



## **Jak tworzyć pozytywny obraz**

### **Klient powinien zawsze być twoim głównym priorytetem!**

Twoja firma istnieje dzięki klientom, oni powinni więc być punktem centralnym twojego działania. Obojętny, bezosobowy serwis może doprowadzić do katastrofy. Większość niezadowolonych klientów nie narzeka, ale nie kupi już po raz drugi i powie o swoich doświadczeniach wielu innym osobom.

### **Zrób tak, aby twoja praca wyglądała na łatwą.**

Zapewnij dobre szkolenie pracowników, aby byli kompetentni w swojej pracy.

### **Nie narzekaj i nie dawaj do zrozumienia, że jest ci niewygodnie.**

Podejście na zasadzie "da się zrobić" i uśmiech dają klientom poczucie zadowolenia.

### **Korzystaj z pomysłowości i doświadczenia swoich pracowników!**

Deleguj, dodawaj otuchy, upoważniaj i miej kontakt się ze swoimi pracownikami. Pracownicy będą bardziej produktywni, a ty będziesz miał więcej czasu na zarządzanie działalnością, zamiast musieć przeciwdziałać sytuacjom kryzysowym.

### **Słuchaj próśb, akceptuj zmiany i reaguj pozytywnie na niepewność.**

Zamówienia złożone przez klientów mogą wymagać zmian, co będzie wpływało na ustalone układy. Twoje podejście do tych próśb jest ważne dla kupującego i jego chęci do składania przyszłych zamówień..

### **Podchodź do zadań z pewnością siebie, wykonuj je efektywnie oraz szybko reaguj na problemy.**

### **Stawiaj jakość na pierwszym miejscu.**

Cena, jakość i serwis to trzy główne elementy, porównywane przy podejmowaniu decyzji kupna. Decyzje kupna rzadko oparte są tylko na cenie.

### **Wzbogacaj wiedzę swoich klientów.**

Klienci powinni znać pełny asortyment twoich usług, abyś mógł uzyskać sprzedaż w nowych dziedzinach. Dziel się z klientami informacjami, mającymi wpływ na ich decyzję o kupnie, takimi jak pora, dostępność, dostawa, etc.

### **Praca powinna być wykonana na czas i efektywnie.**

Ustal wewnętrzne terminy wykonania zadań jako standardy serwisu.

### **Włącz się w działalność w swojej miejscowości i daj coś od siebie.**

Czas i pieniądze poświęcone wartościowym lokalnym przedsięwzięciom i grupom charytatywnym stworzą atmosferę dobrej woli wśród współmieszkańców i społeczności, co przyniesie ci zysk.

**Bądź uczciwy wobec klientów i rozmawiaj z nimi szczerze o trudnościach.**

Działaj z ludźmi w sposób otwarty i na czas, aby wyeliminować potencjalnie negatywne sytuacje zanim zaistnieją. Kiedy będą problemy, powiedz o tym ludziom. Porozumiewaj się z klientami w sposób efektywny.

Ośrodek Usług Biznesowych Kanada-Ontario (The Canada-Ontario Business Service Centre, COBSC/CSECO) udziela informacji w zakresie biznesu w oficjalnych językach Kanady: w języku angielskim i francuskim. Kopie niektórych z naszych najbardziej użytecznych dokumentów zostały przetłumaczone dla dogodności na inne języki. W celu otrzymania dodatkowych informacji w zakresie biznesu prosimy telefonować pod numer 1-888-576-4444, gdzie można porozmawiać z urzędnikiem COBSC/CSECO udzielającym informacji.