

客戶服務反思及伙伴指導習作

同事名稱：_____

伙伴名稱：_____

問題一：【自豪經驗】試形容你最感自豪你同事的一次客戶服務經驗。自豪的原因是什麼呢？

自豪經驗：

自豪原因：

問題二：【不愉快經驗】試形容你最不開心關於你的同事一次不愉快的客戶服務經驗。不快的原因是什麼呢？

不愉快經驗：

不愉快原因：

問題三：【難應付的個性】哪一類個性的客戶是你的同事普遍覺得較難應付的？為什麼？

普遍同事較難應付之客戶：

原因：

問題四：【親和力】作為主管，你覺得與客戶瞬間建立親和力方面，你會給予同事多少分數（0-10分）？為什麼呢？

分數：_____

原因：

問題五：【重要條件】你認為提供最優質的客戶消費經驗，最重要的三個條件是什麼？

第一個重要條件：_____

第二個重要條件：_____

第三個重個條件：_____

問題六：【改進空間】為要提供更理想的客戶消費經驗，你覺得你或你公司可以改進的空間是什麼？試列舉三項。

改進一：_____

改進二：_____

改進三：_____