**Złote ABECADŁO zarządzania satysfakcją klientów:**

* **A**NALIZUJ NA BIEŻĄCO CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA STYASFAKCJĘ 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 JĘZYKIEM PROSTYM, NIE UŻYWAJ SLANGU BRANŻOWEGO
* **N**ASTAWIAJ SIĘ POZYTYWNIE 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 KJLIENTA