

Asiakaspalvelu

- Miksi tarvitaan hyvää asiakaspalvelua?
- Tutkimusten mukaan 33% eli 1/3 ihmisistä jättää huonoa asiakaspalvelua kohdatessaan ostokset tekemättä!
- Muista: asiakas maksaa sinun palkkasi
- Hyvä asiakaspalvelu on elinehto!

MITÄ HYVÄLTÄ ASIAKASPALVELULTA ODOTETAAN?

- Tutkimuksen mukaan seuraavaa:
- 84 % asiakaspalvelija osoittaa aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan
- 60 % asiakaspalvelijan asiantuntemus on vakuuttavaa
- 39 % yllättyy myönteisesti
- 33 % myyjä on kohtelias ja siisti
- 24 % palvelutilanne ylitti odotukset

MILLOIN ASIAKASPALVELU ON EPÄONNISTUNUT?

- Asiakaspalvelija on epäystävällinen ja töykeä 64 %
- Henkilökuntaa on liian vähän/palvelua ei saa 47 %
- Palvelu on ylimielistä 30 %
- Asiakaspalvelija ei ota yhteyttä, vaikka lupasi 29 %
- Henkilöstön asiantuntemus on puutteellista 28 %

MITÄ VOISI TEHDÄ?

- Mitä työntekijät voisivat tehdä palvellakseen asiakkaita paremmin?
- Keskustele parin kanssa
- Kertokaa keskustelun jälkeen ehdotuksenne muille

MISTÄ HUONO PALVELU JOHTUU?

- Väärästä tai liian vähäisestä henkilökunnan koulutuksesta 65 %
- Henkilöstöllä on kielteinen asenne 50 %
- Henkilökuntaa on liian vähän 46 %

MIKÄ ON PALVELU

- Palvelulle tunnusomaista on
- Osittain aineettomuus, mutta merkitys voi olla konkreettinen.
- Palveluun kuuluu kaikki, mikä tehdään asiakkaan hyväksi.
- Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja.
- Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan. Se on vuorovaikutusta!
- Palvelun laatu on asiakkaan kokemaa.

PALVELUN MUODOSTUMINEN

Asiakaspalvelu on prosessi tai toimintojen ketju

- Palveluun valmistautuminen
- Asiakkaan kohtaaminen ja palvelun toteutus
- Jälkityöt, asiakaspalautteen käsittely

ASIAKKAAN ONGELMAN RATKAISEMINEN

- 3K-MALLI
- K= KATSELE
- K= KUUNTELE
- K= KYSELE
- ASENTEET IHMISTEN KOHTAAMISESSA Myönteinen Kielteinen
- POHDITTAVAKSI.... ”Olet mitä ajattelet” (Buddha)
- Millainen on helposti lähestyttävä henkilö?
- Voiko myönteisyyttä teeskennellä?