



Чек-лист 20 точек контакта

В гостевом и клиентском сервисе так важен первый контакт и точки его соприкосновения. У Нас не будет второго шанса произвести хорошее первое впечатление! Поэтому вспомним еще раз на что обратить внимание:

Скрипт

Есть ли у Ваших сотрудников готовый скрипт встречи Гостя?

Контакты

Работает ли сайт и контактный телефон?

Приветствие

Здороваются, смотрят в глаза и улыбаются ли сотрудники отвечающие за первый контакт с Гостем?

Бэйдж

Носят ли бэйджи и представляются по имени?

Стажеры

Носят ли особые бэйджи стажеры?

Обращение

Спрашивают ли сотрудники как обращаться к Гостю?

Внимание

Проявляют ли сотрудники заинтересованность и внимание к Клиенту?

Доп. услуги

Предлагают ли дополнительные или альтернативные услуги?

Стоп-лист

Знают ли стоп-лист и список недоступных в данный момент услуг?

Помощь

Предлагают ли свою помощь на будущее, если она понадобится?

Достоверность информации

Не вводят ли Клиента в заблуждение информацией о сроках, количестве, цене услуг?

Внешний вид

Опрятно ли выглядят сотрудники: форма, прическа, макияж?

Время, скорость

Быстро ли Клиент получает внимание, меню, услугу, помощь?

Особые пожелания

Узнают ли дополнительные и индивидуальные пожелания Клиента?

Участие, совет

Готовы ли дать полезный личный и дружеский совет Гостю по выбору блюд, услуг, сервисов?

Правило решения

При решении проблем Гостей используется ли правило «Выслушать-Извиниться-Решить-Поблагодарить»?

Рабочие темы

В присутствии Гостей между сотрудниками не ведется ли общение на личные темы?

Обратная связь

Собираются и фиксируются ли отзывы и обратная связь от Гостей?

Прощание

Вежливо ли прощаются с Гостями и заботливо ли их провожают?

Личная оценка услуг

Сами Вы или Ваши сотрудники хотели бы быть Вашими Гостями или Клиентами?

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

как это убрать?