

Como prestar serviços com muita qualidade? ©

por Dirk Wolter
(utilizado como material de apoio em seus treinamentos)

- 01• Dê toda a sua atenção ao cliente. Esqueça todo o resto à sua volta.
- 02• Trate o cliente de forma especial, do mesmo jeito que você gosta de ser tratado.
- 03• Coloque o cliente sempre em primeiro lugar. Satisfaça todas as suas expectativas e necessidades.
- 04• Faça com que as pessoas da “linha de frente”, na sua empresa, sejam gentis e atenciosas com o cliente.
- 05• Faça com que a retaguarda se empenhe no suporte à ação da linha de frente para a satisfação do cliente.
- 06• Encoraje e fortaleça todos os seus colaboradores para o desejo de prestar um serviço excelente a todos os clientes.
- 07• Incentive nos funcionários o sentimento de orgulho em relação à empresa e ao fato de nela trabalharem. Faça-os "vestir a camisa da empresa".
- 08• Crie mecanismos para o desenvolvimento profissional e o bom relacionamento em sua equipe de colaboradores. Treine-a e motive-a para que dê sempre o melhor de si.
- 09• Estabeleça que cada colaborador siga um conjunto de regras de como satisfazer o cliente.
- 10• Desenvolva o reconhecimento o sucesso individual; ele está ligado ao sucesso da empresa com os seus clientes.

Refleta:
O que é melhor: Aplicar os princípios acima ou perder todos os seus clientes para quem os trata melhor?