

Standardy Zachowań w Asten Group

Misja Asten Group to wywoływać **efekt WOW**, czyli pozytywne doświadczenia. Niezwykle istotnym jest, aby wszyscy Pracownicy niezależnie od stanowiska realizowali ją na każdym etapie swojej pracy. Mając na uwadze najwyższe standardy obsługi Klientów/Kooperantów, przygotowaliśmy poniższy zbiór mający charakter poradnika dla Pracowników AstenGroup. Musimy pamiętać, że to od jakości pracy każdego z Nas zależy dobro Firmy i to w jaki sposób jest postrzegana. **To My stanowimy jej wizytówkę.**

Podstawowe standardy zachowań w AstenGroup:

- Pamiętaj o uśmiechu;
- Nie zapominaj o słowach, takich jak „Dzień dobry”, „Proszę”, „Dziękuję”;
- Podawaj rękę na powitanie tylko wtedy, gdy Rozmówca pierwszy wyciągnie ją do Ciebie;
- Rozpoczynając rozmowę z Klientem/Kooperantem przedstaw się wyraźnie z imienia i nazwiska;
- Nie wykazuj zniecierpliwienia w rozmowie. Aktywnie słuchaj tego co ktoś ma Ci do powiedzenia;
- Dołóż wszelkich starań, aby problemy kierowane do Ciebie zostały pomyślnie rozwiązane;
- Dbaj o jakość obsługi każdego Klienta/Kooperanta, niezależnie od tego czy dotyczy to wyłącznie Twoich obowiązków;
- Sprawnie, bez zbędnej zwłoki, odpowiadaj na pisma, emaile i telefony;
- Bądź wiarygodny. Upewnij się, że przekazywane przez Ciebie informacje są zgodne z prawdą;
- Jeśli zamierzasz odwołać umówione spotkanie, zrób to najwcześniej jak jest to tylko możliwe, wyjaśniając powód odwołania i oferując inny dogodny termin;
- Upewnij się, że zawsze przekazujesz wszystkie niezbędne informacje, nie pozostawiając cienia wątpliwości;
- Nigdy nie wypowiadaj się negatywnie o Konkurencji oraz o Firmie, w której pracujesz;
- Szanuj Klienta i bądź lojalny w stosunku do niego;
- W trakcie przygotowywania wszelkich dokumentów przestrzegaj standardów wizualnych obowiązujących w każdym Pionie;
- Wszelkie materiały Firmowe przekazywane Klientom/Kooperantom powinny być w nienagannym stanie;
- Po zakończonym spotkaniu w siedzibie Firmy, zawsze odprowadzaj Gości do wyjścia.

Dobre nawyki Obsługi Klienta/Kooperanta:

- Dotrzymuj swoich obietnic. Twoja wiarygodność uzależniona jest od dotrzymywania danego słowa;
- Obiecuj mniej, dawaj więcej. Składaj tylko takie obietnice, które będziesz mógł dotrzymać;
- Wychodź naprzeciw potrzebom Kooperantów. Występując z dodatkową inicjatywą zawsze robisz dobre wrażenie;
- Wyrażaj empatię. Wtedy łatwiej zrozumiesz potrzeby Klienta/Kooperanta;
- Uczciwość ponad wszystko. Pamiętaj o tym w trakcie swojej pracy niezależnie od warunków i okoliczności;
- Uważaj standardy Obsługi Klienta/Kontrahenta za jeden z istotniejszych elementów swojej pracy.

Standardy Zachowań w Obsłudze Klienta Asten Group

Prowadzenie rozmowy telefonicznej:

- Przedstawiając się, podaj imię, nazwisko i nazwę Firmy;
- Uśmiechaj się także przez telefon;
- Mów głośno, wyraźnie i nieco wolniej niż w kontakcie bezpośrednim;
- Dzwoniąc, jasno określ cel swojego telefonu i zapytaj o to, czy Klient może rozmawiać;
- Jeśli umawiasz się z Klientem, upewnij się, że wie jak dojechać w miejsce spotkania;
- Zostawiając wiadomość na poczcie głosowej, określ wyraźnie, czy zadzwonisz jeszcze raz czy oczekujesz kontaktu ze strony Klienta. Jeśli prosisz o telefon, zostaw swoje nazwisko i numer telefonu;
- Unikaj podawania konkretnych informacji dotyczących kosztów i terminów.

Rozpoznawanie potrzeb:

- Nie oferuj niczego, dopóki nie upewnisz się, że masz wyczerpującą wiedzę o potrzebach Klienta;
- Nie dawaj niepewnej odpowiedzi na podstawie szczątkowych informacji;
- Nie oceniaj Klienta;
- Po zebraniu wszystkich informacji, zrób podsumowanie tego co udało Ci się dowiedzieć.

Prezentacja oferty:

- Nie podsumowuj transakcji, dopóki nie masz pewności, że omówione zostały wszystkie uwagi i potrzeby Klienta;
- Unikaj nadmiaru technicznych pojęć a jeśli są one niezbędne upewnij się, że są dla Klienta zrozumiałe;
- Po przedstawieniu oferty upewnij się, że Klient ją akceptuje.

Reagowanie na wątpliwości:

- Nie kwestionuj i nie oceniaj zasadności wątpliwości Klienta;
- Spróbuj poznać powody obiekcji Klienta, czy są one prawdziwe, czy są elementami negocjacji;
- Jeśli wątpliwość czy zastrzeżenie jest ogólne, postaraj się je doprecyzować.

Finalizowanie transakcji:

- Finalizując transakcję, podsumuj ustalenia warunków;
- W przypadku braku akceptacji warunków, ustal przyczynę i przygotuj grunt do negocjacji;
- Negocjując warunki, poszukuj rozwiązania korzystnego dla obu stron;
- Upewnij się, że Klient ma pełną jasność co do warunków i terminu, mając jednocześnie na uwadze ich pewność.

Pamiętaj, że to My stanowimy tę Firmę i każdy z Nas ma ogromny wpływ na Jej funkcjonowanie. Najważniejsze to kierować się jedną prostą zasadą: traktuj innych tak, jak sam chciałbyś być traktowany.

Powodzenia!