Spokojný zákazník je ten, ktorý... :)



Spokojný zákazník je ten, ktorý:

- cíti, že má pravdu, ak sa sťažuje,
- dostane presne to, čo spĺňa jeho priority. Nie priority budúcej mamičky,
- dostane pri nákupe zľavu,
- dostane to, čo mu sľúbili. Napríklad bezporuchovosť,
- dostane, čo chce,
- dostanem rovnakú pozornosť, či už je nový alebo verný (stály) zákazník,
- jeho výhrady si zamestnanec minimálne zaznamená a posunie ďalej,
- nemusí čakať na obsluhu (v predajni je dostatočný počet predavačiek alebo predavačov),
- nemusí čakať v dlhom rade (v predajni je dostatočný počet pokladníčok alebo pokladníkov),
- nepočuje sťažnosti zamestnanca na zamestnávateľa,
- nepočuje výhovorky,
- registruje, že zamestnance vie, kde sa tovar, ktorý ponúka nachádza,
- rýchlo vybaví reklamáciu,
- sa baví so zamestnancom, ktorý má zmysel pre humor[1],
- sa cíti ako spojenec zamestnanca (a nie jeho súper). Jednať musí prebiehať v priateľskej atmosfére,
- sa dokáže v predajni orientovať, všetko rýchlo nájsť,
- sa pohybuje v čistej predajni,
- si všimne, že si ho zamestnanec všíma,
- vidí plné regály,
- vidí, že aj zamestnanci dodržiavajú hygienické zásady,
- vidí, že zamestnanec je upravený, čistý...
- vidí, že zamestnanec je odborník na službu či tovar, ktorý ponúka,
- vníma slovný prejav zamestnanca ako kultúrny a dostatočne rýchly, resp. pomalý,
- zákazník cíti, že zamestnanec aplikuje v prístupe k nemu zásadu: „Môj zákazník, môj pán“.

Požiadavky na rýchlosť blokovania a vydávanie do ruky sú protichodná. Ale blokovať sa dá zo začiatku pomaly a rýchlosť je možné zrýchliť. Na to, či vydávať „do ruky“ by mal vydávajúci prísť sám. Vydávať do ruky chcú obyčajne starší ľudia, ak zákazník natrčí peňaženku je problém vydávania jasný.

[1] Humor je podľa nás základným prostriedkom na prekonanie všadeprítomného stresu. Aj podnadpis knihy autorky Loretta LaRoche *Ako zvládať stres* znie: *Ako pomocou humoru prekonať stres v živote a práci*.

Naposledy upravené 29. augusta 2017.

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania