se interpun unei bune deserviri a clienților, în loc să încerc să le schimb.
49. Da Nu Pur și simplu nu ne dorim anumiți clienți.