

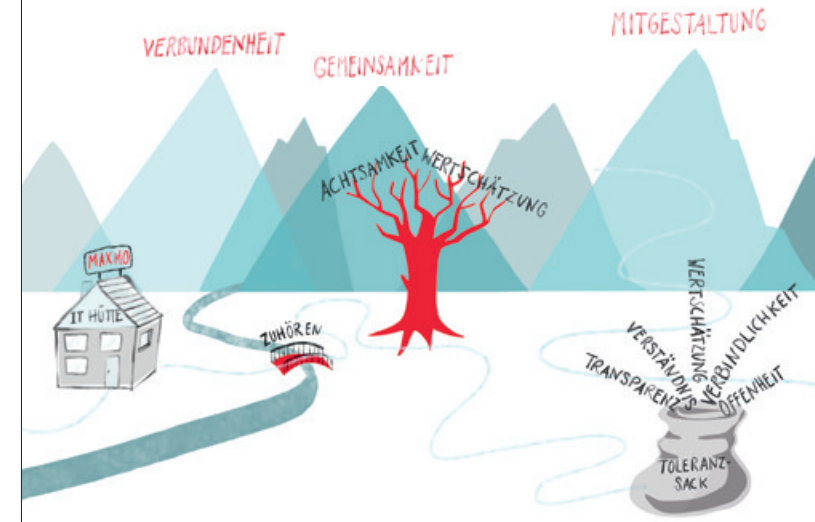
WIE ZEIGEN WIR WERTSCHÄTZUNG GEGENÜBER UNSEREN KUNDEN?

ACHTSAMKEIT WERTSCHÄTZUNG



MAXMO Apotheke

TEAMWORK MOUNTAINS



MAXMO Apotheke

UNSER VERSTÄNDNIS VON WERTSCHÄTZUNG

Wir gehen auf unsere KundInnen ein, fragen nach („**RUND-UMBLICK**“) und erhellen ihre Situation mit einem **LÄCHELN**.

Wir vergessen dabei niemals, dass jeder Mensch mit seinem eigenen Problem oder Schicksal zu uns kommt.

Wir gehen **ALLE PROAKTIV ANS KLINGELNDE TELEFON**, damit unsere KundInnen nicht warten müssen.

Wir hören unseren KundInnen aktiv zu. Dadurch zeigen wir Verständnis für unsere KundInnen, selbst dann, wenn es mal komplizierter wird. Denn oft geht es unseren KundInnen körperlich und/oder mental nicht gut. Deswegen finden wir durch Fragen heraus, was sie brauchen und kommen mit ihnen ins Gespräch.

Wenn möglich, **SPRECHEN WIR KUND/INNEN MIT NAMEN** an. Dadurch fühlen sie sich als Mensch wahrgenommen und willkommen. Das macht unsere KundInnen glücklich und fördert die Beziehung zu MAXMO.

Wir sind fachlich **KOMPETENTE ANSPRECHPARTNER/INNEN**, aber vergessen dabei niemals, dass unsere KundInnen nicht wissen, was wir wissen. Deswegen überfordern wir sie nicht mit Fachbegriffen, sondern sprechen ruhig, langsam und klar. Dadurch fühlen sich unsere KundInnen sicher und gut aufgehoben.

Bei **REKLAMATIONEN VERMEIDEN WIR EIN VORSCHNELLES „NEIN“**. Niemand reklamiert gerne, für manche bedeutet das eine enorme Überwindung. Deswegen verschaffen wir uns die Möglichkeit, Rücksprache zu halten, ruhig und im Sinne einer nachhaltigen Kundenbindung zu handeln: „Entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. Ich erkundige mich für Sie, wie wir ab hier weitermachen.“

Wir bedienen KundInnen selbst kurz **VOR UNSEREM FEIER-ABEND MIT POSITIVER ENERGIE** und tragen damit aktiv dazu bei, dass sich KundInnen nach einem Besuch bei MAXMO etwas besser fühlen.

Wir warten, bis unsere KundInnen **ALLES EINGEPACKT** haben und wünschen einen angenehmen Tag.

Wir sprechen vor Kunden **NIEMALS NEGATIV ÜBER KOLLEG/INNEN** (oder das Unternehmen). Selbst dann nicht, wenn sich ein/e KundIn über eine/n KollegIn beschwert. Wir beruhigen die Gemüter, hören auch hier wieder aktiv zu, zeigen dadurch, dass wir sie ernst nehmen und suchen nach einer zufriedenstellenden Lösung.

Die kostenlose Beigabe am Ende übergeben wir mit einem positiven Satz, wie zum Beispiel: **„ICH TUE IHNEN NOCH ETWAS GUTES“** oder **„HIER NOCH EINE KLEINE AUF-MERKSAMKEIT FÜR SIE“**.