



如何树立正面形象

始终将顾客置于首位！

公司因顾客而存在，因此顾客应当是业务的首要重点。漠不关心、毫无人情味的服务会招致惨重损失；大多数心有不快的顾客从不抱怨，但他们不会再次光临，而且还会告诉其他许多人。

让工作看起来比较容易。

要确保员工训练有素，有能力胜任所需从事的工作。

切勿抱怨或者表示为难。

显示出快乐和有效率的“我能行”的态度会让顾客高兴。

利用员工的创意和经验！

委任、鼓励、授权员工，并与他们进行交流。雇员的工作会更有成效，而您也会有更多时间管理业务，而不是“疲于救火”。

倾听要求、接受变化并对不确定性作出积极回应。

顾客所要求的定单变化可能会影响现有安排。如何就这些要求提供服务，对购买者及其日后订购时的放心程度非常重要。

充满信心地应对任务、卓有成效地完成任务、对问题作出快速处理。

强调质量。

人们在作出购买决定时，价格、质量和服务是可以比较的三个主要方面。购买决定很少仅仅基于价格。



加深顾客的了解程度。

为了在新的领域赢得销售，要确保顾客了解全部的服务范围。就影响购买决定的信息与顾客进行交流，例如，时机选择/可供性/货运情况等。

确保工作及时又高效。

设定完成任务的内部期限作为服务标准。

参与社区活动并回馈社区。

为有意义的当地慈善机构及团体付出时间或钱款，这将会在公众及可让您受益的社区中产生良好的商誉。

对顾客以诚相待，坦诚讨论所面临问题。

与人相处要坦率而适时，以便及时消除可能带来负面影响的情况。帮助他人意识到存在的问题。与顾客进行有效的交流。

加拿大 – 安大略省工商企业服务中心 (COBSC/CSECO) 以加拿大官方语言 - 英语和法语 - 提供商业信息。为了方便用户，我们还将一些最常用的文件资料翻译成了其它语言。如果您需要额外的商业信息，请致电 1-888-576-4444 与 COBSC/CSECO 信息官员接洽。