

# ДЕСЯТЬ ПРИНЦИПОВ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ХОРОШЕГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ У КЛИЕНТОВ



- 1** Мы ответим на телефонный звонок со словами **«Доброе утро / Добрый день, спасибо, что позвонили в компанию Mauser, меня зовут ХХХХХХХ, чем я могу Вам помочь?»**.
- 2** Мы бережно относимся ко всем заказам и оперативно **обрабатываем каждый момент, связанный с данными заказами.**
- 3** Мы **ответим на Ваши запросы по электронной почте и телефону в течение 2 часов**, даже если у нас еще нет решения, которым мы можем поделиться с Вами.
- 4** Мы всегда будем спрашивать: **«Есть ли еще что-нибудь, в чем мы можем Вам помочь?»** перед завершением вызова.
- 5** Мы подойдем к каждой ситуации с позиции **«Чем я могу Вам помочь?»**.
- 6** Мы будем **оставаться оптимистичными и профессиональными**, даже если клиент выражает разочарование.
- 7** Мы будем приветствовать наших клиентов (как внутренних, так и внешних) **вежливо и профессионально.**
- 8** Мы дадим клиентам больше, чем они ожидают... **всегда прилагая для этого все усилия.**
- 9** Мы **возьмем на себя ответственность от имени клиента** - «Не мой отдел» — это не наш ответ.
- 10** Мы будем считать себя и друг друга **ответственными за выполнение наших обязательств по предоставлению наших услуг.**