

Qualitätsstandards Clean & Shiny

- Unsere Gespräche werden einheitlich eröffnet.

Inbound: „willkommen bei „Clean & Shiny“– Vorname, Nachname...“

Outbound: „Mein Name ist – Vorname, Nachname – von „Clean & Shiny“ ...“

- Unsere Kunden sind unser kostbarstes Gut. Wir kommunizieren freundlich, höflich und konfliktfrei.
- Unser Dienstleistungsangebot ist sehr flexibel und soll dem Kundenwunsch angepasst werden.
- Reklamationen nehmen wir ernst und entschädigen den Kunden mit Kulanz für seine Umtriebe.
- Wir setzen unsere Fragetechnik gezielt ein und hören dem Kunden aktiv zu.
- Emotionen unserer Kunden sind uns wichtig und wir gehen darauf ein.
- Wir beraten alle Kunden umfassend und kundenorientiert.
- Gespräche werden zusammengefasst und erst beendet, wenn das Anliegen des Kunden gelöst ist.
- Wir sprechen den Kunden mit Namen an oder in der Fremdsprache gewohnten Norm wie z.B. im Englischen mit „Mam“ oder „Sir“.