

אמ"ת טכנולוגי אשקלון
עיצוב וטיפול התר



אמ"ת טכנולוגי דתי אשקלון
חינוך שרואה רחוק
זוכה פרס חינוך ארצי 2014

תהליך מתן השירות ללקוח/ה



עריכה: מיטל לוגסי רכזת מגמת עיצוב



קבלת פנים

הצגה עצמית

חיוך ומילות נימוס

בירור דרישות הלקוח (האם יש בעיות מיוחדות
הקשורות לטיפול במספרה)

אבחון סוג השיער והעור.

הסבר על יתרונות התספורת, צבע שיער וכו'.

התייחסות רצינית לכל שאלת הלקוח.

ייעוץ



החלטה

חיזוק ההחלטה לאחר טיפול או המכירה של המוצר.

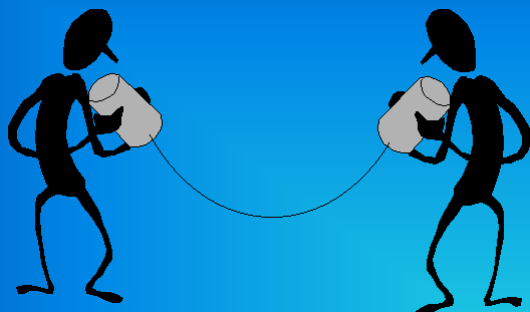
יש לתת ללקוח הרגשה שהטיפול נעשה בהתאם להחלטתו, ולפי בקשותיו קביעת מחיר הטיפול.



תלונות

תלונה אינה אסון.
הקשבה ללקוח בתשומת לב.
שיתוף עובד בכיר בשיחה.





טיפול בתלונה

שיחה עניינית כדי לבדוק האם התלונה מוצדקת

לא מוצדקת

מוצדקת

הסבר בבירור ובאדיבות את הסיבה
לדחיית התלונה.

להציע פתרון הולם שישביע את
רצונו

גביית המחיר (לומר בקול רם ומובן ללקוח)

פרידה

יש לברך את הלקוח ולעזור לו
ביציאה מהמספרה



עריכה: מיטל לוגסי רכזת מגמת עיצוב

תהליך מתן השירות ללקוח:



עריכה: מיטל לוגסי רכזת מגמת עיצוב