

## HYÖDYLLISIÄ ASIAKASPALVELUFRAASEJA

### Kun tervehdit tai esittelet itsesi:

Huomenta! Päivää! Terve! Hei! Iltaa! Tervetuloa!  
Olen johdon assistentti, Teija Mäkelä.  
Olen Pekan omahoitaja, Liisa Nissinen.

### Kun tarjoat apua tai kysyt, tarvitseeko asiakas vielä jotain:

Tarvitsetteko apua? Voinko auttaa? Antakaa minun auttaa.  
Etsittekö/tarvitsetteko jotakin?  
Oliko teillä muuta mielessä? Saisiko olla jotain muuta? Tuliko muuta?

### Kun et kuullut tai ymmärtänyt, tai haluat tarkistaa:

Anteeksi, nyt en kuullut/ymmärtänyt. Voisitteko toistaa?  
Tarkoitatteko, että...? Ymmärsinkö oikein, haluaratte...?

### Kun tarvitset lisätietoa:

Voitteko kertoa vähän tarkemmin? Voisitteko tarkentaa vielä?  
Kerrotteko vielä...

### Kun ehdotat jotakin:

Ehdotan, että... Sopiiko, että...? Kävisikö...?  
Suositteaisin...

**Kun neuvot, pyydät tai käsket asiakasta:**

Voitte tehdä niin, että... Katsoisitteko tuolta... Anteeksi, mutta...  
Voisitteko ystävällisesti... Täyttäisittekö nämä paperit.  
Täyttäkää tämä lomake. Olkaa hyvä ja menkää... Älkää...

**Kun asiakas kysyy jotain, mitä et tiedä tai et voi sanoa:**

Valitettavasti en osaa sanoa. Olen pahoillani, mutta en pysty sanomaan.  
Tähän osaisi parhaiten vastata... Pieni hetki, kysyn tätä kollegalta.

**Kun asiakas pyytää jotain mahdotonta:**

Valitettavasti/ikävä kyllä meillä ei ole sellaista.  
Ikävä kyllä se ei ole mahdollista. Valitettavasti se ei onnistu.

**Kun saat palautetta:**

Mukavaa, että sain olla avuksi. Hienoa, että asia järjestyi.  
Kiva kuulla, että olette tyytyväinen palveluun.  
Olen pahoillani tästä virheestä/väärinkäsityksestä.  
Pahoittelen, syy on minun. Yritän selvittää asian mahdollisimman pian.  
Ikävää, että olette pettyneet tuotteeseemme.

**Kun hyvästelet:**

Kiitos, hei! Näkemiin/kuulemiin! Mukavaa päivänjatkoa!  
Hauskaa viikonloppua!