

## Cechy zapewniające dobrą obsługę klienta



Niedawno jeden z naszych czytelników, zapytał mnie jakie cechy powinna posiadać osoba, która chciałaby świadczyć dobrą obsługę klienta. I nie chodziło mu o pracownika działu obsługi klienta. Poszukiwał pracowników do działu IT. Rozmawialiśmy w kółko za pośrednictwem poczty elektronicznej i pomyślałem, że warto podzielić się z innymi wnioskami do których doszliśmy.

Po pierwsze, jeśli chodzi o samo pojęcie „cechy”, należy wziąć pod uwagę zarówno postawy jak i umiejętności. Jeśli zatrudniasz osobę, której obowiązkiem jest korespondencja z klientami, potrzebujesz kogoś z dobrymi umiejętnościami komunikacyjnymi – ktoś kto włada językiem, jak w interpunkcji, nie ma problemów z ortografią czy gramatyką. Jest to umiejętność. Kwalifikacje

są oczywiste. Natomiast indywidualne podejście człowieka pozwala nam dokładniej opisać jego cechy charakteru. Na przykład - on lub ona jest zabawna, otwarta i pomocna.

Jest takie ćwiczenie, które czasami wykonuje na moich warsztatach. Przed słuchaczami stawiam tablicę lub flipchart. Następnie proszę ich aby podali cechy kogoś, kto według ich byłby dobry w obsłudze klienta. Jak można sobie wyobrazić, możemy uzyskać wiele odpowiedzi. Kilka z nich to:

przyjazny, towarzyski, zabawny, zaangażowanie przygotowany, empatyczny, sympatyczny, pomocny, kompetentny, komunikatywny, szczęśliwy, pewny siebie, miły, mający duże umiejętności interpersonalne, elastyczny, pozytywny, miłym, uczciwy itd.

Ciekawe jest to, że większość z tych cech które spisaliśmy na tablicy, są w większości podejściem człowieka w porównaniu z zaledwie kilkoma będącymi umiejętnościami. "Dobry informator" czy "mający duże umiejętności interpersonalne" są oczywiście kwalifikacjami. Można argumentować, że "kompetentny", posiadający dużą wiedzę w danym zakresie jest również umiejętnością. Tak więc, na dziewiętnaście wymienionych cech, tylko trzy z nich są umiejętnościami.

Nie sugeruję, że umiejętności nie są ważne. Oczywiście, że są. Jeśli centrum medyczne potrzebuje zatrudnić wykwalifikowaną pielęgniarkę, będą szukać czegoś więcej niż tylko

dobrego nastawienia. Pielęgniarki muszą ukończyć szkołę, zdać egzaminy, uzyskać stopień i zdobyć licencję. Bez tego, pomimo swojego podejścia, pielęgniarka nie dostanie pracy.

I nie chodzi tu o stare powiedzenie mówiące, że adwokaci zatrudniani są za ich postawę ale szkoleni po to żeby posiadać umiejętności. To znaczy, że w niektórych pracach może się to sprawdzać, ale w wielu zawodach pracownik potrzebuje kwalifikacji aby dostać pracę. Tak jak praca pielęgniarki. I Ci ludzie, którzy pracujący w IT są super mądrzy. Rozumieją rzeczy, które przeciętnemu człowiekowi nie jest łatwo pojąć. Jednak niezależnie od tego, jak silne są czyjeś umiejętności, bez dobrej osobowości, jak i wielu wspomnianych cech, jeden pracownik może zniszczyć całą kulturę firmy zorientowaną wokół klientów.

Więc jakie są cechy dobrego pracownika, które mogą zapewnić dobrą obsługę klienta? Wszystkie powyższe i inne. Moją sugestią dla każdego pracodawcy, jest zebranie grupy pracowników, sporządzenie listy wszystkich cech które przychodzą im do głowy, zarówno postaw i umiejętności. Rozwijanie listy do dziesięciu podstawowych, potrzebnych cech, ukierunkowanych do Waszego klienta. Następnie dodanie do określonego stanowiska, listę konkretnych, potrzebnych umiejętności. Księgowy musi posiadać umiejętności rachunkowe. Lekarz musi posiadać umiejętności lekarskie. Oczywiście dział IT potrzebuje ludzi z umiejętnościami informatycznymi. Kiedy dodasz dziesięć cech do niezbędnych umiejętności, kiedy je połączysz, możesz znaleźć kolejną wspaniałą osobę z którą będziesz chciał pracować !

---

**autor:** Shep Hyken - ekspert ds. customer care, mówca oraz autor ze szczytów listy bestsellerów biznesowych „New York Timesa”

**źródło:** <https://hyken.com/internal-customers/traits-that-make-good-customer-service/>

**tłumaczenie:** Saski Business Consulting