



Как создать позитивный образ

Всегда отдавайте приоритет покупателю!

Ваш бизнес существует лишь благодаря Вашим клиентам, и они всегда должны оставаться главным объектом внимания Вашей деятельности. Невнимательное, безличное обслуживание может привести к катастрофе. Большинство недовольных клиентов никогда не будут жаловаться, но больше не будут покупать и расскажут об этом многим другим.

Работа должна выглядеть легкой.

Убедитесь в том, что персонал хорошо подготовлен и достаточно компетентен для выполняемой работы.

Не жалуйтесь и не проявляйте неудобство.

Бодрое, хорошее настроение и позитивное отношение доставляет покупателям удовольствие.

Используйте творческий подход и опыт своих сотрудников!

Поручайте выполнение, поощряйте, давайте возможность проявлять инициативу, поддерживать контакт с персоналом. Сотрудники будут более продуктивными, и у Вас будет больше времени заниматься работой, чем разрешать проблемы.

Прислушивайтесь к запросам, допускайте изменения и позитивно реагируйте на неопределенность.

Покупателям может понадобиться сделать изменения в существующих условиях заказа. Как Вы отреагируете на них, повлияет на их намерения в отношении будущих заказов.

Подходите к выполнению задач с уверенностью, действуйте эффективно и быстро реагируйте на проблемы.

Уделяйте повышенное внимание качеству.

Цена, качество, сервис – это три главные составляющие процесса сравнения и принятия решения о покупке. Решение о покупке редко принимается только из-за цены.

Повышайте уровень знаний Ваших клиентов.

Чтобы получить заказы в новых областях, обязательно осведомите клиента о полном спектре предоставляемых услуг. Обменивайтесь с покупателем информацией, влияющей на покупательское решение, например о сроках, наличии, транспортировке и т.д.

Обязательно выполняйте работу во время и эффективно.

Установите внутренний график выполнения задач как стандарт для сервиса.



Участвуйте в общественной жизни своего района и вносите свой вклад.

Выделяйте свое время или средства для полезной благотворительной деятельности. Это создаст хорошее отношение к Вам («гудвилл») со стороны местного населения – то, что сделает Ваш бизнес прибыльным.

Будьте честными с клиентами и откровенно обсуждайте с ними проблемы.

Обходитесь с людьми в откровенной и своевременной манере, чтобы исключить потенциально негативные ситуации до их появления. Сообщайте людям о существовании проблемы. Поддерживайте эффективную связь с Вашими покупателями.

Центр услуг предпринимательству «Канада-Онтарио» (COBSC/CSECO) предоставляет деловую информацию на официальных языках Канады – английском и французском. Некоторые из самых полезных наших документов переведены также в порядке любезности и на ряд других языков. За дополнительной информацией по предпринимательству просьба обращаться к сотруднику информационной службы COBSC/CSECO по телефону 1-888-576-4444.