

KLIENDITÖÖ MEELESPEA

- Klient on ettevõtte jaoks tähtsaim isik.
- Klient ei sõltu sinust, vaid sinul on töö tema tõttu – ta on inimene, tänu kellele sulle makstakse palka.
- Klient osutab teie ettevõttele teene, kui ta ettevõttesse tuleb.
- Klient on ettevõtte ja äri osa, mitte kõrvaline isik.
- Klient on lihast ja luust inimene oma tunnetega nagu klienditeenindaja.
- Klient tuleb ettevõttesse kohaste vajadustega ja klienditeenindaja töö on need rahuldada.
- Klient ei katkesta sinu tööd, vaid on sinu ja ettevõtte tegevuse alus.
- Kliendil on õigus viisakale ja lugupidavale kohtlemisele.
- Klient ei pea teadma sinu ärivaldkonna üksikasju, see on sinu ülesanne.



Allikas: Israel, Väärtuspõhise müügi väljakutsed, 2011

61

Kliendi ootused ja vajadused

- Tunda end teretulnuna
- Saada teenust või kaupa õigeaegselt
- Tunda end mugavalt (ja turvaliselt)
- Vajadus kindlustunde järgi, et raha leiab õige kasutuse
- Olla kuulnud, mõistetud ja arusaadud
- Vajadus olla tunnustatud
- Tunda end olulisena
- Olla ära tuntud ja meelde jäetud
- Saada lugupidamist ja tähelepanu
- Saada abi ja toetust



Allikas: Tooman, Mats, "Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat", 1999