

Přístup k péči o zákazníky

1. Co pro vás znamená skvělá zákaznická péče?
2. Co vás na této pozici přitahuje?
3. S jakou nejlepší zákaznickou péčí jste se setkal? A proč?
4. Naopak, jaký byl váš nejhorší zážitek?
5. Můžete popsat rozdíl mezi zákaznickou péčí a podporou?

Emoční inteligence, empatie a chování

1. Popište situaci, kde jste pomohl zákazníkovi, na kterou jste hrdý.
2. Řešil jste někdy naštvaného / nepříjemného zákazníka?
Jak jste to vyřešil?
3. Porušil jste někdy firemní pravidla, jen abyste pomohl zákazníkovi?
Jak a proč?
4. Obdržel jste někdy negativní hodnocení od zákazníka?
Kdy a jak jste s tím naložil?
5. Můžete popsat situaci, kdy jste řekl zákazníkovi NE, přestože jste věděl, že je to důležitý / VIP zákazník?
6. Jak byste vyřešil situaci, kdy zákazník už mluvil s několika kolegy a stále nemá svou situaci vyřešenu?

Řešení problémů

1. Řešil jste situaci, kdy sám nevíte odpověď a musíte se dotazovat dále. Jak jste postupoval a proč?
2. Popište situaci, na kterou jste neměli jasně dané pravidla a vy sám jste se musel rozhodnout, jak ji vyřešíte. Co následovalo?
3. Zažil jste situaci, kdy byl problém s e-shopem/webem/skladem... a vy jste musel odpovídat, aniž byste měl veškeré informace?

Komunikace

1. Můžete uvést příklad, jak jste vyřešil situaci, kdy zákazník vyhrožoval např. právníkama? Třeba v případě reklamací.
2. Jak se rozhodujete, jaké informace zákazníkovi poskytnout a jaké vynechat?
3. Můžete popsat situaci, kdy jste potřeboval přesvědčit zákazník, nebo kolegu o tom, že je potřeba změnit postup, jak něco dělá?

Vztah k práci

1. Co nového jste se v poslední době naučil? Proč jste se rozhodl zrovna toto naučit?
2. Můžete popsat situaci, kdy jste byl obrovsky nápomocen vašemu týmu?
3. Jakou knihu bych si měl přečíst a proč?
4. V čem jste letos lepší, než jste byl vloni?
5. Co podle vás dělá skvělého kolegu?