



## Ориентированность на клиента (чек-лист)

Этот чек-лист поможет оценить, насколько у вас развит навык ориентированности на клиента, и выявить области для улучшения.

- 1.** Внимательно слушаю и выявляю реальные потребности клиента, задаю уточняющие вопросы
- 2.** Учитываю особенности и уникальные запросы каждого клиента, предлагаю персонализированные решения
- 3.** Стремлюсь превзойти ожидания клиента, предлагая дополнительные ценности
- 4.** Быстро отвечаю на запросы клиента, не заставляя его ждать
- 5.** Умею справляться с негативом и сохранять позитивный настрой при общении с недовольными клиентами
- 6.** Стремлюсь не просто выполнить текущие задачи, но и развивать долгосрочные отношения с клиентом
- 7.** Регулярно поддерживаю связь с клиентами, даже если нет срочных задач
- 8.** Проявляю инициативу, предлагая клиенту новые решения или продукты, которые могут ему быть полезны
- 9.** Чётко и прозрачно объясняю клиентам сроки, процессы и возможные

результаты работы

- 10.** Умею корректно обсуждать ограничения и риски, чтобы избежать разочарований
- 11.** Использую понятный и доступный язык, избегая профессионального жаргона
- 12.** Регулярно запрашиваю обратную связь от клиентов, чтобы улучшать качество услуг
- 13.** Постоянно обновляю знания о продуктах, чтобы помочь клиентам с разнообразными запросами
- 14.** Применяю опыт прошлых взаимодействий с клиентами, чтобы предсказать их ожидания и требования

Оценка 0–30% (0–4 пункта): Навык нуждается в развитии. Вы не уделяете должного внимания клиентам и их потребностям. Работайте над развитием навыков клиентского сервиса и повышением уровня эмпатии. 31–60% (5–8 пунктов): Уровень навыка средний, есть потенциал для улучшения. Вы понимаете важность работы с клиентами, но иногда не уделяете достаточно времени их запросам. Фокусируйтесь на потребностях клиентов и стремитесь их удовлетворить. 61–90% (9–12 пунктов): Навык развит хорошо, используется в большинстве ситуаций. Вы всегда ориентированы на клиента и умеете понимать его потребности. Ваши усилия помогают строить долгосрочные отношения и удовлетворять ожидания клиентов. 91–100% (13–14 пунктов): Навык развит на высоком уровне, применяется уверенно. Вы мастер в работе с клиентами, можете обучать других навыкам клиентского сервиса. Ваша работа направлена на создание исключительного клиентского опыта.