

## PIĘĆ POWODÓW, DLA KTÓRYCH FIRMY NIE RADZĄ SOBIE Z OBSŁUGĄ KLIENTA

Istnieje wiele powodów, dla których firmy nie radzą sobie ze świadczeniem obsługi klienta. Dzięki temu, że czytam wiele artykułów i książek na temat obsługi klienta, a czasami sam prowadzę badania w tym zakresie, to wiem, że istnieje kilka istotnych przyczyn tego problemu. Czasami nie jest to kwestia tego, co firmy powinny robić lepiej, tylko czego nie powinny. To, co za chwilę opiszę, jest pewnego rodzaju podsumowaniem wszystkiego, o czym do tej pory pisałem na moim blogu. Warto odświeżyć sobie czasami tę wiedzę.

### 1. Brakuje jednoznacznej definicji „profesjonalnej obsługi klienta”

Nie da się wymagać od pracowników, aby świadczyli profesjonalną obsługę klienta, kiedy nie zostało jasno wyjaśnione, jak powinna ona wyglądać oraz jak ważne jest budowanie pozytywnych doświadczeń klientów. Współpracowałem kiedyś z firmą, której filozofia streszczała się w następującym zdaniu: „**stawiaj klienta zawsze na pierwszym miejscu**”. To bardzo krótka, ale treściwa i łatwo zapadająca w pamięć reguła. Mimo że zdanie samo w sobie jest niczym więcej niż tylko gołosłowną deklaracją, to wspomniana firma z sukcesem stworzyła na jej podstawie filozofię swojego działania. Co więcej, każdy pracownik do tej pory intensywnie uczestniczy w sesjach szkoleniowych. Cały wysiłek, który firma wkłada w ulepszanie obsługi klienta, będzie trwać przez wiele lat.



### 2. Pracownicy zajmują niewłaściwe stanowiska

Dobra obsługa klienta zaczyna się od pracowników. Nie każdy nadaje się do tego, aby pracować w firmie, która nastawiona jest na budowanie relacji z klientami. Dobra obsługa klienta zaczyna się od zatrudnienia ludzi o cechach, które wpisują się w kulturę organizacji.

### 3. Brakuje odpowiedniego przeszkolenia pracowników

Szkolenie nie może być jednorazowym działaniem wykonywanym tylko podczas okresu wdrożenia pracownika. Szkolenie jest nieustającym wysiłkiem. Najlepsze firmy przeprowadzają cykliczne szkolenia przypominające i zajęcia doszkalające dla pracowników, które mają na celu utrzymanie najwyższego poziomu obsługi klienta.

### 4. Obsługa klienta to nie tylko dział w firmie

Aby w firmie panowała prawdziwie prokliencka atmosfera, każdy pracownik powinien być świadomy tego, jak jego działania wpływają na budowanie pozytywnych doświadczeń klientów. Jednym z moich ulubionych stwierdzeń zawsze było to, że obsługa klienta nie jest tylko i wyłącznie działem w firmie. Obsługa klienta to filozofia, którą każdy w organizacji powinien znać, począwszy od CEO, kończąc na ostatnim zatrudnionym pracowniku.

### 5. Firmy traktują swoich pracowników w sposób, który jest zupełnie odmienny od tego, którego oczekują od pracowników w relacji z klientami

Takie zachowanie jest bardzo niewłaściwe, a jedynym słusznym podejściem jest traktowanie pracowników w sposób, w jaki firmy chciałyby, aby byli traktowani ich klienci – a nawet lepiej.

**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