



OBSŁUGA KLIENTA |

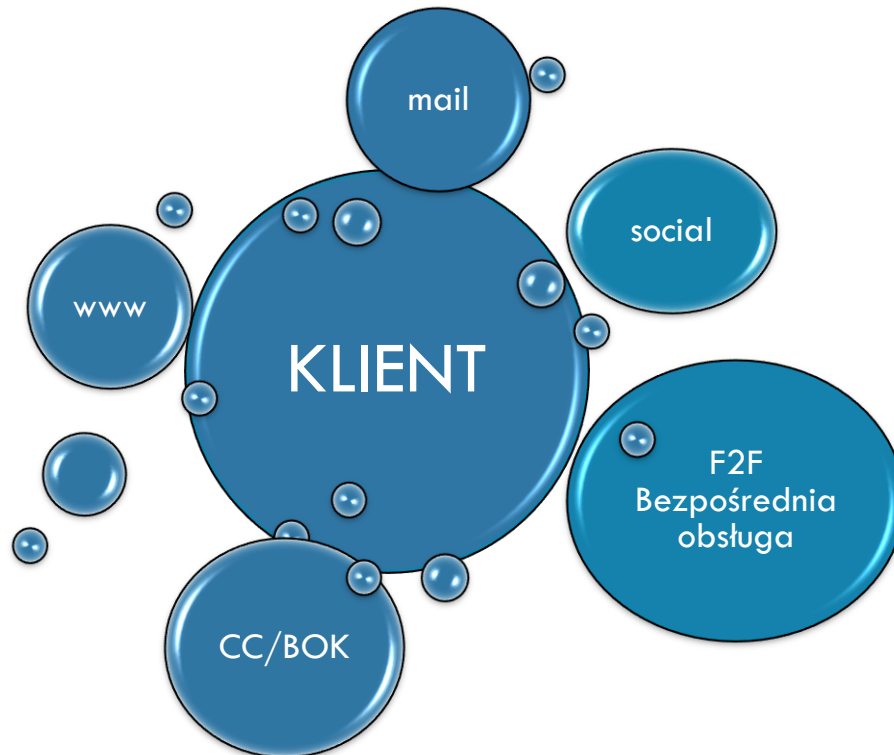
Najważniejsze w stosunkach międzyludzkich jest to,
aby dostrzec, że większość z nas nosi
zawieszoną na szyi niewidzialną tabliczkę z napisem:
"spraw, żebym poczuł się ważny"

Benjamin Disraeli

BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

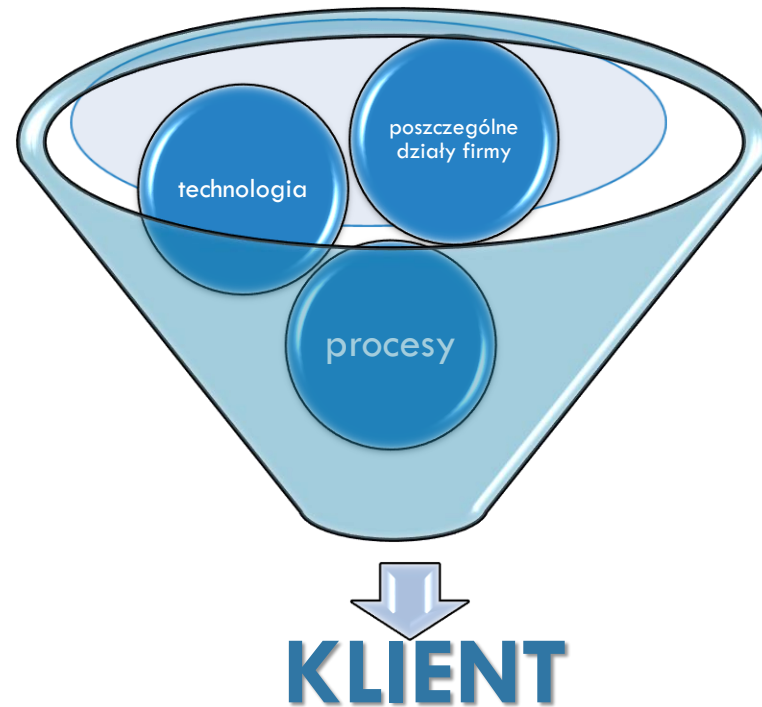
BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

Budowanie relacji z odbywa się poprzez każdy punkt styku z Klientem.
Każdy punkt to oddzielne, nowe doświadczenie.



BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

Przed całą organizacją musi być jasno postawiony cel: **budowanie relacji z Klientem.**



BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

Cały zespół, a nie pojedyncze działy, czy pojedyncze osoby muszą ten cel zrozumieć, i zadbać by w każdym projekcie, procesie:

Klient i jego satysfakcja była w centrum uwagi, była priorytetem.

BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

Należy mieć na uwadze to czego klienci nie lubią.

Klienci nie lubią:

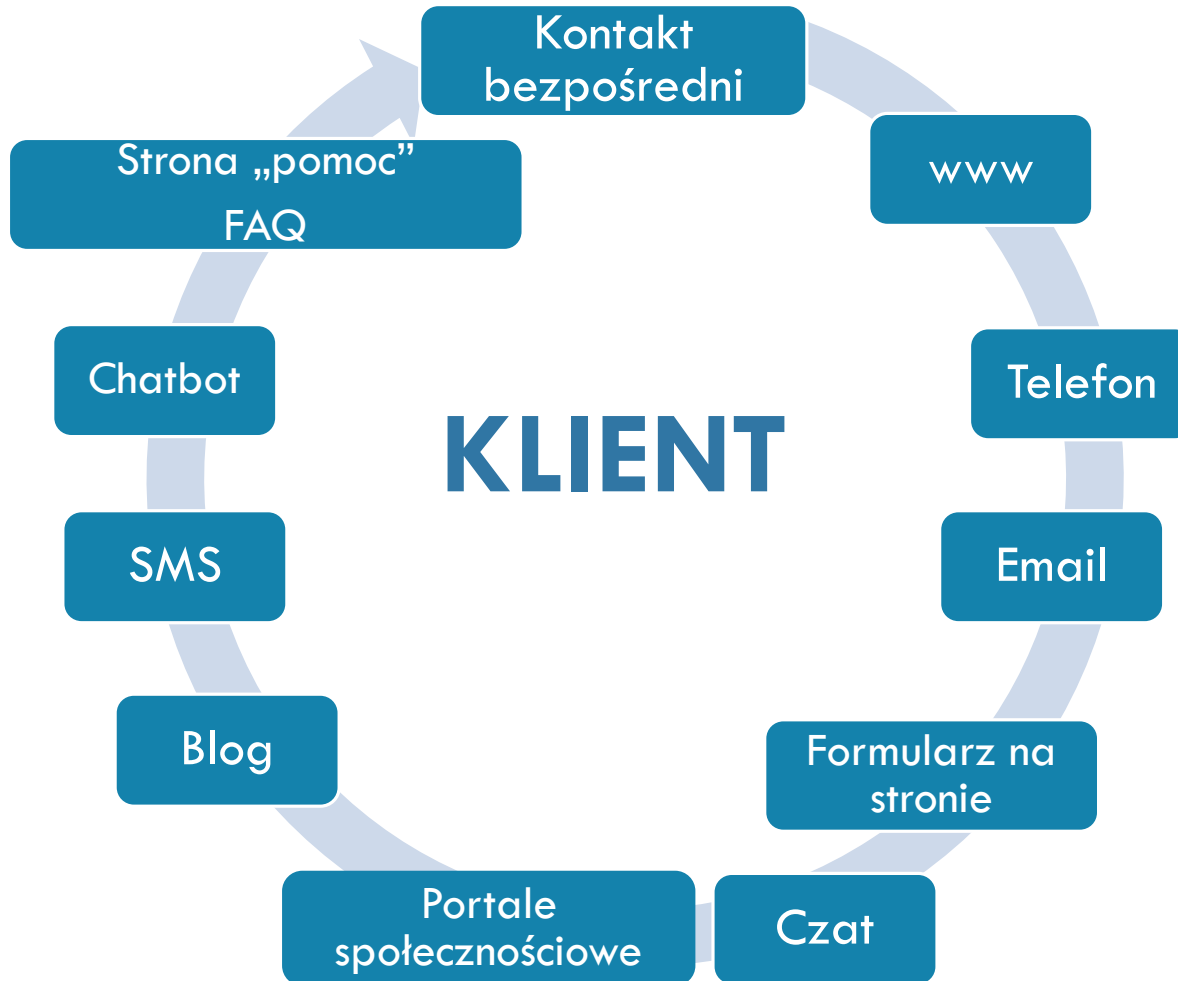
nie wiedzieć

czekać i tracić czasu

braku bezpieczeństwa

BUDOWANIE STANDARDÓW OBSŁUGI

BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM



SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Nie ma idealnego kanału o sposobu komunikacji.

Kanał i sposób komunikacji należy dostosować:

- do rodzaju klientów jakich obsługujemy,
- rodzaju komunikatu jaki chcemy przekazać.

Inaczej powinniśmy zwracać się do klientów określanych jako młodszy milenials, a inaczej do pokolenia X.

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Zapewnienie komfortu klientowi:

1. Czas — w jakim czasie otrzyma odpowiedź, dodzwoni się
2. Aktualne strony sekcji „pomoc”, itp..
3. Zamieszczenie danych kontaktowych w łatwo dostępnym miejscu.
4. Jeden numer telefonu.
5. Jeden adres mailowy.
6. Brak odsyłania klientów z jednego kanału komunikacji do drugiego.

Ma być: intuicyjnie, szybko i przyjemnie.

SPOSÓB KOMUNIKACJ Z KLIENTEM

Określmy w jakich godzinach i w czasie klient powinien być obsłużony:

1. Telefonicznie
2. Mailowo
3. FB

Godziny pracy Działu Obsługi Klienta powinny być dostosowane do potrzeb i oczekiwań Klientów.

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Samoobsługa w Internecie:

1. Formularz kontaktowy
2. Strony „pomoc”
3. FAQ
4. Konto klienta m.in.:
 - Historia zakupów
 - Zwroty/reklamacje

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

Telefony:

1. Sposób powitania
2. Rozmowa:
 - Kierowanie rozmową
 - Zadawanie pytań
 - Niezostawienie klientów w „ciszy”
 - Nie zostawianie klientów bez odpowiedzi
 - Nie przerywanie Klientowi
3. Sposób pożegnania.

Przygotowując standardy pamiętamy, że Klienci nie lubią szablonowego traktowania.

SPOSÓB KOMUNIKACJ Z KLIENTEM

Komunikacja mailowa:

1. Przejrzysty, estetyczny układ,
2. Sposób powitania, pożegnania
3. Treść:
 - Zindywidualizowane szablony
 - Zadbanie o to, by klient otrzymał odpowiedzi na wszystkie pytania
4. Popis:
 - Indywidualny pracownika (imię i nazwisko, stanowisko)
 - Pełne dane firmy (nazwa, adres, numer telefonu, mail, NIP)

Przygotowując standardy pamiętamy, że Klienci nie lubią szablonowego traktowania.

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

*Dzień dobry,
Ile czasu mam na odbiór paczki?*

*Dzień dobry,
Czy wystarczy, że podam swoje nazwisko by odebrać paczkę?*

*Dzień dobry,
Nie mam kodu odbioru?*

*Dzień dobry,
3 dni.
Pozdrawiamy,
Dział Obsługi Klienta*

*Dzień dobry,
Nie. Proszę podać kod odbioru.
Pozdrawiamy,
Dział Obsługi Klienta*

*Dzień dobry,
Kod wyślemy SMSem.
Pozdrawiamy,
Dział Obsługi Klienta*

Należy wyeliminować sytuacje, gdy Klient nie otrzymuje wyczerpującej informacji i musi co chwilę dopytywać się o kolejną rzecz.

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

*Dzień dobry,
Ile czasu mam na odbiór paczki?*

Dzień dobry.

Na odbiór paczki ma Pan 3 dni kalendarzowe, licząc od momentu dostarczenia do punktu odbioru.

Po dostarczeniu paczki do punktu, zostanie do Pana wysłany SMS z zaproszeniem po odbiór. Wiadomość ta, będzie zawierała kod odbioru, który jest niezbędny do identyfikacji osoby odbierającej przesyłkę.

Jeśli chciałby Pan uzyskać więcej informacji na temat odbioru przesyłek, zapraszam na stronę...

Z przyjemnością też odpowiem na Pana pytania, zapraszam do kontaktu ze mną.

Pozdrawiam i życzę miłego dnia,

Joanna Kowalska

Konsultant ds. odstąpienia od umowy

Dział Obsługi Klienta

tel. Xx-xxx-xxx email: kontakt@xxx.pl

Firma X, ul....., 00-001.....

NIP:.....

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

*Dzień dobry,
Czy mogę zwrócić produkt?*

*Dzień dobry,
A jak to zrobić?*

*Dzień dobry,
Jak szybko zwróćcie mi pieniądze?*

*Dzień dobry,
Tak może Pan
Pozdrawiam.*

*Dzień dobry,
Proszę odesłać go do naszego biura, na adres:....
Pozdrawiam,*

*Dzień dobry,
Zwrot pieniędzy otrzyma Pan w ciągu 14 dni.
Pozdrawiam,*

Należy wyeliminować sytuacje, gdy Klient nie otrzymuje wyczerpującej informacji i musi co chwilę dopytywać się o kolejną rzecz.

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

*Dzień dobry,
Czy mogę zwrócić produkt?*

Dzień dobry.

Oczywiście, może Pan dokonać zwrotu produktu z zamówienia xxx.

Zachęcam do skorzystania z formularza, który jest dostępny w Koncie Klienta, w historii zakupów. Będzie mógł Pan tam wskazać dogodną dla Pana formę zwrotu (może Pan przelać paczkę na swój koszt, możemy wysłać kuriera po odbiór lub może Pan zostawić produkt w naszym punkcie odbioru).

W formularzu znajduje się również pole w którym wpisać numer konta na który mamy dokonać zwrot wpłaconych środków. Zwrotu pieniędzy dokonujemy po otrzymaniu produktu, zwykle w ciągu 3 dni roboczych.

Jeśli chciałby Pan uzyskać więcej informacji na temat zwrotu towaru, zapraszam na stronę...

Z przyjemnością też odpowiem na Pana pytania, zapraszam do kontaktu ze mną.

Pozdrawiam i życzę miłego dnia,

Joanna Kowalska

Konsultant ds. odstąpienia od umowy

Dział Obsługi Klienta

tel. Xx-xxx-xxx email: kontakt@xxx.pl

Firma X, ul....., 00-001.....

NIP:.....

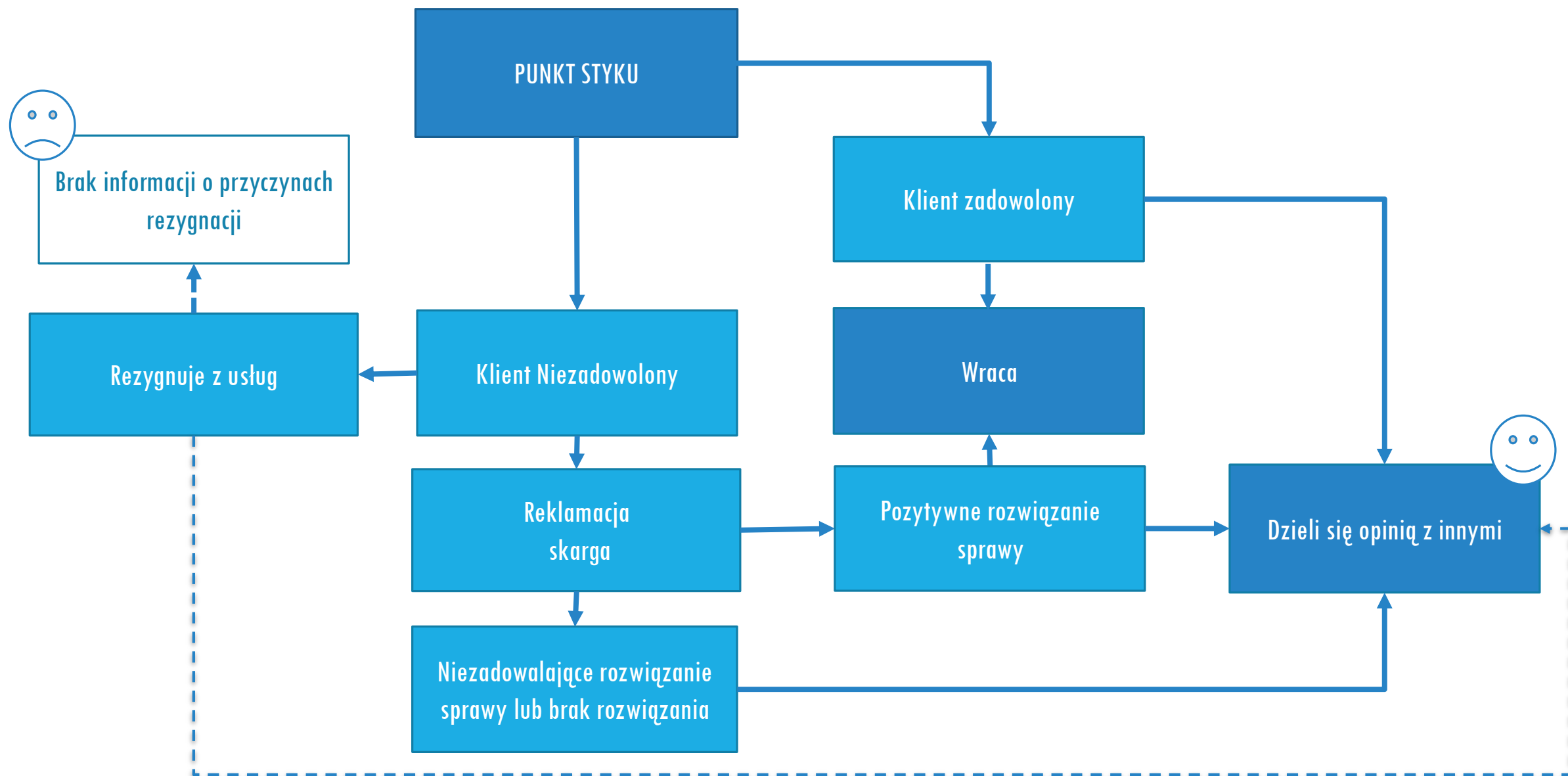
TRUDNE SYTUACJE

SPOSÓB KOMUNIKACJ Z KLIENTEM

W każdej firmie zdarzają się sytuacje, które przyczyniają się do stworzenia tzw. trudnego klienta, czyli: klienta źle obsłużonego.

Z takich sytuacji należy korzystać do zjednywania Klientów.

SPOSÓB KOMUNIKACJI Z KLIENTEM



TRUDNE SYTUACJE

Reklamacje i skargi klientów to prezenty,
dzięki nim możemy wdrażać zmiany w jakości obsługi klienta.

TRUDNE SYTUACJE

Zasady dot. traktowania reklamacji jako prezent:

1. Podziękuj klientowi za zgłoszoną reklamację,
2. Poinformuj go dlaczego jest dla nas ona ważna,
3. Przepróś klienta za powstałą sytuację,
4. Poinformuj klienta o podjętych działaniach,
5. Podejmij działania naprawcze,
6. Poinformuj klienta o usunięciu problemów.
7. Sprawdź, czy klient jest zadowolony
8. Zadbaj o to, by dana sytuacja nie powtórzyła się w przyszłości.

TRUDNE SYTUACJE

Szanowni Państwo.

Dziękuję za rzetelną informację i wspaniałą (mimo wszystko) obsługę klienta. Rzadko spotykam się, z tak fachowym podejściem do klienta w przypadku braku realizacji zamówienia. Cieszę się, że otrzymam chociaż część zamówienia, brakujący tytuł kupię gdzieś indziej. To żaden problem.

Mimo tego zgrzytu i tak zostanę Państwa Klientem.

Pozdrawiam,

ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

Najważniejszy zasób w firmie to

KLINENCI oraz

ich **LOJALNOŚĆ**

Należy systematycznie kontrolować poziom jakości każdego punktu styku naszej organizacji z Klientem.

ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

Narzędzia jakie mamy do analizy jakości obsługi klienta to m.in.:

- Analiza aktywności klientów na stronie
- Ankiety
- Obserwacja uczestnicząca, czyli tajemniczy klient
- Spotkania fokusowe
- Portale internetowe
- Analiza jakości pracy Działu Obsługi Klienta
- Analiza działań konkurencji

ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

Benchmarking - stały monitoring i analiza działań konkurencji



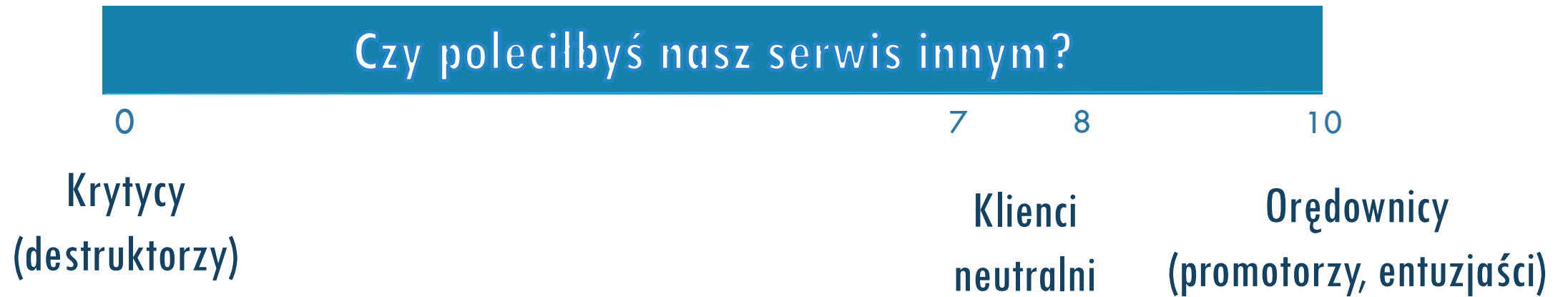
ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

NPS

Net Promoter Score

ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

NPS



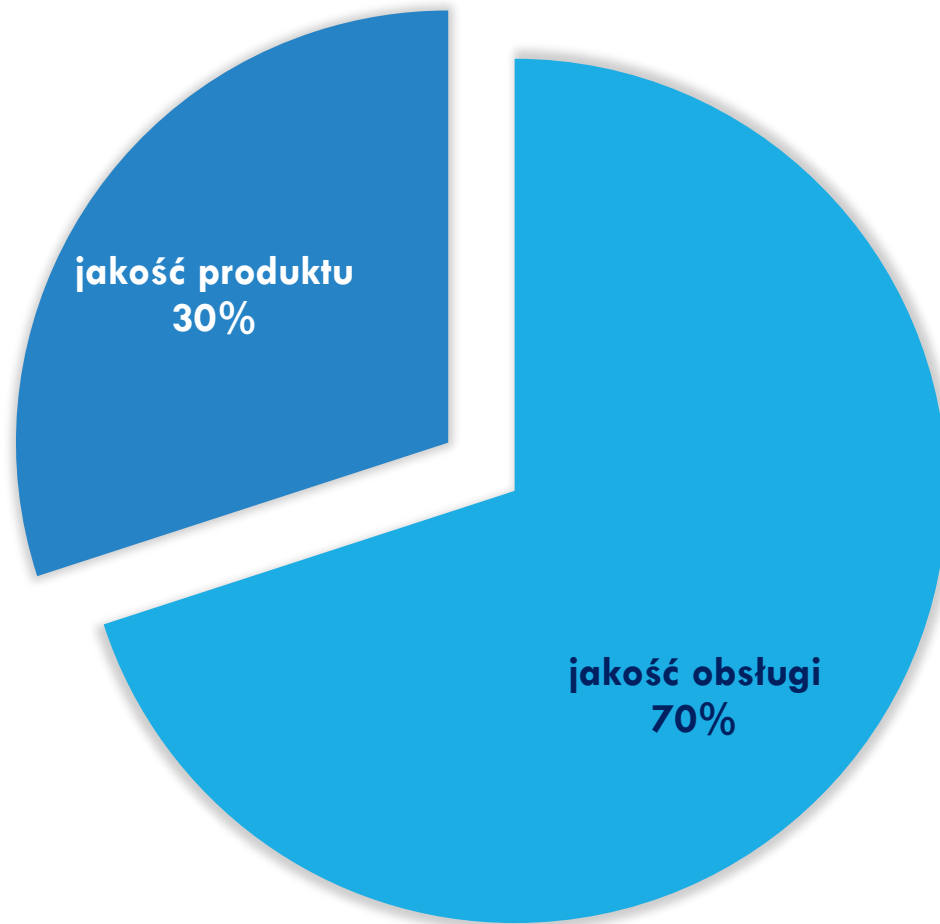
$$\text{NPS} = \% \text{Promotorzy} - \% \text{Krytycy}$$

ANALIZA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA



Richard Branson: *Musisz słuchać ludzi na pierwszej linii frontu*

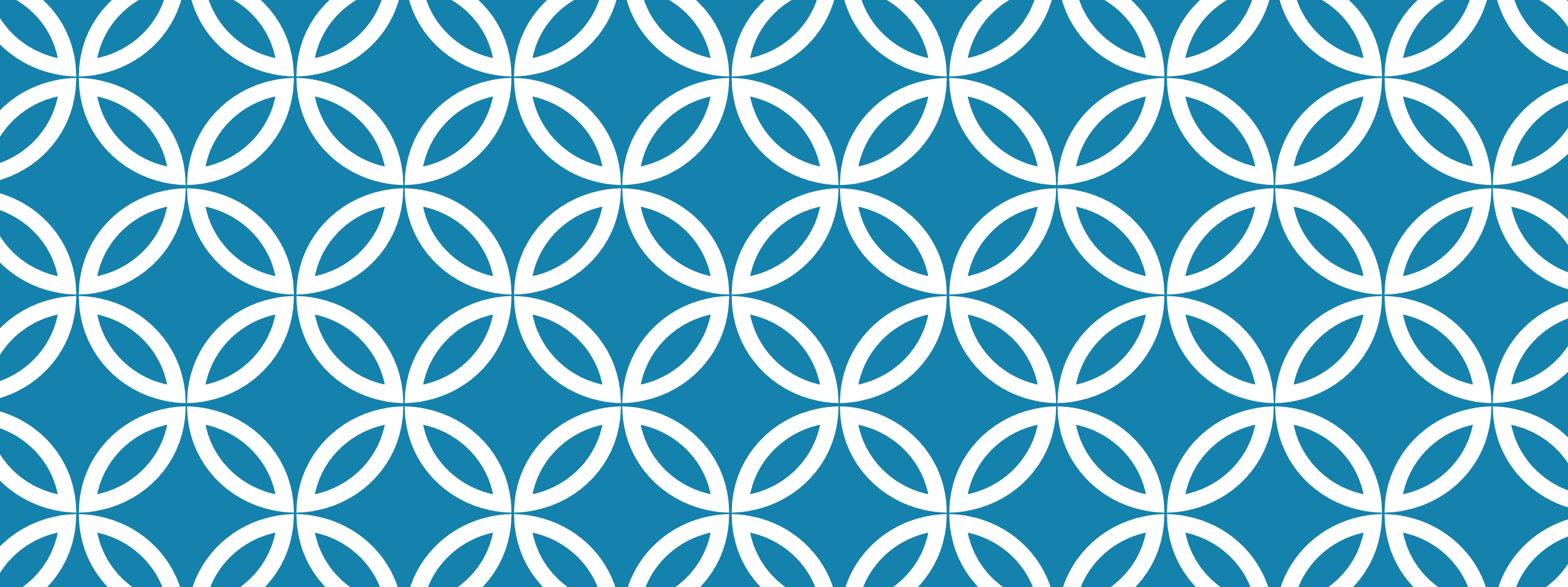
PODSUMOWANIE



Źródło: Technical Assistance Research Program

PODSUMOWANIE

Klient oprócz towaru/usługi, kupuje dobre samopoczucie.



DZIĘKUJE ZA UWAGĘ |