



Come creare un'immagine positiva

Affrontate i compiti con sicurezza, eseguiteli in modo efficiente e risolvete rapidamente i problemi che possono presentarsi successivamente.

Il cliente deve sempre avere la priorità assoluta!

La vostra impresa esiste perché esistono i clienti, e devono essere loro il centro principale di tutte le attività. Un servizio poco curato e impersonale può avere conseguenze disastrose; la maggior parte dei clienti insoddisfatti non protestano, semplicemente non tornano a comprare e parlano dell'accaduto con molte altre persone.

Fate in modo che il lavoro sembri facile.

Accertatevi che il personale sia debitamente addestrato e competente nella mansione da svolgere.

Non lamentatevi e non manifestate disagio.

Un atteggiamento positivo, cordiale ed efficiente assicura la soddisfazione dei clienti.

Usate la creatività e l'esperienza del personale!

Delegate, incoraggiate, conferite autorità e comunicate con il personale. I dipendenti saranno più produttivi e voi avrete più tempo per gestire le attività anziché dover risolvere problemi quotidiani.

Ascoltate le richieste, accettate i cambiamenti e reagite in modo positivo all'incertezza.

I clienti potrebbero richiedere variazioni degli ordini che incidono su quanto è già stato predisposto. Il modo in cui tali richieste vengono evase è importante per l'acquirente e incide su quanto saranno propensi a fare future ordinazioni.

Sottolineate l'importanza della qualità.

Prezzo, qualità e servizio sono le tre principali aree di confronto quanto si tratta di decidere un acquisto. È raro che un acquisto venga deciso unicamente sulla base del prezzo.

Cercate di informare meglio i vostri clienti.

Fate in modo che i clienti conoscano la gamma completa di servizi offerti al fine di vendere in nuove aree. Comunicate con il cliente in merito alle informazioni che incidono sulla decisione di acquistare, come la tempistica, la disponibilità, la spedizione ecc.

Fate in modo che il lavoro venga svolto in maniera tempestiva ed efficiente.

Fissate delle scadenze interne per lo svolgimento dei vari compiti: questo deve diventare uno standard per il servizio.

Partecipate alla vita della collettività e restituite qualcosa alla comunità.



Destinare tempo o denaro a enti e associazioni benefici locali meritevoli creerà sentimenti positivi nei concittadini e nella comunità da cui traete i vostri profitti.

Siate onesti con i clienti e parlate apertamente di eventuali difficoltà.

Un comportamento diretto e immediato elimina situazioni potenzialmente negative prima che queste si verifichino. Informate le persone dell'esistenza di un problema. Comunicate in modo efficace con i vostri clienti.

Il Canada-Ontario Business Service Centre (Centro servizi alle imprese del Canada-Ontario) (COBSC/CSECO) offre informazioni sulle attività imprenditoriali, nelle due lingue ufficiali del Canada, inglese e francese. Alcuni dei nostri documenti più importanti sono stati tradotti anche in altre lingue, per agevolarne la più ampia comprensione. Se desiderate ulteriori informazioni di natura imprenditoriale, potete chiamare il numero 1-888-576-4444 per parlare con un funzionario di COBSC/CSECO.