



## Обслуживание

Просим Вас оценить уровень обслуживания на нашем предприятии. Пожалуйста будьте откровенны насколько это возможно. Мы хотим знать, что Вам понравилось, а какие моменты в нашей работе стоит улучшить, чтобы Вы были полностью удовлетворены нашей работой.

### 1. Встреча клиента

- ☐ **1.1** - Установил зрительный контакт, поприветствовал в течении 1 минуты;
- ☐ **1.2** - Подошел в течении 2-х минут
- ☐ **1.3** - Извинился за ожидание, если клиент ждал
- ☐ **1.4** - Был приветлив, смотрел в глаза, не отвлекался на другое
- ☐ **1.5** - Говорил просто и понятно

### 2. Выявление потребностей

- ☐ **2.1** - Задал минимум 2-3 вопроса для выявления потребностей
- ☐ **2.2** - Применяет технику активного слушания
- ☐ **2.3** - Рассказал о действующих услугах РЖД
- ☐ **2.4** - Консультирование клиента по всем возникающим вопросам,

связанных с услугами.

### **3. Предоставление услуги**

- ☐ **3.1** - Сотрудник информировал клиента о нужной ему услуге
- ☐ **3.2** - Сотрудник, предложил дополнительные услуги, сопутствующие нужной услуге

### **4. Работа с возражениями**

- ☐ **4.1** - Сотрудник внимательно выслушал клиента, не спорит, пытается найти компромисс
- ☐ **4.2** - Сотрудник контролирует свое эмоциональное состояние (не повышает голос, не раздражается, не проявляет агрессии)
- ☐ **4.3** - Выявил истинную суть возражения, нашел нужные аргументы и использовал подходящую для данного типа возражения технику
- ☐ **4.4** - Аргументы сотрудника сняли возражения/ сомнения клиента

### **5. Завершение предоставления услуги**

- ☐ **5.1** - Спросил у клиента: какие остались вопросы
- ☐ **5.2** - Если вопросов не осталось, поблагодарить клиента за обращение и попрощаться

### **6. Общее впечатление**

- ☐ **6.1** - Сотрудник вел диалог уверенно, занимал лидирующую позицию в беседе.
- ☐ **6.2** - Сотрудник не перебивал клиента, давал высказаться, активно слушал, поддерживал темп речи клиента
- ☐ **6.3** - Сотрудник не использовал слов-паразитов
- ☐ **6.4** - Сотрудник не уходит на другие темы, если клиент уводит на личные беседы – корректно возвращает клиента к основной теме контакта с помощью открытого вопроса

Искренне благодарим за Ваше внимание. Администрация вокзала.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?