

Тест К.В. ХАРСКОГО «Клиентоориентированность компании» Кто или что важнее?

Клиент или прибыль:

- Клиент всегда важнее прибыли
- Клиент должен быть важнее прибыли
- Клиент так же важен, как и прибыль
- Прибыль немного важнее клиента
- Прибыль важнее клиента
- Любая прибыль важнее клиента

Клиент или отношения в коллективе:

- Отношения важнее клиента
- Клиентом можно пожертвовать, а отношениями – никогда
- Клиент не важнее отношений в коллективе
- Клиент важнее отношений в коллективе
- Ради достойного клиента отношениями можно пожертвовать
- Любимый клиент важнее отношений в коллективе

Клиент или сотрудник:

- Клиент, конечно, важнее сотрудника
- Некоторые клиенты важнее сотрудника
- Клиент важнее любого сотрудника
- Клиент столь же важен, как и сотрудник
- Некоторые сотрудники важнее клиентов
- Любимый сотрудник важнее клиента

Клиент или рабочее время:

- Мы рады клиенту в любое время
- Мы рады клиенту в рабочее время
- Мы закроемся перед носом клиента, если время вышло
- Мы работаем по принципу «до последнего клиента»
- Мы работаем по принципу «война – войной, а обед по расписанию»
- Никакой клиент не сможет прервать наш обеденный перерыв

Клиент или правда:

- Если надо, я могу обмануть клиента
- Я сильно мучаюсь, обманывая клиента
- Не обманешь – не продашь
- Не хочу обманывать клиентов
- Я никогда не обманываю клиента
- Скорее уволюсь, но не обману клиента

Клиент или регламент работы (правила, инструкции и т. п.):

- Правила – это святое
- Нельзя нарушать правила даже ради клиента
- Правила могут быть нарушены ради некоторых клиентов
- Правила могут быть нарушены, если это дополнительно оплачивается
- Что такое правила, если клиент просит отступить от них
- Клиент имеет право отменить любое правило

Клиент или высшее руководство:

- Желания клиента важнее мнения руководства
- Желания клиента могут быть важнее мнения руководства
- Сложно выбрать: что важнее клиент или руководство
- Сложно представить, что клиент может быть важнее мнения руководства
- Мнение руководителя всегда доминирует
- Желания клиента ничтожны, если руководитель распорядится проигнорировать их

Клиент или технология:

- Клиент диктует, какие технологии мы должны использовать
- Клиент интересуется, какие технологии мы используем
- Клиент не знает, какие технологии мы используем
- Клиенту не следует интересоваться, какими технологиями мы пользуемся
- Клиенту не положено знать используемые нами технологии

Клиент или «мои нервы»:

- Клиенту можно все, даже нервировать сотрудников
- Клиент должен уважать чувства сотрудников
- Нервные клетки не восстанавливаются, клиент не достоин таких жертв
- Есть такие клиенты, для которых ничего не жалко

Клиент или привычка/традиции:

- Клиенты не способны повлиять на наши традиции
- Наши традиции важнее клиентов
- Мы изменим любые традиции ради любимых клиентов
- Клиентам придется много заплатить, чтобы мы изменили свои традиции
- Традиции – пустяк, если клиенты ими не довольны