

## Kıyaslama

"En iyi uygulama" kıyaslaması bir müşteri veya iş arkadaşı ile karşılıklı etkileşimde bulunurken, görüş birliği ile "en iyisi" olarak gösterilen bir karşılık, uygulama veya fonksiyondur. Bir kıyaslamanın amacı, işyerinde her gün yaşanan durumlara karşı örnek bir karşılık yaratmaktır. Bir kıyaslamanın hedefi hizmet ve performansı en üst seviyeye yükseltmek ve bu seviyeyi her gün korumaktır.

- Bunu söylemenin en iyi yolu bu mu?
- Bunu yapmanın en iyi yolu bu mu?

En iyi uygulamaların kıyaslanması, her gün karşılaşılan durumları (müşterileri selamlamak, müşterilerin sorularını cevaplamak, müşterilerden ödeme istemek veya sesli mesajlar gibi) Vay Canına! durumlarına çevirebilir.

1. İşyerinizde meydana gelen en yaygın üç müşteri hizmetleri durumunu listeleyin.

2. Her durum için en iyi uygulama kıyaslaması oluşturun.