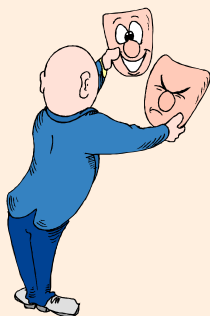




mõte muudab maailma

Kuidas sõnades väljendada kliendikeskset teenindust?



Hea Teeninduse Päev Tartu

03.03.2010

Signe Valsberg

Meta-Profit OÜ

Teenindusvaldkonna juhtivkoolitaja

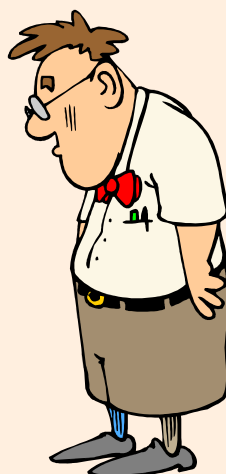


Signe Valsberg, Meta-Profit ©



mõte muudab maailma

Millest kõik algab...



KONTAKTI LOOMINE

1. HÄÄLESTUMINE

2. HÄÄLESTAMINE

Signe Valsberg, Meta-Profit ©

Võtmesõnad

Teenindaja oskab märgata kliendi jutus **võtmesõnu** ehk kliendi lemmiksõnu ja – väljendeid ning kasutab oma jutus neid samu. Psühholoogilises mõttes võimaldab teise inimesega „ühte keelt” rääkides, saavutada temaga parem kontakt, mis tähendab ka edukamat teenindust.

Signe Valsberg, Meta-Profit ©



Ja mis siis ikkagi juhtub...

Mitte tiigid ja karud ei peleta kliente eemale vaid ikka moskiitod ja sääsed, s.t. väikesed asjad.



Signe Valsberg Meta-Profit ©

Ohtlikud sõnad

On olemas nn. „**ohtlikud sõnad**” ehk väljendid, mida tasuks teenindusprotsessis mitte kasutada, kuna need tingivad inimestes sagedasti negatiivseid reaktsioone ja emotsioone.

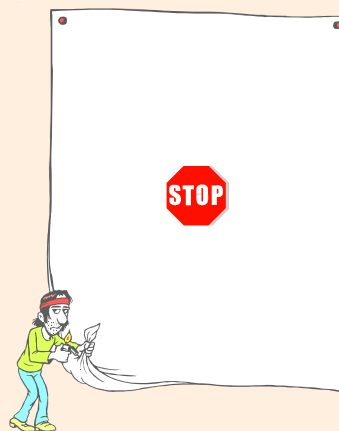


Signe Valsberg, Meta-Profit ©

Ohtlikud sõnad

Nendeks sõnadeks on näiteks:

- EI
- peab
- ära, ärge
- probleem
- mure
- kahjuks
- AGA, kuid jne.



Signe Valsberg Meta-Profit ©

Ohtlikud väljendid

Ma ei tea...

Ma ei oska öelda

Kas see on kõik...

Hinna saate kassast teada...

Ise te ütlesite nii...

Ega mina pole seda välja mõelnud...

Ülemus käskis...



Positiivsed väljendid

Mida teile?

Külastage meid jälle!

Kena teid jälle näha!

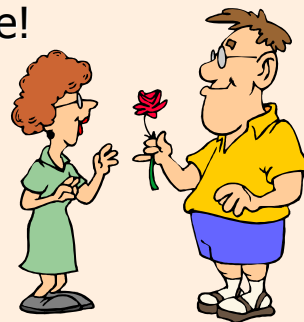
Tänan, et osutasite probleemile!

Kena päeva jätku!

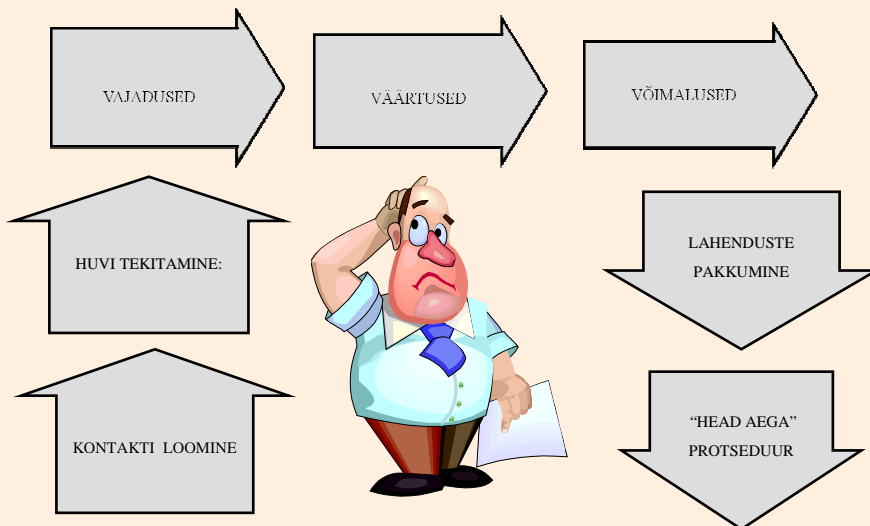
Kõike head teile!

Meeldivat kasutamist...

Meeldivaid elamusi...



Millal mida öelda?



Signe Valsberg, Meta-Profit ©

**Kui kaks inimest räägivad ühte
ja sedasama siis see ei ole üks
ja seesama!**

Täna Teid kuulamast!



Signe Valsberg Meta-Profit ©