

Przewodnik Zingermana po obsłudze klienta.

Autor: [Ari Weinzweig](#)

Naucz się traktować swoich klientów jak rodzinę królewską

- Dowiedz się, czego pragnie klient i dostarcz mu to
- Rozpatruj i uwzględniaj reklamacje klientów
- Oceniaj i nagradzaj pracowników

Obsługa klienta jest czynnikiem, który jako pierwszy rzuca się w oczy w firmie. To, czy pracownicy odnoszą się do klientów w odpowiedni sposób, może zadecydować o tym, czy klienci skorzystają z usług firmy, czy też nie. Na współczesnym rynku o jakość produktów i usług dbają niemal wszystkie firmy, jednak w wielu z nich jakość obsługi klienta nadal pozostawia sporo do życzenia.

Na amerykańskim rynku małych firm wzorem doskonałej obsługi klienta jest Zingerman -- niewielka sieć sklepów spożywczych, restauracji, firm produkcyjnych i doradczych. Dynamiczny rozwój firmy założonej w 1982 jest w ogromnej mierze wynikiem podejścia do obsługi klienta. Jej sukces i stabilny wzrost stanowią dowód na to, że odpowiednia obsługa klientów naprawdę daje wyniki.

Książka "Przewodnik Zingermana po obsłudze klienta" to zbiór rad dotyczących obsługi klienta napisany przez Ari Weinzweiga -- jednego z założycieli firmy. Czytając ją, poznasz aspekty pracy z klientami, z których istnienia wielu ludzi nawet nie zdaje sobie sprawy. Nie znajdziesz tu filozofii i teorii. Przeczytasz wyłącznie, co i jak masz robić.

- Rozpoznawanie potrzeb klienta
- Dokładna realizacja zamówień
- Proces rozpatrywania reklamacji
- Zatrudnianie właściwego personelu
- Ocenianie jakości usług własnej firmy
- Obsługa osób starszych i niepełnosprawnych
- Nagradzanie pracowników

Przekonaj się jak ważna jest obsługa klienta i doprowadź ją do perfekcji.

Spis treści:

Przedmowa (5)

Część I. Nauczanie

Efektywne szkolenie w zakresie sztuki świetnej obsługi klienta (13)

Część II. Definiowanie

Przepis Zingermana na udane usługi (41)

Część III. Wdrażanie

Jak sprawić, by przepis stał się rzeczywistością (73)

Część IV. Pomiar

Tworzenie karty wyników obsługi (91)

Część V. Nagradzanie

Docenianie wspaniałych usługodawców (99)

Uwagi końcowe (103)

Aneks (107)