



ABC obsługi klienta



Die Grundregeln der Kundenbedienung

„NAUKA W POLSCE + PRAKTYKA W NIEMCZECH = SUKCES ZAWODOWY
UCZNIÓW SZKÓŁ POWIATU GŁOGOWSKIEGO”
realizowanego w ramach programu

ABC obsługi klienta / Die Grundregeln der Kundenbedienung

1. Klient jest najważniejszy. / 1. Der Kunde ist am wichtigsten.
2. Powitaj klienta i ustal jego potrzeby. / 2. Begrüße den Kunden und bestimme seine Bedürfnisse.
3. Zaprezentuj towar. / 3. Präsentiere die Ware.
4. Słuchaj i rozmawiaj z klientem, staraj się doradzić klientowi. / 4. Höre dem Kunden zu und sprich mit ihm, versuche ihn gut zu beraten.
5. Udzielaj niezbędnych informacji. / 5. Gib unentbehrliche Auskunft.
6. Utrzymuj pozytywną relację z klientem, spraw aby Ci zaufał. / 6. Halte positive Relation mit dem Kunden, versuche alles zu tun, damit er dir vertraut.
7. Nie oszukuj klienta. / 7. Betrüge den Kunden nicht.
8. Określ formę płatności i pobierz należność za towar. / 8. Bestimme die Zahlungsform und nehme den Betrag für die Ware an.
9. Wystaw dokument sprzedaży i wydaj towar. / 9. Stelle die Verkaufsquittung aus und gib die Ware aus.
10. Pożegnaj klienta i zaproś na następną wizytę. / 10. Verabschiede den Kunden und lade ihn zu dem nächsten Besuch ein.