



*Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Złote ABECADŁO zarządzania satysfakcją klientów:

- **ANALIZUJ NA BIEŻĄCO CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA SATYSFAKCJĘ KLIENTA**
- **BADAJ POTRZEBY KLIENTA, ABY JAK NAJEFEKTYWNIEJ GO OBSŁUŻYĆ**
- **CZEKAJ CIERPLIWIE AŻ KLIENT DO KOŃCA OPISZE SWÓJ PROBLEM**
- **DOSTOSOWYWIJ JĘZYK KOMUNIKACJI DO MOŻLIWOŚCI KLIENTA**
- **ELIMINUJ PRZESZKODY UNIEMOŻLIWIAJĄCE REALIZACJĘ CELÓW**
- **FILTRUJ INFORMACJE OD KLIENTA WYDOBYWAJĄC SEDNO SPRAWY**
- **GOTUJ SIĘ NA WYZWANIA I POJAWIAJĄCE SIĘ OKRESOWE TRUDNOŚCI**
- **HAMUJ PROCESY WPŁYWAJĄCE NA DYSSATYSFAKCJĘ KLIENTA**
- **IGNORUJ NIETAKTOWNE ZACHOWANIA KLIENTA**
- **KIERUJ KLIENTA DO OSOBY KOMPETENTNEJ, JEŚLI NIE MASZ MOŻLIWOŚCI ROZWIĄZANIA JEGO PROBLEMU**
- **LICZ NA ZROZUMIENIE I WZAJEMNĄ WSPÓŁPRACĘ Z KLIENTEM**
- **MÓW DO KLIENTA JĘZYKIEM PROSTYM, NIE UŻYWAJ SŁANGU BRANŻOWEGO**
- **NASTAWIAJ SIĘ POZYTYWNIE DO KAŻDEGO KLIENTA**
- **ODDZIELAJ SPRAWY OD OSOBY, OBSŁUGUJ SPRAWNIE I PROFESJONALNIE**
- **PANUJ NAD EMOCJAMI, BĄDŹ ŻYCZLIWY DLA KLIENTA**
- **REAGUJ NA ZMIENIAJĄCE SIĘ POTRZEBY KLIENTA.**
- **STAWIAJ SIĘ NA MIEJSCU KLIENTA**
- **TRAKTUJ KLIENTA JAK PARTNERA PRZY ROZWIĄZYWANIU SPRAWY**
- **UŁATWIAJ KLIENTOWI PRZECHODZENIE PRZEZ SKOMPLIKOWANE PROCEDURY**
- **WŁĄCZAJ KLIENTA W MIARĘ MOŻLIWOŚCI, W PROCES DECYZYJNY**
- **ZBIERAJ DOŚWIADCZENIA, DOSKONALĄC SIĘ W OBSŁUDZE KLIENTA**