

# Obsługa klienta w instytucji kultury - Wieluń, 15-16.06.15

Uczestniczki, grupę w 100% stanowiły Panie, stworzyły bardzo przyjazną atmosferę, która sprzyjała realizacji kolejnych ćwiczeń i wymianie doświadczeń. Podczas spotkania zostały wypracowane zasady dobrej obsługi klienta. Jako główne standardy zostały wskazane m.in. uprzejmość, stosowny ubiór, szczery uśmiech, aktywne słuchanie oraz asertywność.

Poniżej prezentujemy kompletny zestaw zasad dobrej obsługi klienta, zaproponowany przez uczestniczki szkolenia:

1. Uprzejmość
2. Szczery uśmiech
3. Kompetencje
4. Cierpliwość
5. Aktywne słuchanie
6. Zdrowy dystans
7. Zdrowa empatia
8. Stosowny wygląd
9. Asertywność
10. Zainteresowanie klientem