

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE È NEL TUO

DNA

Nella tua vita quotidiana, e soprattutto quando sei in comunicazione con un cliente, è fondamentale avere sempre un atteggiamento professionale e rispettoso e adottare alcune regole.

Lo Schema di un colloquio telefonico di qualità

Per realizzare un colloquio telefonico di qualità con i nostri clienti si raccomanda di seguire lo stesso schema, ovvero:

- Mi presento e identifico il mio interlocutore
- Verifico, completo e correggo i suoi dati personali
- Scopro la sua richiesta
- Pongo domande e, se necessario, le riformulo
- Fornisco la soluzione
- Concludo assicurandomi di aver risposto a tutte le domande
- Lo informo dell'esistenza del suo spazio personale
- Lo invito a rispondere al questionario di soddisfazione che gli verrà inviato al termine del colloquio telefonico.

Gli elementi fondamentali

Principi semplici ma importanti ti aiuteranno, inoltre, a condurre un colloquio telefonico di qualità, ovvero:

- Non dimenticare che, come interlocutore del cliente, rappresenti l'azienda nonché l'immagine che il cliente può avere della tua azienda. Nella maggior parte dei casi, sarai l'unica persona dell'azienda ad avere contatti con i nostri clienti.
- Resta professionale dall'inizio alla fine del colloquio telefonico per rispetto verso il tuo cliente.
- Rispondi alle tue chiamate private durante la pausa.
- Rispondi alle domande dei tuoi colleghi o superiori al termine della telefonata con il cliente.
- Non mangiare durante una telefonata con il cliente.
- Aggiorna i dati dei clienti durante il colloquio telefonico per aumentare l'efficienza nella gestione delle chiamate.
- Mentre parli con il cliente, prendi nota nella pagina della sua scheda per evitare di dimenticare informazioni essenziali e per guadagnare in efficienza durante tutta la chiamata.

Tuttavia, non dimenticare che è severamente vietato annotare nella pagina della scheda qualsiasi commento che non abbia alcun rapporto con la gestione della scheda del cliente.

In conclusione

Il mio cliente deve sentirsi unico ed essere trattato con rispetto ed empatia, proprio come vorresti essere trattato tu quando contatti uno dei tuoi servizi clienti.

E non dimenticare: il sorriso si percepisce al telefono, quindi è importante prendere la chiamata con il sorriso per dare un'immagine positiva e creare un clima favorevole.

