



Tarkistuslista: Asiakaspalvelu

Tarkistuslistan ovat läpikäyneet:

Päivämäärä:

0 = ei toteudu 1= kehitettävää 2 = toteutuu

Toimintatapa	0	1	2	Kommentit
Yrityksessä on laadittu ohjeet ja menettelytavat asiakaspalveluun.				
Henkilöstön asiakaspalveluosaaminen ja motivaatio on varmistettu.				
Yrityksessä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta.				
Yrityksessä on menettelytapa reklamaatioiden käsittelyyn.				
Asiakaspalautetta käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Myös asiakkaiden suullisesti antama palaute käsitellään.				
Palautetta hyödynnetään palvelun kehittämisessä.				
Yrityksellä on määritellyt toimintatavat asiakassuhteiden ylläpitoon. Pitkäaikaisista asiakkuuksista palkitaan.				
Tilojen yleisilme on siisti.				

Toimintatapa	0	1	2	Kommentit
Palveluhenkilöstöllä on siisti ulkoasu, josta heidät tunnistaa helposti henkilöstöksi.				
Asiakaspalvelussa asiakas huomioidaan, vaikka häntä ei voitaisi palvella heti. Odotusaika pidetään kohtuullisena ja mahdollista viivettä pahoitellaan.				
Asiakkaan tarpeet ja toiveet selvitetään tarkasti ja nopeasti. Ne kirjataan muistiin ja tarvittaessa välitetään eteenpäin.				
Asiakasta neuvotaan valitsemaan tuote tai palvelu, joka vastaa hänen tarpeitaan parhaalla mahdollisella tavalla.				
Asiakkaalle kerrotaan tuotteiden ja palveluiden eduista ja haitoista sekä kustannustehokkuudesta myös pitemmällä aikavälillä.				
Asiakasta neuvotaan tuotteen oikeassa käytössä, säilytyksessä, huollossa ja jätehuollossa. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuuksista tuotteen korjauttamiseen.				
Ongelma- ja virhetilanteet pyritään ratkaisemaan välittömästi. Virhetilanteessa asiakkaalle pahoitellaan ja vahinko hyvitetään riittävällä tasolla.				