

Qualitäts- Standards und der Kommunikation mit den Kunden

- Unsere Gespräche werden einheitlich eröffnet.
Inbound: „willkommen bei „Bike4U“– Vorname, Nachname...“
Outbound: „Mein Name ist – Vorname, Nachname – von Bike4U ...“
- Unsere Kunden sind unser kostbarstes Gut. Wir kommunizieren freundlich, höflich und konfliktfrei.
- Reklamationen nehmen wir ernst und entschädigen den Kunden mit einem Geschenk für seine Umtriebe. Zusätzliche Rabatte werden mit dem Vorgesetzten abgesprochen.
- Wir setzen unsere Fragetechnik gezielt ein und hören dem Kunden aktiv zu.
- Emotionen unserer Kunden sind uns wichtig und wir gehen darauf ein.
- Unser Motto „Bike4U – your perfect bike“ soll für den Kunden spürbar sein. Aus diesem Grund ist die Beratung besonders wichtig. Jeder Kunde soll das Bike, das seinem Bedürfnis entspricht, erhalten.
- 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“.