

ORIENTACJA NA KLIENTA

Poziom	Dbłość o wysokie standardy w zakresie obsługi klienta. Nawiązywanie i podtrzymywanie stałego, dobrego kontaktu z klientem. Wychodzeniu naprzeciw oczekiwaniom, potrzebom i życzeniom klientów wewnętrznych i/lub zewnętrznych. Pozyskanie zaufania i lojalności klientów wobec firmy.
A (1)	Nie przestrzega obowiązujących w firmie standardów dotyczących obsługi klienta. Nie potrafi nawiązać dobrego kontaktu z klientem ani go potrzymać. Nie rozumie potrzeb i oczekiwań klienta i nie potrafi dostosować do nich odpowiedniej formy obsługi.
B (2)	Bywa, że nie przestrzega obowiązujących w firmie standardów dotyczących obsługi klientów. Zdarza się, że nie rozumie i wykazuje gotowości w wychodzeniu naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom klienta. Nie potrafi dostosować do nich odpowiedniej formy obsługi.
C (3)	Stosuje się do obowiązujących w firmie standardów w zakresie obsługi klientów. Dobrze nawiązuje i podtrzymuje kontakt z klientem. Rozumie klienta i wychodzi naprzeciw jego oczekiwaniom i życzeniom. Szybko nawiązuje dobry kontakt z klientem i potrafi go podtrzymywać.
D (4)	Bezwyjątkowo stosuje się do obowiązujących w firmie standardów dotyczących obsługi klienta. Nawiązuje i podtrzymuje bardzo dobry kontakt z klientem. Potrafi skutecznie dostosować sposób obsługi do indywidualnych oczekiwań klienta. Bardzo dobrze radzi sobie w kontakcie z trudnym klientem.
E (5)	Jest wzorem do naśladowania jeśli chodzi o umiejętność nawiązywania i podtrzymywania doskonałego kontaktu z każdym niemal typem klienta. Nie tylko stosuje się do obowiązujących standardów obsługi klienta, ale także w miarę potrzeby je udoskonala. Perfekcyjnie i bardzo szybko rozpoznaje specyficzne potrzeby i oczekiwania klienta. Potrafi znaleźć takie rozwiązanie zaistniałego problemu, które w pełni usatysfakcjonuje klienta.

ORIENTACJA NA KLIENTA

Poziomy	A	B	C	D	E
Dbłość o wysokie standardy obsługi klienta	Nie przestrzega obowiązujących w firmie standardów odnośnie obsługi klienta.	Zdarza mu się omijać obowiązujące w firmie standardy dotyczące obsługi klientów	Stosuje się do obowiązujących w firmie standardów w zakresie obsługi klientów	Dbą o utrzymanie bardzo wysokich standardów w obsłudze klienta.	Nie tylko dba o najwyższe standardy w zakresie obsługi klienta, ale także w miarę potrzeby je udoskonala.
Nawiązywanie i podtrzymywanie dobrego kontaktu z klientem	Nie potrafi nawiązać ani podtrzymać dobrych kontaktów z klientami.	Nawiązuje dość dobre kontakty z klientami, ale w wielu przypadkach nie potrafi ich podtrzymać..	Z reguły nawiązuje dobry kontakt z klientem i potrafi go podtrzymać.	Przykłada dużą wagę do jakości kontaktu indywidualnego z klientem, co skutkuje tym, że klienci szukają z nim kontaktu.	Jest przykładem do naśladowania jeśli chodzi o nawiązywanie i podtrzymywanie doskonałego kontaktu z klientami.
Wychodzenie naprzeciw potrzebom, oczekiwaniom klienta	Nie rozumie potrzeb i oczekiwań klienta i nie potrafi dostosować do nich odpowiedniej formy obsługi.	Zdarza się że nie rozumie potrzeb klienta i zachowuje się niezgodnie z jego oczekiwaniami	W większości sytuacji prawidłowo rozpoznaje potrzeby i oczekiwania klienta oraz dostosowuje do nich formę obsługi.	Potrafi bardzo skutecznie dostosować sposób obsługi klienta do jego indywidualnych oczekiwań.	Rozpoznaje, nawet najbardziej nietypowe, potrzeby klienta i dobiera do nich optymalną formę obsługi.
Rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez klienta	Nie potrafi skutecznie rozwiązać zgłaszanych przez klientów problemów.	Rozwiązuje zgłaszane przez klienta problemy, ale robi to mało skutecznie.	Większość zgłaszanych przez klientów problemów rozwiązuje skutecznie	Z dużym zaangażowaniem zajmuje się zgłaszanymi przez klientów problemami i jest w tym bardzo skuteczny	Potrafi konstruktywnie rozwiązać każdy zgłaszany przez klienta problem. Pomaga innym w rozwiązywaniu problemów klienta
Panowanie nad emocjami	W kontakcie z trudnym klientem, nie radzi sobie, ani z emocjami klienta, ani z własnymi.	W sytuacjach trudnych ma problem z opanowaniem własnych emocji i zapanowaniem nad emocjami klienta.	W kontakcie z trudnym klientem z reguły dobrze panuje zarówno nad własnymi emocjami, jak i emocjami i klienta.	Jest bardzo opanowany. Potrafi zachować spokój nawet podczas obsługi bardzo trudnego klienta.	Dzięki empatii, okazywaniu zainteresowania problemami klienta, nie tylko świetnie panuje nad emocjami, ale także tworzy poczucie więzi i wzajemnego zrozumienia.