

Lista di controllo: gestire al meglio feedback e reclami

Le seguenti domande vi aiuteranno ad analizzare il vostro attuale approccio a feedback e reclami e a individuare le eventuali necessità d'intervento.

Domande	Necessità di intervento
Incoraggiare al feedback	
Incoraggiamo i nostri clienti ad esprimere attivamente reclami e suggerimenti? Ad esempio con manifesti, prospetti, sul sito internet o nei colloqui personali.	
Accogliere il feedback	
Dove riceviamo feedback e reclami?	
Chi risponde a feedback e reclami?	
Come sono regolate le competenze e l'organizzazione?	
Conosciamo le tecniche di dialogo per reagire correttamente ai reclami? Ad esempio tecniche per porre le domande e trucchi per l'ascolto attivo.	
Trattare e reagire al feedback	
Operiamo nel rispetto del principio CIPESC? In altri termini: mantenere la calma, mostrare interesse, risvegliare sentimenti con le parole, mostrare empatia, offrire soluzioni, concludere correttamente i reclami.	
Abbiamo definito un momento dedicato a trattare i reclami?	
Tutti i collaboratori interessati conoscono le soluzioni ai più comuni reclami?	
Il trattamento ineccepibile, rapido e cortese dei reclami riveste molta importanza nella nostra azienda?	
Come possiamo mantenere le nostre promesse?	
Valutare il feedback	
Quanti reclami riceviamo?	
Di cosa si lamentano i clienti e le clienti? Quali aspettative dei clienti non vengono soddisfatte?	
Come reagiamo ai reclami?	
I problemi dei clienti e le soluzioni da noi proposte vengono raccolti e conservati?	
Quali conseguenze ne risultano? Ad esempio adeguamenti dei prodotti, miglioramento dei processi interni, cambio di fornitore.	

pi – Gestione delle piccole imprese

Pubblicato da PostFinance in collaborazione con KMU-HSG