



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?