



## Złote ABECADŁO zarządzania satysfakcją klientów:

- **A**NALIZUJ NA BIEŻĄCO CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA SATYSFAKCJĘ KLIENTA
- **B**ADAJ POTRZEBY KLIENTA, ABY JAK NAJEFEKTYWNIEJ GO OBSŁUŻYĆ
- **C**ZEKAJ CIERPLIWIE, AŻ KLIENT DO KOŃCA OPISZE SWÓJ PROBLEM
- **D**OSTOSOWYWUJ JĘZYK KOMUNIKACJI DO MOŻLIWOŚCI KLIENTA
- **E**LIMINUJ PRZESZKODY UNIEMOŻLIWIAJĄCE REALIZACJĘ CELÓW
- **F**ILTRUJ INFORMACJE OD KLIENTA WYDOBYWAJĄC SEDNO SPRAWY
- **G**OTUJ SIĘ NA WYZWANIA I POJAWIAJĄCE SIĘ OKRESOWE TRUDNOŚCI
- **H**AMUJ PROCESY WPŁYWAJĄCE NA DYSSATYSFAKCJĘ KLIENTA
- **I**GNORUJ NIETAKTOWNE ZACHOWANIA KLIENTA
- **K**IERUJ KLIENTA DO OSOBY KOMPETENTNEJ, JEŚLI NIE MASZ MOŻLIWOŚCI ROZWIĄZANIA JEGO PROBLEMU
- **L**ICZ NA ZROZUMIENIE I WZAJEMNĄ WSPÓŁPRACĘ Z KLIENTEM
- **M**ÓW DO KLIENTA PROSTYM, ZROZUMIAŁYM JĘZYKIEM, UNIKAJ ŻARGONU URZĘDNICZEGO
- **N**ASTAWIAJ SIĘ POZYTYWNIEM DO KAŻDEGO KLIENTA
- **O**DDZIELAJ SPRAWY OD OSOBY, OBSŁUGUJ SPRAWNIE I PROFESJONALNIE
- **P**ANUJ NAD EMOCJAMI, BĄDŹ ŻYCZLIWY DLA KLIENTA
- **R**EAGUJ NA ZMIENIAJĄCE SIĘ POTRZEBY KLIENTA
- **S**TAWIAJ SIĘ NA MIEJSCU KLIENTA
- **T**RAKTUJ KLIENTA JAK PARTNERA PRZY ROZWIĄZYWANIU SPRAWY
- **U**ŁATWIAJ KLIENTOWI PRZECHODZENIE PRZEZ SKOMPLIKOWANE PROCEDURY
- **W**ŁĄCZAJ KLIENTA W MIARĘ MOŻLIWOŚCI, W PROCES DECYZYJNY
- **Z**BIERAJ DOŚWIADCZENIA, DOSKONALĄC SIĘ W OBSŁUDZE KLIENTA

