

چک لیست

استراتژی خدمات

۱. شرح ماموریت^۱

۲. انتظارات مشتری

- در حال حاضر خدمات شما به چه بخشی از مشتریان تعلق می گیرد یا در آینده تعلق خواهد گرفت؟
- این بخش از مشتریان، چه نوع خدماتی را انتظار دارند؟
- نیازمندیهای این بخش از مشتریان چیست؟
- استفاده یا ارزیابی آنها از محصولات شما چگونه است؟
- آیا تقاضای خدمات یا محصولی را دارند که در حال حاضر عرضه نمی شود؟
- نقاط ضعف خدمات در کجاست؟ آنها را چگونه مرتفع می کنید؟

۳. تصور ذهنی

- می خواهید دیدگاه اجتماع درباره شما چگونه باشد؟
- چه محصولات یا خدمات ویژه ای را عرضه می کنید یا قابلیت ارائه آنها دارید؟
- چه ارزشی را می توانید عرضه کنید که دیگران نمی کنند یا نمی توانند؟ منظور از ارزش صرفاً قیمت نیست.
- چه چیزی شما را از دیگر تجارتهای مشابه، متفاوت می سازد؟
- رقبای شما چه می کنند که شما نمی کنید؟
- در چه زمینه ای می توانید بیش از تعهد کاری خود، عمل کنید؟

۱. ماموریت هر سازمان عبارتست از رسیدن به مقصد از پیش تعیین شده آن سازمان که نوع، حیطه عمل، محصول و بازار سازمان را از سایر سازمانها متمایز می کند.م.

۴. تصویر استراتژی خدمات

- وقتی مشتریان از شرکت شما خارج می شوند، مایلید چه حسی داشته باشند؟
- می خواهید درباره تان چه بگویند؟
- رضایتمندی مشتری را در حال مصرف محصولات یا خدمات خود، تجسم کنید.
- تجسم کنید کارمندانان براحتی مشکلات را اصلاح می کنند.
- مایلید رقابتان درباره شما چه بگویند؟