



правила СПО

ПРАВИЛА СЕРВИСА ПРЕВОСХОДЯЩЕГО ОЖИДАНИЯ (СПО)

ПРАВИЛО СВГ

состояние ВНУТРЕННЕЙ и ВНЕШНЕЙ готовности

ПРАВИЛО ИМЕНИ

Имя человека - первый комплимент=)

ПРАВИЛО ПРИСОЕДИНЕНИЯ

Как хорошо, что вы пришли! Вы пришли в удачное время... Мы с вами...

ПРАВИЛО СОГЛАСИЯ

ДА И ПРИ ЭТОМ...

ПРАВИЛО УТОЧНЕНИЯ

ДА И УВ (УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ)

ПРАВИЛО АКТИВНОГО ДИАЛОГА

Дать клиенту "пространство " в разговоре, не перебивать, а направлять разговор в нужное русло

ПРАВИЛО СБОРА ЦЕЛЕВОЙ ИНФОРМАЦИИ

держи цель, выясняй, фиксируй важную для работы с клиентом информацию (номер для смс-рассылки, дата рождения , номер родственников и др. полезные данные

ПРАВИЛО «ВЫ» – подхода

Говорим, переводя фокус внимания на клиента, о клиенте, а не о себе. Говорим о выгодах клиента, о пользе от сотрудничества с Аудионикой

ПРАВИЛО "МЫ МОЖЕМ"

Говори о том, что ты можешь сделать, а не о том, чего не можешь! Клиенту не важно, что там у нас «не так» или «не получается», в первую очередь он ждет варианты решения своего вопроса

ПРАВИЛО "НЕТ-ЗАПРЕТ"

Забудьте слово «НЕТ» => Ищите варианты решения для клиента

ПРАВИЛО РАБОТЫ СО СМЫСЛОМ

МЫ ЛЮБИМ ТО, ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ И ВИДИМ СМЫСЛ В СВОЕЙ РАБОТЕ

выполнение ПРАВИЛ СПО обязательно для каждого сотрудника Аудионики

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

как это убрать?