

ASIAKKAITA ÄRSYTTÄÄ / ASIAT

Merkitkää keskimmäiseen sarakkeeseen OK, jos kyseinen kohta on pääsääntöisesti palvelutilanteissanne kunnossa. Muihin kohtiin kirjatkaa käytännön ratkaisuja.

| Asiakkaita ärsyttää | | Voimme tehdä paremmin |
|---|--|-----------------------|
| 1. Pitämättömät lupaukset 2. Toiminnan byrokraattisuus ja jäykät säännöt 3. Häiriöt ja keskeytykset 4. Odottaminen 5. Oikean ihmisen vaikea tavoitettavuus 6. Sanojen ja ilmaisujen käyttäminen, joita asiakas ei ymmärrä 7. Sähköposteissa turhat hymiöt ja kirjoitusvirheet 8. Palvelutilojen ja henkilöstön epäsiisteys | | |

ASIAKKAITA ÄRSYTTÄÄ / IHMISET

Merkitkää keskimmäiseen sarakkeeseen OK, jos kyseinen kohta on pääsääntöisesti palvelutilanteissanne kunnossa. Muihin kohtiin kirjatkaa käytännön ratkaisuja.

| Asiakkaita ärsyttää | | Voimme tehdä paremmin |
|---|--|-----------------------|
| 9. Asiantuntematon ja taitamaton palvelu | | |
| 10. Massakohtelu, asiakasta ei kohdella yksilönä | | |
| 11. Vakavan ja asiallisen suhtautumisen puute, piittaamattomuus ja arvostuksen puute | | |
| 12. Kuuntelemattomuus ja päälle puhuminen (ei kuulla mitä asiakas todella tarkoittaa ja tarvitsee), hoputtaminen | | |
| 13. Asiakkaan nolaaminen tai ylimielinen asenne, kun asiakas ei tiedä tai hän ei ymmärrä | | |
| 14. Itsekeskeinen ylpeileminen omilla tiedoilla ja osaamisella (kerrotaan kaikki, eikä keskitytä niihin tietoihin, joita asiakas tarvitsee päätöstään varten) | | |
| 15. Kilpailutilanteen luominen (kumpi tietää paremmin), asiakkaan käsitysten liian suora kumoaminen | | |
| 16. Näsäviisaus (mukamas huumori) ja / tai liika rutiininomaisuus | | |
| 17. Luottamuksellisten tietojen vuotaminen | | |
| 18. Tungetteleva käytös | | |