



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**

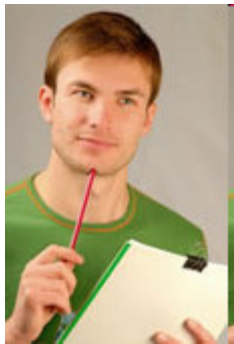
Capire esattamente cosa vuole il singolo cliente

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

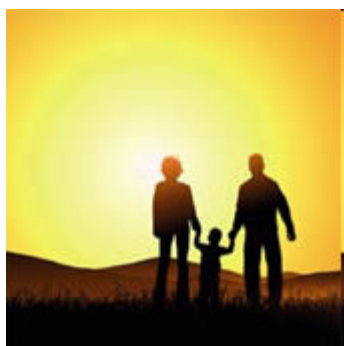
Risolvere i problemi dei clienti non appena si presentano

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