

HARİKA MÜŞTERİ DENEYİMLERİNİN ALTINDAKİ ON İLKE



- 1 Telefona "**Günaydın/iyi günler, Mauser'i aradığınız için teşekkür ederiz, ben XXXXXXX, size nasıl yardımcı olabilirim?**" diyerek cevap vereceğiz.
- 2 Tüm siparişleri saklayacağız ve ilgili her ögeyi **hızlı bir şekilde** ele alacağız.
- 3 Henüz paylaşacak bir çözümümüz olmasa bile **e-posta ve telefon sorgularına 2 saat içinde yanıt vereceğiz.**
- 4 Bir aramayı bitirmeden önce her zaman "**Yardımcı olabileceğimiz başka bir şey var mı?**" diye soracağız.
- 5 Her duruma "**Yardım etmek için ne yapabilirim?**" tavrıyla yaklaşacağız.
- 6 Bir müşteri hayal kırıklığını dile getirdiğinde bile **iyimser ve profesyonel kalacağız.**
- 7 Müşterilerimizi (hem dahili hem de harici) **kibar ve profesyonel bir şekilde** karşılayacağız.
- 8 Müşterilerimize beklediklerinden daha fazlasını vereceğiz... **her zaman bir adım daha ileriye gideceğiz.**
- 9 **Müşteri adına sorumluluk alacağız** - "benim bölümüm değil" bir cevap değildir.
- 10 **Hizmet taahhütlerimizi yerine getirmekten** kendimizi ve birbirimizi sorumlu tutacağız.