

湖北iso认证企业客户服务人员普遍缺乏服务意识和敬业精神

产品名称	湖北iso认证企业客户服务人员普遍缺乏服务意识和敬业精神
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

硬件的完善不能弥补软件湖北iso认证企业客户服务人员的缺陷

第一个大的问题是：硬件的完善不能弥补软件的缺陷。软件是指客户服务人员；硬件就是指为客户提供的服务设施，如提供饮水机，或是放个真皮沙发，或是装修装修门面，木门变成无框玻璃门等等。

好的硬件设施不等于好的服务。

湖北iso认证企业客户服务人员普遍缺乏服务意识和敬业精神

第二个问题是客户服务人员普遍缺乏服务意识和敬业精神。很多做客户服务的人员都不是站在客户立场上思考问题，而是站在自己或站在自己湖北iso认证企业的角度思考问题。当你去投诉时，得到的回答是：“我们先得分清楚是你的错还是我的错，再来谈我是不是应该赔你”，并没有真正提升客户服务的意识。这种客户服务人员缺乏服务意识和敬业精神的状况，在国内很多行业都普遍存在。他们也说“你好”，也说“谢谢你光临”，但是给人的感觉特别言不由衷，好象都是被逼迫的。比如说去“工行”，这几年有服务用语了，每个窗口都贴一小牌子，上面有员工照片和服务的理念。他也会说“你好”，当你存完钱或取完钱之后他也会说一句“谢谢”。可他们言不由衷，是规定他们这么说，不得已。有时候什么都不说，不累的时候说，累的时候就不说，客户得不到始终如一的服务。