

## Asiakaspalvelu Saksassa - opiskelijoiden havaintoja 2010-11

Erityishuomioita asiakaspalvelusta	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asiakas sai tulla katsomaan koneensa valmistusta halutessaan.</li><li>- Palvelu hyvää, asiakkaalta kysyttiin heti liikkeeseen saavuttua, miten voi palvella. Asiakkaat olivat tyytyväisiä, vaikka heidän etsimäänsä tuotetta ei löytynytäkään.</li></ul>
Onko henkilöstölle asiakaspalveluun liittyvää koulutusta?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asiakaspalveluhenkilöillä on asiakaspalveluun liittyvää koulutusta.</li><li>- Matkailupalvelun henkilöstölle järjestetään motivointimatkoja kohdemaahan.</li></ul>
Miten työntekijä perehdytetään asiakaspalveluun?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Viikon ajan opastetaan kaikissa työtehtävissä.</li></ul>
Asiakaspalaute? Miten asiakastyytyväisyyttä mitataan?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Palaute kerätään saapuneista sähköpostipalautteista.</li></ul>