

I sette peccati dei servizi

1. apatia
2. automatismo
3. fretteolosità
4. freddezza
5. condiscendenza - servilismo
6. regolamenti
7. trafila inutile

I sette peccati dei servizi

1) APATIA

Si tratta della mancanza di ogni interesse verso il cliente che nei casi peggiori non viene nemmeno “visto” come persona.

2) AUTOMATISMO

Rispetto alla situazione precedente, il cliente riceve un saluto e magari anche un sorriso, ma in modo del tutto meccanico e impersonale.

I sette peccati dei servizi

3) FRETTolosITÀ

L'operatore:

- cerca di liberarsi del cliente,
- lo “scarica” velocemente ai colleghi,
- non lo ascolta,
- non si sforza di capire qual è il vero problema.

4) FREDDEZZA

Atteggiamento scostante, quasi infastidito che mette il cliente in situazione di imbarazzo e di inferiorità.

I sette peccati dei servizi

5) CONDISCENDENZA e SERVILISMO

- Trattare i clienti come bambini di 3 anni.
- Cercare di ingraziarsi il cliente con un atteggiamento di sottomissione palesemente falsa.

6) REGOLAMENTI

Concepire le regole del servizio in modo da semplificare al massimo il lavoro o di “controllare” il cliente (sfiducia).

7) TRAFILA INUTILE

Le sette virtù dei servizi

ERRORI da evitare

- Apatia
- Frettolosità
- Freddezza
- Condiscendenza
- Automatismo
- Regolamenti
- Trafila inutile

Sette virtù

1. Empatia
2. Disponibilità
3. Cortesia
4. Rispetto
5. Personalizzazione
6. Responsabilità
7. *Problem solving*