

Jak wygląda profesjonalna obsługa klienta?



Wszyscy dobrze wiemy, na czym polega zła obsługa klienta. Nie lubimy, kiedy konsultanci zachowują jedynie pozory, że świetnie wykonują swoją pracę, a tak naprawdę zupełnie nie dbają o swoich klientów. Jestem przekonany, że każdy z nas zna chociaż jedną taką historię, w której firma poprzez swoją niekompetencję bezpowrotnie straciła klientów.

Czy wystarczy, że konsultant ma dobre nastawienie, jest pogodny i miły, aby można było powiedzieć, że obsługa klienta jest profesjonalna? Aby odpowiedzieć na to pytanie, posłużę się pewną historią.

Poszedłem kiedyś ze znajomym do restauracji na lunch. Kelnerka, która nas obsługiwała była bardzo miła: przywitała nas ciepło, uśmiechała się podczas zbierania zamówienia i nawet żartowała. Niestety, kiedy kelnerka przyniosła nasze zamówienie, okazało się, że moja sałatka miała zupełnie inny sos niż chciałem, a mój znajomy otrzymał bardzo małą porcję. Od razu zwróciliśmy uwagę kelnerce, że otrzymaliśmy nie to, co zamówiliśmy. Dziewczyna bardzo się zmieszała i przeprosiła nas, tłumacząc, że nie wie jak doszło do pomyłki. Zabrała sałatki i obiecała przynieść właściwe zamówienie. Mimo widocznego zmieszania, kelnerka uśmiechała się do nas i była bardzo przyjaźnie nastawiona.

Po chwili otrzymaliśmy nowy zestaw sałatek. Tym razem z moją wszystko było dobrze, ale, niestety, mój kolega wciąż nie otrzymał tego co chciał. Kelnerka znowu nas przeprosiła, znowu tłumacząc, że nie wie jak doszło do pomyłki i zabrała sałatki.

Moja historia opowiada nie tyle o złej, co raczej o niekompetentnej obsłudze klienta.

Oczywiście, można by rzucić winę na kucharzy za to, że pomylili się podczas wydawania jedzenia, ale tak naprawdę to kelnerka spowodowała całe zamieszanie. Tak jak wspomniałem, dziewczyna, która nas obsługiwała była bardzo miła, jednak nie dopilnowała, żeby klienci otrzymali właściwe zamówienie. Powinna była to zauważyć jeszcze w kuchni - zanim postawiła talerze na naszym stoliku. Ta historia stanowi klasyczny przykład niekompetentnie wykonanej usługi. Nie ma to jednak nic wspólnego ze złą obsługą.

Zła obsługa klienta, w odróżnieniu od niekompetentnej, wcale nie oznacza, że klient nie otrzymuje tego, co zamówił. Zła obsługa objawia się tym, że nastawienie osoby, która nas obsługuje nie spełnia naszych oczekiwań, że jesteśmy traktowani niemiło i bez należytego szacunku. Wyobraźmy sobie, co by się stało, gdybyśmy otrzymali to, co zamówiliśmy, ale kelnerka nie byłaby tak uprzejma? Nieważne jak dobre byłoby jedzenie i jak wzorowa obsługa, to nieuprzejmość kelnerki na pewno całkowicie zniszczyłaby nasze nastawienie do firmy.

Niekompetentna obsługa klienta wynika z błędów popełnianych przez pracowników, a szczególnie z niewłaściwego zrozumienia swojej roli. To, czy pracownicy są uprzejmi czy nie, zupełnie nie ma wpływu na poziom kompetencji. Dobrą wiadomością jest to, że pozytywne nastawienie pracownika i jego uprzejmość mogą pomóc złagodzić negatywne skutki niekompetencji. Oczywiście pod warunkiem, że błędy nie będą się nawarstwiać tak jak w mojej historii.

W każdym razie, pewne jest to, że ani niegrzeczna, ani niekompetentna obsługa nie jest akceptowalna. Może się jedynie przyczynić do skutecznego odstraszenia klientów. Profesjonalna obsługa polega na uprzejmości oraz bezbłędnym wykonaniu swoich obowiązków. Czy nie tego oczekują klienci?

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

źródło: <http://hyken.com/customer-care/bad-customer-service-incompetent-customer-service-not/>

tłumaczenie: Saski Business Consulting