

<b>Müşteri Hizmetleri Testi</b>	
Her soru için kendinize puan verin. 1 =kötü/asla, 2=ortalama/nadiren, 3=iyi/ara sıra, 4=çok iyi/sık sık, 5= mükemmel/her zaman	
<b>Puan</b>	<b>Sorular</b>
	Maaşımın sunduklarımızı satın alan müşterilerden geldiğinin farkındayım.
	Bugün (ve her gün) işte ilk günümüş gibi davranıyorum.
	Konuştuğum müşteri, kendini yeryüzündeki en önemli kişi gibi hissediyor ve ben de ona buna uygun şekilde davranıyorum.
	Müşteriler kendi nedenlerine dayanarak satın alırlar, benimkilere değil. Öncelikle onların nedenlerini ortaya çıkartırım.
	Gülümserim!
	Her zaman arkadaş canlısıyım.
	Coşkumu gösteririm.
	Her zaman olumlu olurum.
	Söylediğim ilk söz genel havayı belirler. Benimki her zaman dostça ve güven vericidir.
	Müşterilerin benim yardımımıza ihtiyaç duydukları için aradıklarını biliyorum. Öncelikle onlara yardım ederim.
	Müşterinin ismini bilmesini sağlarım.
	Müşteriye saygı kuralları çerçevesinde hitap ederim.
	Cesaretlendirici kelimeler kullanırım: "Elbette", "Sorun değil" veya "Bunu hemen yapabiliriz".
	Bir şeyi 10.000 defa söylüyor olsam bile, sanki ilk defaymış gibi söylerim.
	Müşterimle daha iyi ilişki kurabilmek için kendi ürünlerimizi kullanırım.
	Ben ürünümüzün veya hizmetimizin ateşli bir kullanıcısıyım; geceleri üzerinde çalışırım.
	"Favori" ürünlerimi ve nasıl kullanıldıklarını biliyorum.
	Müşterilere daha fazla ne gibi seçenekleri olduğunu söylerim.
	Danışman olmaya çalışırım. Müşterilerimin seçimlerinden emin hissetmelerini sağlarım.
	Durumun daha iyi anlaşılması için sorular sorarım. Sorular: <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşleriyle ilgili.</li> <li>• Bizden nasıl başarılı bir şekilde yararlandıklarıyla ilgili.</li> <li>• Daha fazla ne yapabilecekleriyle ilgili.</li> <li>• Daha fazla ne yapabileceğimizle ilgili.</li> <li>• Ürünlerimiz arasında favorileri olan ürünle ilgili.</li> <li>• Kararlarını soyutlamak için. ("Size kalsa, hangisini alırdınız?")</li> </ul>
	Müşteriye yardımcı olmayı şirket politikasının önüne koyarım (kuralları çiğnemedim).
	Bizimle iş yapmayı kolaylaştırırım.
	Bizimle iş yapmayı eğlenceli hale getiririm.
	Hizmeti kişisel bilgilere göre düzenlerim; müşterinin "nedenini" ortaya çıkartırım.
	Müşterimin satın alma alışkanlıkları ile ilgili bilgiler alırım.
	Müşterimin en sevdiği şeyler hakkında sorular sorarım ve ortak bir yanımızı bulmaya çalışırım veya onlarla kişisel olarak ilgilenirim.
	Müşterilere hizmet verirken kullandığım ikna edici 10 sağlam sözüm var, bunlar masamın üzerinde bulunur.
	Hizmetle ilgili yeni yöntemleri araştırıyorum.

	Bir müşteri "Hayır" dediğinde, biliyorum ki aslında beni değil, sadece yaptığım teklifi reddediyordur. "Hayır" veya "reddedilmeyi" kişisel olarak almam.
	Güçlendirici ve güvence verici kelimeler kullanırım: "Bey/Hanım, harika bir seçim yaptınız."
	Öfkeli telefon konuşmalarını profesyonel açıdan olabileceğimin en iyisi olabilmek için bir fırsat olarak görürüm ve en iyi hizmeti sağlarım.
	Öncelikle müşterinin sorununa empatiyle yaklaşırım.
	Evet ile başlarım. ("Bunu halletmenin en iyi/en kolay/en hızlı yolu...")
	İnsanların gerilimlerini arttıracak başka sorunları olduğunun farkındayım.
	Sinirli bir müşteri ile yaptığım bir tartışmayı kazanamayacağımı biliyorum. Bu yüzden, tartışmam.
	İhtiyaç duyduğu yardımı almasını kolaylaştırarak müşterinin asabiyetini gideririm.
	Neden yapamadığımla ilgili mazeret sunmam.
	"...a kadar kimseyi gönderemeyiz" veya "Şu anda elimizde hiç kalmadı" ya da "...yapmamalıydınız."
	Sadece ne söylediğimin değil, nasıl söylediğimin de önemli olduğunu biliyorum. Her zaman olumlu bir şekilde konuşurum.
	Bir söz verdiğimde, konuşmamda "bizzat" sözcüğünü kullanırım.
	Eğer kötüyse son aramayı hemen unutabilirim. Onu derhal aklımdan çıkartırım.
	Sorunun ardından müşterileri geri arayıp, uygun şekilde hizmet
	verilip verilmediğini ve her şeyin yolunda olup olmadığını sorarım. Sonra, biraz daha satış yaparım.
	"Politika" sözcüğünün yerine "Herkesine adil olabilmek için..." gibi sözcükler kullanırım.
	Müşteri ile telefonda konuşurken arada bir ayağa kalkarım.
	Her hafta bir saat sesimi kaydedirim ve daha sonra arabada dinlerim.
	İş arkadaşlarımdan öğrenirim.
	Kendimle gurur duyduğum için, işimi de gururla yaparım.
	Yeni bir şeyler öğrenmeye günde yirmi dakikamı ayırırım.
	Ben en iyisiyim; çünkü öyle olmaya çalışıyorum ve öyleyim.
	Benim ne istediğimin değil, müşterinin ne istediğinin önemli olduğunu biliyorum. Bunun için çabalıyorum.
	Ne düşündüğümün, ne yaptığımın ya da ne söylediğimin öneminin olmadığını biliyorum. Tek önemli olan şey müşterilerin neyi algıladıklarıdır. Bu prensibi uygularım.
	Müşterilere her şey için teşekkür ederim.
	Müşteri ile yaptığım bir telefon görüşmesini bitirirken her zaman yaratıcı bir yolla "Teşekkürler" derim.
	Tek kişiden sorumlu olduğumu biliyorum; o kişi benim.
	İçimden yaptığım olumsuz bir konuşmayı durdurmak için elimden gelen her şeyi yaparım.
	Başkalarını suçlamam ya da durumumla ilgili homurdanıp durmam.
	Evrenin genel müdürü pozisyonumdan istifa ediyorum.

**Neler Öğrendik?**