

## Propozycja wdrożenia Standardów Obsługi Klienta (SOK)

Proponujemy Państwu pomoc w stworzeniu standardów, które przyczynią się do osiągnięcia jeszcze wyższej jakości obsługi klientów i tym samym – pozwolą na stałe budowanie jak najlepszych relacji z nimi.

→ Dla **68%** klientów jakość obsługi jest **ważniejsza od ceny!**

→ **78%** klientów oczekuje kontaktu telefonicznego w czasie **krótszym niż minuta.**

→ **90%** badanych oczekuje kontaktu e-mailowego w ciągu **tego samego dnia.**

→ Tylko **50%** badanych jest zadowolonych z jakości obsługi jaką otrzymują od firm.

### Dlaczego to takie ważne?

Obecnie jakość obsługi klientów jest jednym z głównych czynników wpływających na ich przywiązanie do firmy. A to bezpośrednio przekłada się na wysokość przychodów przedsiębiorstwa.

**Eksperti twierdzą, że pozyskanie nowego klienta kosztuje nawet 5 razy więcej niż utrzymanie obecnego! Znacznie lepiej jest zatem zatroszczyć o tych, których już pozyskaliśmy!**

### Co można dzięki temu zyskać?

#### Co zyskuje firma?

- Budowa silnej przewagi konkurencyjnej dzięki postawie proaktywnej.
- Wizerunek firmy godnej zaufania, wzrost rekomendacji wśród klientów.
- Profesjonalny proces obsługi klienta.
- Wzrost prestiżu marki w oczach klientów.
- Redukcja ryzyka utraty klientów, dzięki lepszej analizie ich potrzeb.
- Spadek liczby reklamacji.

#### Co zyskują klienci?

- Indywidualne traktowanie.
- Zadowolenie z jakości obsługi.
- Pewność wyboru właściwego dostawcy usług.
- Świadomość zrozumienia ich potrzeb.
- Jasne zasady współpracy z firmą.
- Zaufanie do firmy i poczucie bezpieczeństwa.

#### Co zyskują pracownicy?

- Czytelny zakres obowiązków.
- Profesjonalny warsztat pracy z klientem.
- Minimalizacja liczby stresujących sytuacji w obsłudze klienta.
- Umiejętność skutecznej obsługi „trudnego klienta”.
- Możliwość rozwoju zawodowego i osobistego.
- Zadowolenie z pracy i świadomość jej wagi.

### Na czym polega wdrażanie SOK?

Wdrożenie SOK jest złożonym procesem, nastawionym na długofalowe korzyści firmy. Obejmuje wszystkie niezbędne kroki: od ustalenia sytuacji wyjściowej, przez określenie kluczowych zasad i obszarów w pracy z klientem, aż po pomoc w sprawnym wprowadzeniu ich w życie. **W efekcie powstaje spójna strategia działania, zawierająca wszystkie niezbędne wytyczne i zasady.** Taki proces trwa **minimum miesiąc**, z uwagi na jego złożoność i profilowanie pod kątem firmy.

Badanie IPSOS Verint, 09.2012.  
Interaktywny Instytut Badań  
Rynkowych, 03-04.2013.

**Droga do coraz lepszych relacji z klientami jest otwarta!**

**Zapraszamy do współpracy!**



Michał Żołądkowski  
Business Development Director  
Juicy Relations  
+48 660 750 341  
(22) 402 20 03  
[michal@juicyrelations.pl](mailto:michal@juicyrelations.pl)