

## Standard di qualità e comunicazione con i clienti

- Le nostre conversazioni vengono avviate in modo uniforme.  
Inbound: "Benvenuti da "Bike4U" - Nome, Cognome..."  
Outbound: "Il mio nome è - nome, cognome – di Clean & Shiny"
- I nostri clienti sono il nostro bene più prezioso. Noi comunichiamo in modo cordiale, gentile e senza conflitti.
- Prendiamo sul serio i reclami e compensiamo il cliente con un regalo per i suoi disagi subito. Ulteriori sconti vengono concordati con il superiore.
- Impieghiamo la nostra tecnica delle domande in modo mirato e ascoltiamo il cliente attivamente.
- Le emozioni dei nostri clienti sono importanti per noi e le consideriamo.
- Il nostro motto " Clean & Shiny – your perfect bike" deve essere evidente per i clienti. Per questo motivo la consulenza è particolarmente importante. Ogni cliente deve ricevere la bicicletta che corrisponde alle sue esigenze.
- Le conversazioni vengono riassunte e concluse solo quando il problema del cliente è risolto.
- Ci rivolgiamo al cliente per nome o nella norma usuale della lingua straniera come per es. in inglese con "Mam" o "Sir".