



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



**CERCATE DI ESSERE  
SEMPRE UTILI AL  
CLIENTE E INSTAURATE  
UN CLIMA DI  
COLLABORAZIONE**

Usare il proprio nome e il nome del cliente

Sorridere, essere educati

Aiutare il cliente

Ricordare i particolari che riguardano il cliente

Ricordare che siamo persone che aiutano altre persone



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



**FORNIRE UN SERVIZIO  
RAPIDO ED EFFICIENTE  
E MANTENERE  
INFORMATO IL CLIENTE**

Dire al cliente che lo terremo informato

Contattare il cliente entro 24 ore e dargli un  
aggiornamento

Informare il cliente di come si sta trattando il problema

Informare il cliente di eventuali attese

Una volta risolto il problema, informarsi sulla  
soddisfazione del cliente



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



**RISPONDERE ALLE  
ESIGENZE DEL SINGOLO  
CLIENTE**

Capire esattamente cosa vuole il singolo cliente

Fornire iservatezza

Ricordare che ogni cliente è diverso dall'altro



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



**ABITUATEVI A  
COMPORTARVI IN  
MANIERA  
PROFESSIONALE**

Essere consci dei limiti e dei confini della propria  
responsabilità e autorità

Chiedere aiuto agli altri colleghi quando necessario



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



### GUADAGNARE LA FIDUCIA

Non fare promesse che non si possono mantenere

Ricoprire al meglio il proprio ruolo

Essere onesti e aperti con il cliente

Risolvere i problemi dei clienti non appena si presentano

Ammettere quando si sbaglia

Scusarsi quando è il caso



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



**PRENDERSI LE PROPRIE  
RESPONSABILITA'  
QUANDO SI TRATTA  
CON I CLIENTI**

Essere sicuri di una cosa prima di dirla

Promettere al cliente che si seguirà la cosa in prima persona e poi farlo davvero

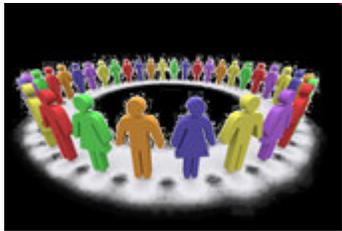
Chiedere al cliente di segnalare ulteriori problemi

Non lamentarsi dei colleghi o dei responsabili, dei processi o delle politiche aziendali

Lavorare attivamente per la soddisfazione del cliente



## LA MAPPA MENTALE DEI VALORI DELLA QUALITA'



**MOSTRARSI AL CLIENTE  
ORGOGLIOSI DELLA  
PROPRIA  
ORGANIZZAZIONE**

Fare un lavoro di qualità

Mostrarsi sempre in ordine e disponibili

Far apparire al meglio la propria azienda