

Obsah

ČÁST A	
Přístup k péči o zákazníky	1
Zkouška přístupu	3
Čí přístup	7
Obě strany změny	11
ČÁST B	
Jak prolomit ledy	15
Týmový úkol	17
Podpora komunikace a týmové práce	21
Kdo jsi?	24
Máte v rukou moc	29
ČÁST C	
Péče o zákazníky po telefonu	33
Zkusili jste někdy zavolat sami sobě?	35
Opakování matka moudrosti	39
Zavolejte do svého podniku	43
Jak vyhodnotit sebe sama	47

ČÁST D

Profesionalita bez výmluv	55
Výmluvy, výmluvy, výmluvy	57
Musí to být prostě zázrak	61
Jak překonat překážky	66
Pravidla změnila hru	70
Definice dokonalé péče: Jak každý den působíme na naše zákazníky	75

ČÁST E

Komunikace: Jak naslouchat zákazníkům	85
Aktivní versus pasivní komunikace	87
Říkejte, co máte na mysli – Mějte na mysli, co říkáte	92
Co je to za písničku! Jak nálada ovlivňuje komunikaci se zákazníkem	96

ČÁST F

Jak se chovat k zákazníkům (interním a externím)	101
Losování z pytlíku	103
Když jste byli zákazníkem	106
VJNSZ	110
Lidé ve vaší kanceláři	113
Interní zákazník	118
Železné pravidlo	123
Návštěva v zoo	127
Týmový kruh – společně jsme jedním celkem	130

ČÁST G

Nástroje nezbytné pro úspěch	135
Podívejte se na své pracovní prostředí	137
Učte se / Naučte to ostatní / Použijte to	141
Sjednocení	144
Vzorové postupy v péči o zákazníky	148

OBSAH

ČÁST H

Zákazníci a Internet	153
Přemýšlejte, než kliknete na tlačítko Odeslat	155
Vyzkoušejte vlastní společnost: Staňte se svým	159

ČÁST I

Žádost o objednávku	165
Vzájemná závislost a prodej	167
Uzavření obchodu	170

ČÁST J

Naplňování potřeb / Nabídka řešení	175
Reakce versus odpověď	177
Proměny a jejich dopad: Kontrola reality	181
Sonda do mysli zákazníka	191
Držet se svého	198
Skrytý zákazník	202
Vnímání ze strany zákazníků: Jak vznikají jejich očekávání	210

ČÁST K

Hodnocení péče o zákazníka	217
Pochopení našeho stylu	219
Co děláte? Nadání, které přinášíte na pracoviště	223

ČÁST L

Nepříjemné situace	229
Setkání se zákazníkem ve skutečném světě	231
Jak se chovat k zákazníkovi	236
Ztráta kontroly	239
Nejtrapnější moment	243
Jak vnímá realitu váš zákazník	247

Část A: Přístup k péči o zákazníky; a Část D: Profesionální bez výjimky nabízí aktivitu, jež vám umožní zpřístupnit také novou revoluci v péči o zákazníky vašim podnikatelům. Tyto aktivity kládou důraz na nové postupy vašich zákazníků, stejně jako na individualitu a týmový přístup, nezbytný pro řešení a realizaci proslavených služeb.

ČÁST M

Příběhy ze světa péče o zákazníky253

Péče o zákazníky ve zprávách

- Musí se zákazníci hodit pro svou roli?255

Heureka!259

Něco navíc267

Zkušenosti ze skutečného světa – Sebrané moudré rady269

PŘÍLOHA A

Vzdělávací nástroj zvaný Záznamník273

PŘÍLOHA B

Připomínky z oblasti péče o zákazníky285

O autorech297