



TROY GYM

Arama Faaliyetleri

1. Etkili ve Profesyonel İletişim

- Nazik ve Profesyonel Olma: Telefon görüşmeleri sırasında müşteriyle saygılı, net ve profesyonel bir dille konuşulmalıdır.
- Ses Tonu ve Diksiyon: Net, anlaşılır ve sıcak bir ses tonu kullanılmalıdır. Müşteriye güven veren bir iletişim tarzı benimsenmelidir.
- Empati Kurma: Müşteri şikayetleri ve taleplerine karşı duyarlı olunmalı, anlayış gösterilmelidir.
- Hızlı ve Etkili Çözüm: Müşteri sorunlarına hızlı çözümler sunarak zaman kaybını önlemek önemlidir.

2. Bilgi ve Yönlendirme

- Tesis ve Hizmetler Hakkında Bilgi Sahibi Olma: Çağrı merkezi personeli, tesisin sunduğu hizmetler, üyelik paketleri, fiyatlandırma, çalışma saatleri ve etkinlikler hakkında detaylı bilgiye sahip olmalıdır.
- Üyelik İşlemleri ve Kampanyalar: Yeni üye kayıtları, mevcut üyeliklerin yenilenmesi veya iptali gibi işlemleri sorunsuz yönetebilmelidir.
- Etkinlikler ve Randevu Sistemleri: Spor etkinlikleri, antrenman seansları, özel dersler gibi rezervasyon gerektiren hizmetler hakkında bilgi vermeli ve yönlendirme yapmalıdır.
- Tesisdeki Kurallar ve Güvenlik Önlemleri: Tesise giriş çıkış kuralları, hijyen prosedürleri ve güvenlik önlemleri gibi konularda müşterileri doğru bilgilendirmelidir.

3. Şikayet Yönetimi ve Problem Çözme

- Şikayetleri Ciddiye Alma: Müşterinin yaşadığı problemi dikkatlice dinleyerek çözüm odaklı bir yaklaşım sergilenmelidir.
- Hızlı Müdahale: Şikayetleri ilgili departmana yönlendirerek kısa sürede çözüm sunulmalıdır.
- Olumsuz Deneyimleri Telafi Etme: Müşteri memnuniyetsizliğini gidermek için uygun telafi yöntemleri (ücretsiz hizmet, indirim vb.) sunulabilir.

4. Teknoloji ve Çağrı Merkezi Yazılım Kullanımı

- CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Sistemleri: Müşteri bilgilerini ve geçmiş görüşmeleri kaydederek daha kişiselleştirilmiş bir hizmet sağlanmalıdır.
- Çağrı Kaydı ve Analizi: Kalite kontrolü için çağrılar kayıt altına alınmalı ve analiz edilmelidir.
- Çok Kanallı İletişim: Telefonun yanı sıra e-posta, WhatsApp, sosyal medya ve canlı destek gibi kanallar üzerinden de iletişim sağlanmalıdır.

5. İş Süreçlerine Hakimiyet •Randevu ve Rezervasyon Yönetimi: Tesis içindeki rezervasyon sistemlerine hâkim olunmalı ve müşterilere doğru bilgi verilmelidir.

•Ödeme ve Faturalandırma İşlemleri: Üyelik ve hizmet ödemeleri hakkında müşterilere doğru yönlendirmeler yapılmalıdır.

•Acil Durum Prosedürleri: Müşteri veya tesiste yaşanabilecek bir acil durumda nasıl hareket edilmesi gerektiği konusunda bilgi sahibi olunmalıdır.

6. Takım Çalışması ve İşbirliği

•Diğer Departmanlarla Koordinasyon: Resepsiyon, teknik ekip, antrenörler ve yönetim ekibi ile iletişim halinde olunmalıdır.

•Geri Bildirimleri Raporlama: Müşteri görüşleri, şikayetler ve öneriler düzenli olarak yönetime iletilmelidir.

7. Performans Takibi ve Sürekli Gelişim

•Çağrı Kalitesi ve Süre Takibi: Çağrı süresi, müşteri memnuniyeti ve çözüm oranları gibi performans metrikleri takip edilmelidir.

•Eğitim ve Gelişim: Çağrı merkezi ekibi, düzenli eğitimlerle müşteri ilişkileri ve tesis hizmetleri hakkında güncel bilgilere sahip olmalıdır.