



如何樹立正面形象

始終將顧客置於首位！

公司因顧客而存在，因此顧客應當是業務的首要重點。漠不關心、毫無人情味的服務會招致慘重損失；大多數心有不快的顧客從不抱怨，但他們不會再次光臨，而且還會告訴其他許多人。

讓工作看起來比較容易。

要確保員工訓練有素，有能力勝任所需從事的工作。

切勿抱怨或者表示為難。

顯示出快樂和有效率的“我能行”的態度會讓顧客高興。

利用員工的創意和經驗！

委任、鼓勵、授權員工，並與他們進行交流。雇員的工作會更有成效，而您也會有更多時間管理業務，而不是“疲於救火”。

傾聽要求、接受變化並對不確定性作出積極回應。

顧客所要求的定單變化可能會影響現有安排。如何就這些要求提供服務，對購買者及其日後訂購時的放心程度非常重要。

充滿信心地應對任務、卓有成效地完成任務、對問題作出快速處理。

強調品質。

人們在作出購買決定時，價格、品質和服務是可以比較的三個主要方面。購買決定很少僅僅基於價格。



加深顧客的了解程度。

為了在新的領域贏得銷售，要確保顧客了解全部的服務範圍。就影響購買決定的資訊與顧客進行交流，例如，時機選擇/可供性/貨運情況等。

確保工作及時又高效。

設定完成任務的內部期限作為服務標準。

參與社區活動並回饋社區。

為有意義的當地慈善機構及團體付出時間或錢款，這將會在公眾及可讓您受益的社區中產生良好的商譽。

對顧客以誠相待，坦誠討論所面臨問題。

與人相處要坦率而適時，以便及時消除可能帶來負面影響的情況。幫助他人意識到存在的問題。與顧客進行有效的交流。

加拿大 – 安大略省工商企業服務中心 (COBSC/CSECO) 以加拿大官方語言 - 英語和法語 - 提供商業資訊。為了方便用戶，我們還將一些最常用的文件資料翻譯成了其它語言。如果您需要額外的商業資訊，請致電1-888-576-4444 與COBSC/CSECO 資訊官員接洽。