

## Normes de qualité et de communication avec les clients

- Nous débutons nos entretiens de manière uniforme.  
Inbound: „Bienvenue chez „Bike4U“ – prénom, nom...“  
Outbound: „Mon nom est – prénom, nom – de Bike4U ...“
- Nos clients sont notre bien le plus précieux. Nous communiquons de manière aimable, polie et non conflictuelle.
- Nous prenons au sérieux les réclamations et nous dédommageons le client pour ses désagréments à l'aide d'un petit cadeau. Des rabais supplémentaires sont à discuter avec le supérieur.
- Nous utilisons de manière ciblée notre technique de questionnement et nous écoutons activement le client.
- Les émotions de nos clients sont importantes pour nous et nous les prenons en compte.
- Notre devise „Bike4U – your perfect bike“ doit être perceptible pour le client. Pour cette raison, les conseils sont particulièrement importants. Chaque client doit obtenir le vélo qui correspond à ses besoins.
- Nos résumons l'entretien en fin d'appel et nous n'y mettons fin que lorsque la demande du client a été résolu.
- Nous nous adressons au client en utilisant son nom ou de la manière usuelle dans une langue étrangère, p.ex. „Mam“ ou „Sir“ en anglais.