

ASIAKASPALVELUN AAKKOSET

1. Kun palvelleet asiakasta, joka on henkilökohtaisesti paikalla:

- Katso silmiin.
- Ole riittävän lähellä, mutta muista kohtelias revii (suomalainen tarvitsee vähän etäisyyttä).
- Muista, että ilmeet ja eleet ovat osa viestintää.

2. Ole kohtelias, muista konditionaali (-isi-muoto). Teitittele ainakin vanhempia ihmisiä.

3. Vastaa asiakkaan kysymyksiin.

- Kerro asiakkaalle se, minkä varmasti tiedät.
- Jos olet epävarma jostakin, kerro se myös asiakkaalle. Tarvittaessa tietoa voi selvittää myös työkaverilta tai esimieheltä, jos tilanteessa on aikaa siihen.

4. Jos et ehdi heti auttaa asiakasta, huomioi hänet kuitenkin ja kerro, että palvelleet häntä heti, kun pystyt. Jos mahdollista, voit neuvoa hänet toisen työntekijän luokse.

5. Jos et osaa auttaa asiakasta tai asian ratkaisu ei onnistu juuri nyt, pahoittele asiaa ja kerro hänelle, milloin, missä ja kenen kanssa hän voisi selvittää asiaa eteenpäin.

6. Kohtele asiakkaita yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti:

- Kun puhut asiakkaalle, muista perusfraasit ja työpaikallasi sovitut menettelytavat.
- Kun kirjoitat asiakkaalle, käytä valmiita mallipohjia ja tekstejä, jos sellaisia on.

7. Muista, että jokainen työntekijä edustaa myös koko työpaikkaa, ja asiakkaan mielipide siitä voi riippua sinusta.

8. Kuuntele palautetta. Joskus asiat eivät suju hyvin, ja asiakas voi antaa negatiivista palautetta. Ota se vastaan ja mieti, voiko jotain asiaa kehittää palautteen avulla.