



## 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.

### Встреча клиента

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

### Выявление потребностей

- Задал минимум 2-3 вопроса для выявления потребностей
- Применяет технику активного слушания
- Рассказал о действующих услугах РЖД
- Консультирование клиента по всем возникающим вопросам, связанных

с услугами.

## **Предоставление услуги**

- Сотрудник информировал клиента о нужной ему услуге
- Сотрудник, предложил дополнительные услуги, сопутствующие нужной услуге

## **Работа с возражениями**

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

## **Завершение предоставления услуги**

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

## **Общее впечатление**

- Сотрудник вел диалог уверенно, занимал лидирующую позицию в беседе.
- Сотрудник не перебивал клиента, давал высказаться, активно слушал, поддерживал темп речи клиента
- Сотрудник не использовал слов-паразитов
- 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?