

# O co zadbać, by stworzyć doskonałą obsługę klienta?

Zanim zaczniesz budować procesy, by zapewnić swoim klientom wyjątkowe doświadczenia, weź pod uwagę 20 filarów dobrej obsługi i odpowiedz sobie na pytania.

## #1 Wielokanałowość

- Czy udostępniam klientom różne kanały kontaktu, takie jak telefon czy e-mail?
- Czy kanały te dopasowane są do potrzeb grup klientów, którzy najczęściej z nich korzystają?

## #2 Szybka reakcja

- Czy moi klienci muszą czekać na kontakt z obsługą?
- Ile wynosi średni czas oczekiwania na odpowiedź?
- Jaki powinien być maksymalny czas oczekiwania na odpowiedź?
- Czy w pilnych sprawach czas oczekiwania jest skrócony?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI błyskawicznie odbiera każde połączenie, gdyż przetwarza aż 5000 rozmów na minutę?

## #3 Dostępność 24/7/365

- Czy moi klienci rozwiążą (niektóre) sprawy także poza godzinami pracy biura?
- Jakie kategorie spraw powinny być rozwiązywane całodobowo?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI to infolinia dostępna całodobowo i przez cały rok?

## #4 Personalizacja

- Czy obsługa klienta ma dostęp do informacji o poszczególnych klientach?
- Jak wykorzystywane są te informacje?
- W jaki sposób wykorzystać je, by polepszyć jakość obsługi?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI potrafi spersonalizować komunikację w czasie rzeczywistym oraz według planu?

## #5 Pierwszy kontakt

- Jaki odsetek klientów rozwiązuje swój problem przy pierwszym kontakcie?
- Co zrobić, by odsetek ten był większy?
- Jaki odsetek byłby satysfakcjonujący?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI załatwia 80% standardowych spraw klientów od A do Z?

## #6 Automatyzacja

- Czy w moim biurze obsługi rutynowe sprawy są zautomatyzowane?
- Jakie narzędzia automatyzacyjne stosuję?
- Czy są to najlepsze narzędzia i czy wykorzystuję ich pełen potencjał?
- Jakie oszczędności czasowe i finansowe przyniosłaby automatyzacja?

## #7 Standaryzacja

- Czy moje biuro stosuje standardy jakości obsługi?
- Czy dokumentacja i procesy są uporządkowane?
- Czy zdarzają się błędy, jakiego rodzaju i jak często?
- Co zrobić, by zmniejszyć liczbę błędów?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI nie popełnia typowo ludzkich błędów i automatycznie uzupełnia CRM?

## #8 Samoobsługa

- Czy moi klienci mają dostęp do obszernej sekcji FAQ i samouczków?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI odpowiada na wszystkie standardowe pytania klientów?

## #9 Wielojęzyczność

- Czy obsługuję klientów w wielu językach?
- W jakich językach chcą najczęściej być obsługiwani moi klienci?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI obsługuje ponad 150 języków?

## #10 Feedback

- Czy aktywnie zachęcam klientów do zostawiania opinii na temat obsługi?
- Czy przekazywanie feedbacku jest dla moich klientów łatwe?

## #11 Mierzenie satysfakcji

- Czy regularnie badam satysfakcję klientów z jakości obsługi?
- Jakie wskaźniki satysfakcji byłyby zadowalające?
- Czy wyciągam wnioski z wyników badań i wprowadzam ulepszenia?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI prowadzi skuteczne ankiety satysfakcji?

## #12 Pozytywne podejście

- Czy pracownicy obsługi klienta umieją się konstruktywnie komunikować?
- W jaki sposób podchodzą do trudnych sytuacji?
- Jakie dobre praktyki mogę wprowadzić, by im to ułatwić?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI zachowuje spokój w każdej sytuacji?

## #13 Prosty język

- Czy moja komunikacja z klientem jest dla niego zrozumiała?
- Czy klient wie, co zrobić w danej sytuacji?
- Czy korzystam z żargonu i trudnych technicznych sformułowań?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI może korzystać ze słowniczka rekomendowanych zwrotów?

## #14 Proaktywność

- Czy przewiduję problemy, które mogą się pojawić?
- Czy rozwiązuję te sytuacje, zanim klient je zgłosi?

## #15 Monitorowanie

- Czy śledzę wskaźniki obsługi klienta?
- Czy wiem, jaki czas reakcji, czas rozwiązania problemu czy poziom CSAT chcę osiągnąć?

## #16 Follow-up

- Czy kontaktuję się z klientem po rozwiązaniu problemu, by zbadać jego zadowolenie?

## #17 Prywatność

- Czy stosuję optymalne środki prawne i techniczne ochrony danych klienta?
- Czy moje środki bezpieczeństwa nie komplikują nadmiernie procesu obsługi?

Czy wiesz, że...

Konwersacyjna AI potrafi zidentyfikować klienta i potwierdzić tożsamość?

### #18 Innowacja

- Czy regularnie śledzę trendy i nowości w obsłudze klienta?
- Czy testuję i wprowadzam nowe rozwiązania?

### #19 Zrozumienie

- Czy aktywnie słucham swoich klientów i w jaki sposób?
- Czy uwzględniam ich oczekiwania w swoich procesach?

### #20 Szkolenia

- Czy regularnie edukuję pracowników w zakresie technologii, komunikacji oraz oferty i polityki firmy?
- Czy moi pracownicy stosują tę wiedzę w praktyce?

Chcesz dowiedzieć się, jak wykorzystać konwersacyjną AI w telefonicznym biurze obsługi, by ulepszyć doświadczenie klienta?

[Umów bezpłatną konsultację](#)