

ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ КЛИЕНТ-М2Т

1. Нет клиента – нет заведения, нет работы, нет зарплаты.
 2. Чтобы потерять клиента - достаточно совершить лишь одну ошибку.
-

ДОКТРИНА

Член коллектива М2Т рад каждому клиенту, потому что знает, что именно клиент позволяет ему и его коллегам зарабатывать деньги.

Как бы мы не были уставши и злы от тяжелого труда, мы не покажем этого покупателю.

Пусть не всегда мы можем быть жизнерадостны, но мы всегда будем внимательны, доброжелательны и заботливы.

Мы – профессионалы.

Наша цель сделать так, чтобы клиент вернулся за покупкой в заведение вновь.

Невозможно, чтобы клиент ушел от нас недовольным, мы слишком себя уважаем, чтобы допустить такое.

Нет ни одной ситуации, в которой бы мы не смогли разобраться.

Мы всегда на стороне клиента и всегда решим вопрос в его пользу.

Мы дорожим репутацией, которую сами себе создаем.

Мы не хотим работать в месте, которое не ценится, поэтому не допустим его обесценивания.

КАК МЫ ВЫГЛЯДИМ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ?

Мы приветливы. Мы можем улыбаться. Мы устанавливаем зрительный контакт.

Мы заинтересованы.

Мы откладываем все иные дела и показываем, что полностью во внимании.

КАК МЫ ГОВОРИМ?

Мы говорим четко, внятно, не спеша. Наша речь грамотная, лишенная жаргона.

Общаясь с клиентами в павильоне, мы используем украинский язык – от этого правила мы можем отступить лишь в исключительных случаях.

КАКИЕ ЭМОЦИИ МЫ ПРОЯВЛЯЕМ?

Мы живые собеседники, мы не роботы и не «сухари». Мы эмпатичны.

Если с нами шутят, мы можем засмеяться и пошутить в ответ.

Если с нами серьезны, то и мы серьезны.

Но мы никогда не угрюмы и не безразличны.

КАК МЫ РЕАГИРУЕМ?

В любой ситуации мы спокойны, уравновешены и полны самообладания.

Каждому клиенту мы уделяем ровно столько времени, сколько ему необходимо.

Мы понимаем, что могут быть разные ситуации, в том числе и неприятные, но мы всегда невозмутимы и мы всегда профессиональны.

Мы никогда не грубим, никогда не язвим, никогда не ведем себя вызывающе, никогда не вступаем в спор и никогда не насмехаемся. Это недопустимо.

Мы никогда не «закрываем рот» клиенту, никогда не перебиваем его, никогда не бросаем трубок.

Мы всегда стремимся найти правильное решение.

Мы всегда извинимся, если хотя-бы малейшим образом нарушили интерес клиента.

Мы всегда благодарим за заказ.
