



✓ استقبال از سنجش خودتان توسط مشتریان و واقعی تلقی کردن برداشتهای ایشان :

از این که مشتریهای شما وقت صرف می کنند تا نقطه نظراتشان را که موجب پاسخگویی بهتر به نیازهایشان می شود ارائه دهند، خوشحال شوید. باید توجه کنید که هیچ کس از دریافت شکایت از مشتریهای خود لذت نمی برد و این تمایل در همه ما وجود دارد که روی آنها سرپوش بگذاریم یا به نوعی توجیه کنیم. شکایت مشتری در واقع مشکلی را در یک فرایند نشان می دهد و فرصتی را برای ارتقای فرایند فراهم می سازد. بنابراین باید در همه کارکنان نسبت به شکایات مشتریها و در نتیجه ارتقای فرایندها نگرشی مثبت ایجاد شود.

اگر از مشتریهای خود نظرخواهی کنید ولی نقطه نظرات آنان را به کار نبندید، فقط وقت تلف کرده اید. پسخوراندهای منفی (Feed back) را با گفتن این که "آنها درک نمی کنند..." دور نریزید.

برداشتهای آنان از دید خودشان واقعی است؛ آنها را قبول کنید و برای ارتقای کیفیت استفاده کنید.