

## עשרת הדיברות של שירות לקוחות



מאת: בני ישראלי

1. הבע יחס של הערכה ללקוחות שלך . דאג שחלק מהתרבות העסקית שלך יהיה להראות יחס של הכרת תודה לעסק שלהם .
2. אל תשפוט את לקוחותיך . תן להם טיפול כאילו שהם הלקוחות היחידים שיש לך .
3. וודא שראשך וגופך ממוקדים בתפקידך מאה אחוז של הזמן . שכח את מזוודת בעיותיך האישיות מחוץ לדלת .
4. הראה עניין אמיתי והקשב לדברים שאומרים לקוחותיך . הם יספרו לך מה הם צריכים.
5. תקשר בבהירות בנושא חדשות טובות ורעות . הצע עצה ואופציות להגעה לפתרונות .
6. האמן בעצמך . ביטחונך העצמי עוזר ללקוחות לתת בך אמון .
7. קבל אחריות מלאה לכל פעולותיך .
8. דאג שכל לקוחותיך יהיו מרוצים שדברו אתך . חייך , כך תשיג את האושר בקולך .
9. הוסף מגע אישי ליחסים עם לקוחותיך . שלח להם איגרות איחולים , מאמרים וקטעי עיתונות .
10. הבטח פחות , ספק יותר . תמיד תן ללקוחותיך יותר מהדבר לו הם מצפים .