

## Konstruowanie standardów obsługi klienta

---

### Opis badania

---

Konstruowanie standardów obsługi klienta służy podniesieniu poziomu jakości obsługi klienta. Standardy obsługi mogą dotyczyć zarówno relacji face-to-face między sprzedawcą i klientem, jak i relacji zapośredniczonych (infolinia, internet, formularz kontaktowy). Proces konstruowania standardów ma charakter złożony, a jego zasadniczą część stanowią badania empiryczne, realizowane na etapie eksploracji.

Metodologia badań dostosowywana jest do rodzaju przedsiębiorstwa. PBS - w konstruowaniu standardów obsługi na etapie eksploracji - wykorzystuje:

- badania fokusowe/ spotkania warsztatowe z pracownikami w siedzibie Zamawiającego, podczas których pracownicy wskazują nietypowe oraz problemowe sytuacje związane z obsługą klienta oraz własne sposoby reagowania
- obserwacje pracowników obsługi, z wykorzystaniem metody tajemniczego klienta
- ankiety i wywiady z klientami

Po etapie eksploracji konstruowane są odpowiednie propozycje standardów obsługi, które podlegają modyfikacjom podczas kolejnych spotkań warsztatowych. Standardy opracowywane są w formie kodeksu dobrych praktyk i dotyczą następujących etapów sprzedaży:

- rozpoznanie potrzeb klienta
- prezentacja właściwych produktów
- sytuacje problemowe na etapie przed dokonaniem zakupu
- decyzja o dokonaniu zakupu produktu
- niesfinalizowanie transakcji
- sytuacje problemowe po dokonaniu zakupu

Po skonstruowaniu standardów PBS realizuje szkolenia dla pracowników. Po upływie kilku miesięcy PBS dokonuje ewaluacji stosowania standardów z wykorzystaniem metody tajemniczego klienta.

### Zastosowanie

---

- Podniesienie poziomu jakości obsługi klienta
- Skrócenie czasu obsługi klienta
- Wzrost zadowolenia klienta z oferowanych usług i standardów obsługi
- Dostosowanie treści informacyjnych do typu klienta
- Zachowanie wysokich standardów obsługi przy dużej rotacji pracowników

### Standardy realizacji badania

---

Opis standardów realizacji badania znajduje się [tutaj](#).