

Dostępna obsługa to profesjonalny standard firmy

Zobacz, jak małe zmiany w komunikacji i organizacji obsługi zwiększają komfort klientów i pracowników.

Zobacz, co może zyskać Twoja firma



Czy każdy klient może skontaktować się z Twoją firmą?

Dostępność obsługi zaczyna się tam, gdzie klient pyta, kupuje, reklamuje, umawia usługę albo potrzebuje wyjaśnienia.

- 1 dostępny jest tylko jeden kanał kontaktu
- 2 pracownicy nie wiedzą, jak reagować na różne potrzeby
- 3 procedury są opisane trudnym językiem
- 4 punkt obsługi nie daje poczucia samodzielności



Dobra obsługa zakłada różne potrzeby klientów.

Co wzmacnia dostępną obsługę?

Najczęściej nie chodzi o kosztowne inwestycje, ale o świadomy sposób organizacji kontaktu z klientem.

1

Daj wybór kontaktu

Telefon, e-mail, formularz, czat lub kontakt osobisty — różne kanały pomagają różnym klientom.

2

Używaj prostego języka

Jasne komunikaty, spokojne tempo rozmowy i potwierdzanie ustaleń zmniejszają liczbę nieporozumień.

3

Przygotuj zespół

Pracownik powinien wiedzieć, jak pomóc bez oceniania, pośpiechu i wyręczania klienta.

Jak pomaga projekt Instytut Dostępności?

To nie jest prezentacja „o idei”. To zaproszenie do praktycznej pracy nad dostępnością w firmie.

- ✓ uczymy, czym jest dostępna obsługa w praktyce firmy
- ✓ pokazujemy, jak komunikować się z klientami o różnych potrzebach
- ✓ porządkujemy procedury, komunikaty i punkty styku z klientem
- ✓ wzmacniamy kompetencje pracowników odpowiedzialnych za obsługę

W efekcie przedsiębiorstwo wie:

jak obsłużyć klienta z szacunkiem, sprawnie i bez tworzenia dodatkowych barier

Dostępna obsługa buduje zaufanie

**Klient zapamiętuje nie tylko ofertę.
Zapamiętuje też, czy został potraktowany
uważnie i profesjonalnie.**

Dostępna obsługa pomaga ograniczać reklamacje,
skracać ścieżkę kontaktu i wzmacniać pozytywny
wizerunek przedsiębiorstwa.

**Instytut Dostępności uczy obsługi,
która działa dla ludzi i biznesu.**

