



긍정적인 인상을 심기

언제나 고객을 최우선순위로!

여러분의 사업은 고객이 있기에 존재하므로 고객이 여러분의 경영에서 주요 초점이 되어야 합니다. 무신경하고 무관심한 서비스는 재앙을 불러올 수 있습니다. 불만스러운 고객은 불평을 입 밖에 내지 않는다 하더라도 다시는 구매하지 않을 것이고 다른 많은 이들에게 불만을 말할 것입니다.

일이 쉬워 보이게 하세요.

직원들이 교육을 잘 받고, 필요한 일을 제대로 수행할 수 있게 하세요.

불평을 하지도, 불편한 사항에 대해 언급하지도 마세요.

명랑하고 효율적인 '할 수 있다'는 자세가 고객을 즐겁게 만듭니다.

직원들의 창의성과 경험을 활용하세요!

직원들에게 중요 업무를 할당하고 독려하며 힘을 실어주시고 대화를 나누세요. 직원들의 생산성이 높아질 것이며 사주는 이제 '불 끄기'가 아니라 경영을 관리할 시간이 더 많아질 것입니다.

고객의 요청에 귀기울이고 변화를 수용하며 불명확한 것이 있다면 적극적으로 대응하세요.

고객이 원래의 약속과는 달리 주문량을 바꾸는 경우가 있습니다. 자신의 이런 요청에 기업이 어떻게 대응하는지는 구매자에게 중요합니다. 기업이 주문량 변경에 긍정적으로 대응한다면 고객은 나중에도 더 편안하게 발주할 수 있겠지요.

업무에 자신있게 대처하고, 효과적으로 일하며, 문제가 있을 때는 신속하게 후속 조치를 하세요.

품질을 강조하세요.

가격, 품질, 서비스는 구매 결정에서 중요한 3개 주요 요인입니다. 가격만을 바탕으로 구매 결정을 내리는 경우는 거의 없습니다.

고객들의 지식 수준을 높여 주세요.

새로운 분야에서 판매를 하려면 어떤 서비스가 제공되는지 고객들이 잘 알아야 합니다. 타이밍이나 재고 등 가용성 여부와 운송 등 구매 결정에 영향을 미치는 정보에 대해서는 고객과 대화하세요.



일이 효율적이고 시의적절하게 처리되도록 하세요.

업무 수행의 내부 납기를 정해서, 서비스 표준으로 삼으세요.

지역사회에 참여하고 사회에 환원하세요.

의미 있는 지역 자선사업과 단체에 시간과 금전으로 기여하면 귀사의 고객이기도 한 같은 지역의 주민들은 귀사에 호의를 갖게됩니다.

고객에게 정직하시고 애로가 있으면 솔직하게 대화를 나눠 보세요.

사람들을 대할 때 진솔하게 대하시고 시의적절하게 대응하셔서 잠재적으로 부정적인 상황이 오는 걸 미연에 방지하세요. 문제가 있다는 걸 사람들이 알게 하시고 고객과 효과적으로 대화하세요.

캐나다-온타리오 비즈니스 서비스 센터(COBSC/CSECO)는 캐나다의 공식언어인 영어 및 불어로 비즈니스 관련 정보를 제공합니다. 본 센터에서 제공하는 가장 유용한 문서들 중 일부는 이용자의 편의를 위해서 다른 언어들로 번역되고 있습니다. 추가적 비즈니스 관련 정보를 원하시는 경우, 1-888-576-4444 로 전화하셔서 COBSC/CSECO 정보담당관과 상담하십시오.