



Customer Service

ལྷན་འགོ་བཙུག་གི་སྒྲིག་ལུགས་འབྲས་ལུ་



Objectives དམིགས་འབེན།

- Understand the importance of our Customers & Customer Service

སྐུ་མགོན་གྱི་སྡེ་ལེན་ཞབས་ཀྱི་གལ་ཚེའི་རང་བཞིན་རྟོགས་པ།

- Understand Moment of Truth & Service-Profit Chain

“སྐད་ཅིག་ཙམ་ལ་བཟང་ངན་འབྱེད་པ” དང་ “ཞབས་ཀྱི་ཁེས་སློགས་ཀྱི་འབྲེལ་བ” གཉིས་ཀྱི་གོ་དོན་རྟོགས་པ།

- Understand & create customer happiness

སྐུ་མགོན་གྱི་སློ་སྣང་རྟོགས་པ་དང་སློ་སྣང་བསྐྱུན་པ།

- Practice dealing with complaints

ཇི་སྟར་ལྷན་འདྲུགས་དང་སྐྱོན་བརྗོད་ལག་བརླར་བྱེད་དགོས།

- Hints to practice & demonstrate good customer service

སྐུ་མགོན་ཚའི་སྡེ་ལེན་ཞབས་ཀྱི་ལེགས་ཤོས་མིག་སྟོན་གསལ་བཤད་བྱེད་པ།



Who are our customers?

ང་ཚོའི་སྐྱུ་མགོན་སུ་ཡིན།

- They are the most important persons in any business.

ཁོང་ཚོ་ནི་ང་ཚོའི་ཚོང་ལས་ཁྲོད་ཆེས་གལ་འགངས་ཆེ་བའི་མི་དག་ཡིན།

- They are not dependent on us. We depend on them.

ཁོང་ཚོ་ང་ཚོ་ལ་བརྟེན་པ་མ་ཡིན་པར་ང་ཚོ་ཁོང་ཚོར་བརྟེན་དགོས།

- Is not an interruption of our work, but the purpose of it.

ཁོང་ཚོ་ང་ཚོའི་ལས་ཀའི་བར་ཆད་མ་ཡིན་པར་ང་ཚོའི་ལས་ཀའི་དམིགས་ཡུལ་ཡིན།

- Customers are part of our business – not an outsider.

སྐྱུ་མགོན་ཚོ་ང་ཚོའི་ཚོང་ལས་ཀྱི་ཆ་ཤས་ཤིག་ཡིན་པ་ལས། བྱི་མི་མ་ཡིན།

- Customers come to us for an enjoyable experience in Tibet. It is our job to create this experience.

- སྐྱུ་མགོན་དག་སློབ་སྦྱང་གི་ལ་བའི་ཉམས་སྤོང་ཞིག་ལ་དམིགས་ནས་བོད་ཁམས་དུ་ཡོང་བ་ཡིན་པས། ཉམས་སྤོང་ཡག་པོ་ཞིག་བསྐྱུན་སྐྱུ་ནི་ང་ཚོའི་འོས་འགན་ཡིན།



Facts about customers

སྐྱུ་མགོན་གྱི་དངོས་ཡོད་གནས་ཚུལ།

- The customer is the most important part of any business.

སྐྱུ་མགོན་ནི་ཚོང་ལས་ཐམས་ཅད་ཀྱི་ཆེས་གལ་ཆེ་བའི་སྲུབ་ཆ་ཞིག་ཡིན།

- The customer pays all our salaries, wages and bonuses

སྐྱུ་མགོན་གྱིས་ང་ཚོར་སྤོང་ལོག་དང་ཡོང་འབབ་སྤོང་གི་ཡོད།

- Customers will go where he/she receives the best attention and experience.

སྐྱུ་མགོན་རྣམས་གང་ནས་སེམས་འགྲུག་དང་སྤྲོད་བ་སྦྱིད་པའི་ཞབས་ཞུ་ཡག་ཤོས་འདོན་སྤོང་བྱེད་ན་དེ་ལ་འགོ་ངེས།

- There is no profit, no growth, no jobs without the customers.

སྐྱུ་མགོན་མེད་ན་ཁི་སང་མེད་ལ་འཕེལ་རྒྱས་ཀྱང་མེད། ལས་གནས་ཡང་མེད།

You MUST meet your customers expectations!

ཁྱེད་གྱིས་ཅིས་ཀྱང་སྐྱུ་མགོན་གྱི་དེ་བ་སྤོང་བྱེད་དགོས།



Customer Expectations

སྐྱེ་མགོན་གྱི་རེ་བ།

Tourists are motivated to come to Tibet for

three main reasons: ལྗོངས་ཆུང་པ་བོད་ཡུལ་དུ་ཡོང་བར་ཀུན་སྦྱོང་གཙོ་
བོ་གསུམ་ཡོད།

- The natural beauty of the landscapes and mountain regions;

མཛེས་ཤིང་སྐྱུག་པའི་རང་བྱུང་ཁོར་ཡུག་དང་ཡུལ་ལྗོངས།

- The culture and heritage of the region;

ས་གནས་ཁྱད་པར་ཅན་གྱི་རིག་གནས་དང་ཤུལ་བཞག

- The friendliness and openness of the people towards tourists.

ས་གནས་མང་ཚོགས་ཀྱིས་སྐྱེ་མགོན་ལ་བཅིངས་བའི་མཇུག་བརྩེ་དང་དགའ་བསུ།



Tourists expect positive experiences. They expect the tour operator to provide those experiences.

སྤྱི་འཚམས་པ་ཚོས་སྤྱི་ཚུན་ཡག་པོ་ཞིག་ལ་རེ་སྐྱུག་བྱས་ཡོད། ཁོང་ཚོས་ཡུལ་སྐོར་ལས་དོན་པས་འདི་འདྲའི་སྤྱི་ཚུན་ཞིག་འདོན་སྤྲོད་བྱེད་པར་རེ་བཞག་བྱེད།

- **Well organized itinerary and clear pre-trip information**

ལྷ་སྐོར་གྱི་འགོ་རིམ་ཁ་གསལ་བ་དང་ལྷ་སྐོར་མ་སོང་བའི་སྔོན་གྱི་གནས་ཚུལ་ངོ་སྤྲོད།

- **Clear costs and inclusions**

རིན་གོང་གསལ་བོ་དང་ཐོན་རྫས་གང་དག་ཁོངས་སུ་གཏོགས་པ་དང་གང་དག་ཁོངས་སུ་མི་གཏོགས་པའི་ཞབས་ཞུ།

- **Knowledgeable guides**

སྡེ་ཤུན་པ་ལ་ཉམས་སྤྱོད་དང་ས་གནས་གནས་ཚུལ་ལ་གསལ་ཆ་ཡོད་པ།

- **Safe vehicles and friendly cooperative drivers**

བདེ་འཇགས་གི་རྒྱུ་ལེན་འཁོར་དང་མཉམ་འབྲེལ་བྱེད་པའི་ཁ་ལོ་བ།

- **Tasty, hygienic food**

བཟའ་བུ་དང་ལ་ཞིམ་མངར་ལྡན་ལ་གཙང་དག་ཡིན་པ།

- **Clean & comfortable accommodation**

གཙང་དག་ཡིན་ལ་སྤྱོ་སྤྱིད་ལྡན་པའི་འདུག་གནས།

- **Good quality equipment** རྒྱ་སྐྱུས་ལེགས་པའི་མཁོ་ཆས།



Facts about Customers

སྐྱུ་མགོན་གྱི་དངོས་ཡིད་གནས་ཚུལ།

- On average an unhappy customer will tell 8-10 people about their bad experience.

ཞབས་ཞུ་ཡིད་མ་ཚོམ་པའི་སྐྱུ་མགོན་ཞིག་གིས་ཆ་སྟོམས་མི་༥-༧ལ་ཁོང་གི་ཉམས་ཚུང་མི་ལགས་པ་དེ་བཤད་ངེས།

- 7 out of 10 complaining customers will do business with you again (or tell other people to use your company) if you resolve the complaint in their favor.

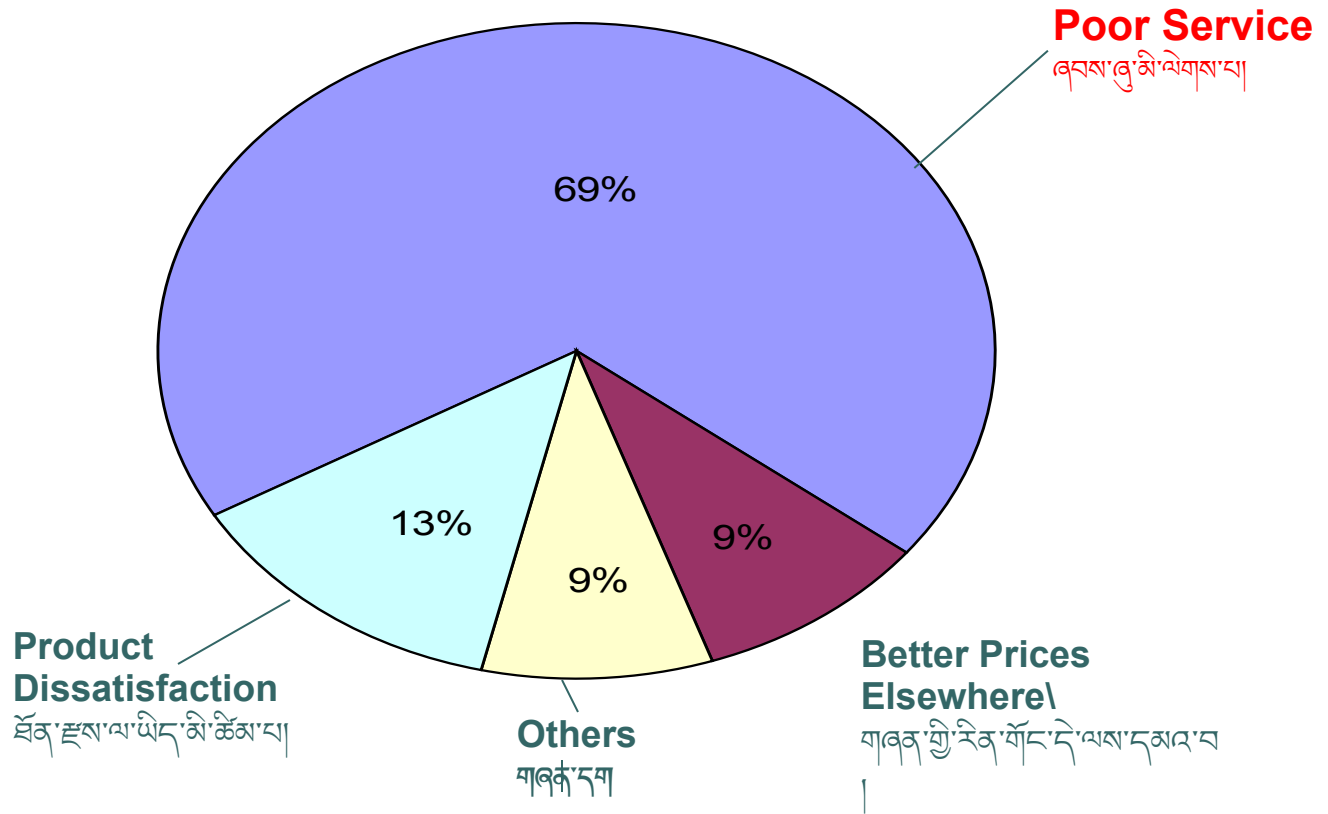
གལ་ཏེ་བྱིས་སྐྱུ་མགོན་གྱི་སྟོན་བརྗོད་དང་ཞུ་གཏུགས་ཁོང་ཚོའི་རེ་བ་ལྟར་ཐག་གཅོད་བྱས་ན་སྟོན་བརྗོད་བྱེད་མཁན་གྱི་སྐྱུ་མགོན་༡༠ལས་སྐྱུ་མགོན་༧གྱིས་མ་
འོངས་པར་བྱིས་དང་མཉམ་ཏུ་ཚོང་གཉེར་ངེས་ཡིན་ཏེ་མིན་ན། མི་གཞན་པར་བྱིས་ཀྱི་ཚོང་ལས་ངོ་སྟོན་བྱེད་ངེས་ཡིན།

- If you resolve a complaint on the spot, 95% will do business again (or tell other people to use your company)

གལ་ཏེ་བྱིས་གནད་དོན་དེ་མ་ཐག་ཏུ་ཐག་གཅོད་བྱས་ན། 95% ཡིས་ཡང་བསྐྱར་བྱིས་དང་མཉམ་ཏུ་ཚོང་གཉེར་ངེས་ཡིན།

Why customers do not come back and do not recommend your company?

སྤྱི་མགོན་གྱིས་བྱིད་དང་མཉམ་ཏུ་ཡང་བསྐྱར་ཚོང་ལས་མི་གཉེར་ལ་མི་གཞན་ལ་བྱིད་ཀྱི་ཚོང་ལས་ངོ་སྤོང་ཀྱང་མི་བྱེད་པའི་རྒྱ་རྒྱུན་གཙོ་བོ།



What qualities of your company are important to our customers?

སྐྱུ་མགྲོན་ལ་མཚན་ན་སྐྱེད་ཀྱི་ཁེ་ལས་ཚོང་རྒྱུ་སྤྲོད་ཀྱི་གང་དག་ཆེས་གཙོ་བོ་ཡིན།

- Accurate itinerary

ནོར་འཁྲུལ་མེད་པའི་སྤྱོད་སྤྱོད་འཆར་གཞི།

- Clear cost/inclusions

རིན་པོང་ཁ་གསལ་བ་དང་དེ་མིན་ཞབས་ཞུ་དང་ཚོན་རྒྱས་གང་དག་ཁོངས་སུ་གཏོགས་པ་དང་གང་དག་མི་གཏོགས་པ།

- Friendly staff གྲོགས་པོའི་ངང་ཚུལ་དོད་པའི་ལས་ཀྲུབ་མི་ལྷན།

- Always on time དུས་ཚོད་འགོར་འགྲུངས་མེད་པ།

- Good organisation སྤྱི་གཞི་རིམ་ཡག་པོ་ཡོད་པ།

- Polite staff ལས་ཀྲུབ་མི་ལྷན་ལ་གུས་བཀུར་ལྡན་པ།

- Honest staff ལས་ཀྲུབ་མི་ལྷན་དང་བདེན་ཡིན་པ།



What is Customer Service?

ཅི་ཞིག་ལ་སྐྱུ་མགོན་གྱི་སྡེ་ལེན་ཞབས་ཞུ་བཤུགས།

- Any or all contact which the customer has with your company.

ཁྱེད་དང་སྐྱུ་མགོན་བར་གྱི་ཁེ་ལས་ཀྱི་འབྲེལ་བ་གང་རུང་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་ཚད།

- It is the ability to provide a service or product in the way it has been promised.

དེ་ནི་ཞབས་ཞུ་དང་ཕོན་ཇུས་ཁས་ལེན་བྱས་པ་ལྟར་མཁོ་སྤྲོད་བྱེད་པའི་འཛོན་ཐང་ཡིན།

- It is also about treating clients with respect, individuality, and personal attention.

དེ་ནི་སྐྱུ་མགོན་རྣམས་ལ་གུས་བཀུར་དང་བྱེ་བྲག་གི་དོ་སྣང་བྱེད་པ་སོགས་ཀྱི་མི་སྐྱེར་གྱི་ལྷ་སྦྱོང་བྱེད་པ་དེ་ཡིན།



Customer Service – GUEST

སྐྱུ་མགོན་གྱི་སྡེ་ལེན་ཞབས་ཁུངས་ལྟར་སྐྱུ་མགོན།

- G – Greet the customer སྐྱུ་མགོན་ལ་འཚམས་འདྲི་བྱེད་པ།
- U – Understand customer needs སྐྱུ་མགོན་གྱི་དགོས་མཁོ་ཉ་གོ་བ།
- E – Explain all situations གནས་ཚུལ་ཚང་མ་གསལ་བཤད་བྱེད་པ།
- S – Suggest experiences ཉམས་ལྗོད་སྐོར་གྱི་བསམ་ཚུལ་བརྗོད་པ།
- T – Thank the customer སྐྱུ་མགོན་ལ་བཀའ་དྲིན་ལུ་བ།



Good, Bad, & Excellent Service

འབྲུག་གི་མཐའ་གསལ་གྱི་ཞབས་ཞུ།

Good Customer Service

འབྲིང་ཤོས་ཀྱི་སྐྱེ་མགོན་ཞབས་ཞུ།

Good service is when the customer gets treatment that meets his/her expectations.

འབྲིང་ཤོས་ཀྱི་སྐྱེ་མགོན་ཞབས་ཞུ་ནི་སྐྱེ་མགོན་ལ་དེ་བཅས་སྐོང་ལུབ་ཚམ་གྱི་ལྷ་སྐྱོང་ཐེབས་པ།



**Customer
Expectation**

སྐྱེ་མགོན་གྱི་དེ་བ།



**What Customer
receives**

སྐྱེ་མགོན་ལ་ཐོབ་པའི་སྐྱེ་ལེན།

Bad Customer Service

སྐྱུ་མགོན་གྱི་ཞབས་ཁུ་མི་ལོགས་པ།

Bad Service is when customer gets treatment
which is less than his/her expectations

མི་ལོགས་པའི་སྐྱུ་མགོན་ཞབས་ཁུ་ནི་སྐྱུ་མགོན་ལ་སོས་འི་རེ་བ་ལས་སྲུག་པའི་ལྷ་སྐྱོང་ཐེབས་པ།



**Customer
Expectation**

སྐྱུ་མགོན་གྱི་རེ་བ།



**What customer
receives**

སྐྱུ་མགོན་ལ་ཐོབ་པའི་སྐྱུ་ལེན།

Excellent Customer Service

ཆེས་ལེགས་ཤོས་ཀྱི་སྐྱེ་མགོན་འབའ་བྱ།

When the customer gets a little more than what he/she expected, Good service becomes Excellent service

ཆེས་ལེགས་ཤོས་ཀྱི་སྐྱེ་མགོན་འབའ་བྱ་ནི་སྐྱེ་མགོན་ལ་སོ་སོའི་རེ་བ་ལས་འདས་པའི་ལྷ་སྐྱོང་ཐེབས་པ།



**Customer
Expectation**

སྐྱེ་མགོན་གྱི་རེ་བ།



+



**What customer
receives**

སྐྱེ་མགོན་ལ་ཐོབ་པའི་སྒྲེ་ལེན།



Moment of Truth

སྐད་ཅིག་ཙམ་ལ་བཟང་ངན་འབྱེད་པ།

- When a Moment of Truth for a customer has been a negative experience, it becomes a **Moment of Sadness**

སྐད་ཅིག་ཙམ་ལ་བཟང་ངན་འབྱེད་པའི་ཉམས་ཚུངས་ལྷན་པོ་ཞིག་ཡིན་དུས་སྐྱེ་མགོན་གྱི་སེམས་སྐྱོ་བོར་འགྱུར་ངེས།

- On the other hand, when the interaction has been extremely positive, it becomes a **Moment of Happiness** for the customer.

ཡང་ཅིག་བཤད་ན། སྐད་ཅིག་ཙམ་ལ་བཟང་ངན་འབྱེད་པ་དེ་ཉམས་ཚུངས་དགའ་ཞིག་ཡིན་དུས་སྐྱེ་མགོན་གྱི་སེམས་སྐྱིད་བོར་འགྱུར་ངེས།

The Service-Profit Chain

འབས་ལུ་ཁེ་སློག་ས་ཀྱི་འབྲེལ་བ།





Complaint Handling

སྐྱོན་བརྗོད་ཇི་ལྟར་ཐག་གཅོད་བྱེད་དགོས།

- Appreciate/thank the customer for sharing the complaint

སྐྱེ་མགོན་གྱིས་སྐྱོན་བརྗོད་དང་བསམ་འཆར་བཏོན་པར་བཀའ་ངོན་ལྷན་ལ།

- Apologize for the error / mistake / inconvenience

གནད་དོན་དང་ཚོར་འཁྲུལ་བྱུང་བར་དགོངས་དག་ལྷན་ལ།

- Listen actively and nod from time to time showing real interest in the problem

བསམ་སློ་གཏང་ནས་ཉན་པ་དང་མོས་པ་ཡོད་པའི་རྣམ་འགྱུར་སྟོན་པ།

- Try and think like the customer is thinking – Put yourself in the customers' place

སྐྱེ་མགོན་གྱི་བསམ་སློ་གཏོང་ཕྱོགས་ལྟར་བསམ་སློ་གཏོང་།རང་རང་སྐྱེ་མགོན་གྱི་གནས་བབ་ལ་བཞག་ནས་བསམ་སློ་གཏོང་བ།

Complaint Handling

སློན་བརྗོད་ཇི་ལྟར་ཐག་གཅོད་བྱེད་དགོས།

- Do your best to fix the problem. If you cannot fix the problem explain this to the customer and look for an alternative.

རང་རྒྱས་ཡོད་དུ་བཏོན་ནས་གནད་དོན་ཐག་གཅོད་བྱེད་པ་གལ་ཏེ་བྱིས་གནད་དོན་ཐག་གཅོད་བྱེད་མི་ཐུབ་ན་སླུ་མགོན་ལ་གནས་ཚུལ་གསལ་བཤད་བྱེད་པ་དང་། གདམ་ཀ་གཞན་པ་འཚོལ་བ།

- If the problem cannot be fixed immediately, make sure a good alternative can be found. You MUST find a solution.

གལ་ཏེ་གནད་དོན་དེ་མགོ་གསུམ་སླུ་མགོན་ཐག་གཅོད་བྱེད་མི་ཐུབ་ན་གདམ་ཀ་གཞན་པ་ཞིག་གཏན་འབེབས་བྱེད་དགོས།བྱིས་ཅིས་ཀྱང་གནད་དོན་ཐག་གཅོད་བྱེད་པའི་ཐབས་ལམ་ཞིག་བཅོལ་དགོས།

- Keep working on finding a solution until the customer is happy.

སླུ་མགོན་ཡིད་ཚིམ་པའི་བར་དུ་སླུ་མགོན་གནད་དོན་ཐག་གཅོད་བྱེད་པའི་ཐབས་ལམ་བཅོལ་དགོས།

REMEMBER ཡིད་ལ་འཛིན་དགོས་པ་.....

Don't take customers' complaints personally

སླུ་མགོན་གྱི་སློན་བརྗོད་དང་བསམ་འཚར་དག་མི་སྐྱེར་ལ་སློན་བརྗོད་བྱས་པའི་ཚུལ་དུ་འཛིག་མི་ཉན།



Different Customer Types

& རིགས་མི་འདྲ་བའི་སྐྱེ་མགོན།

How to react to complaints

སྐྱོན་བརྗོད་དང་བསམ་འཆར་བཏོན་པར་ལན་ཇི་ལྟར་སློབ་དགོས།

Angry Customer

ཁོང་ཁྱོད་ལངས་པའི་སྐྱེ་མགོན།

A mistake or misunderstanding has made this customer mad.

གོ་བ་ལོག་ལེན་བྱས་པའང་ཡང་ན་ནོར་འཁྲུལ་གྱིས་སྐྱེ་མགོན་ཁྱོད་ལ་འགྱུར།

What to do? ཅི་ཞིག་བྱེད།

- Let the customer finish talking. Don't interrupt. Listen carefully

སྐྱེ་མགོན་གྱི་བསམ་འཆར་བཏོན་ཚར་བའི་བར་དུ་ཚིག་མཚམས་མི་གཅོད་པར་སྒྲོ་གཅིག་གིས་ཉོན།

- Be firm and polite and give them solutions to their problem.

གཏན་ཚིགས་ཡོད་པ་དང་གུས་བཀུར་ཡོད་པའི་སྐོ་ནས་གནད་དོན་ཐག་གཅོད་བྱེད་པའི་ཐབས་ལམ་འདོན་པ།



Demanding Customer

ཡིད་མི་ཚེས་པའི་སྐྱུ་མགོན།

The customer who wants more than you can offer. They are not easily satisfied.

སྐྱུ་མགོན་འདི་དག་ཡིད་ཚེས་དཀའ་ལ།ཁོང་ཚོས་བྱེད་ཀྱིས་འདོན་སྤྲོད་བྱེད་ཐུབ་པ་ལས་འདས་པའི་ཞབས་ཞུ་སོགས་ལ་རེ་བ་བཅིང་ཡོད།

How to Handle? ཇི་སྟར་ཐག་གཅོད་བྱེད།

- **Be firm yet polite** གཏན་ཚིགས་ལྡན་ལ་གུས་བརྟུང་ཡོད་དགོས།
- **Be professional** ཚེད་མཁས་ཞིག་གི་སྟ་སྟངས་འཛིན་པ།
- **Avoid being too quiet or rude** གཏན་ནས་ཁ་ཡ་མི་བྱེད་པའམ་ཡང་ན་བརྗེ་འཛོག་མེད་པ་བྱེད་མི་ཉན།



Quiet Customer

སྐད་ཆ་ཉུང་བའི་སྐྱེ་མགོན།

The customer who listens to you. Is very quiet and extra polite. Will sound apologetic when they complain.

བྱི་སྐད་ཆ་ཉུང་བ་དང་། ལ་གྲགས་རྒྱུ་མི་དགའ་ལ་ནམ་ཡང་བརྗེ་འཇོག་ཡོད་པ། སྐྱེ་བཅོང་དང་བསམ་འཆར་འདོན་པའི་བྱི་སྐད་ཆ་ཉུང་ལ་འོ་བརྒྱལ་གནང་བཞིན་པའི་སྐད་བཞིག་སྟེར་ངེས།

How to handle? ཇི་སྟེར་ཐག་གཅོད་བྱེད།

- Listen carefully what they have to say
ཁོང་ཚོའི་བསམ་འཆར་དང་སྐྱེ་བཅོང་ལ་ན་བ་གཏོད་ནས་ཉོན།
- Sound professional and do not ignore them
ཆེད་མཁས་བཞིག་གི་ལྟ་སྟངས་བཟུང་ནས་ཁོང་ཚོར་སྐད་མེད་མ་བྱེད།
- Gain their confidence ཁོང་ཚོར་ཡིད་ཆེས་བསྐྱུན་རོགས།



Bad Words in Customer Service

སྐྱུ་མགྲོན་ཞབས་ཁུའི་སྐབས་བཀོལ་མི་རུང་བའི་མིང་འགའ།

- Impossible མི་སྲིད་པ།
- NO མིན། མེད།
- You can't do that དེ་ལས་མི་ཚོགས།

Hints for Good Customer Service

སྐྱུ་མགོན་ཞབས་ལུ་བཟང་བོ་ཞིག་གི་ལས་སྟངས།

(*Before they arrive* སྐྱུ་མགོན་མ་འབྱོར་བའི་ཕྱིན)

Create your clients expectations of their trip

ཁྱེད་ཀྱིས་སྐྱུ་མགོན་གྱི་རེ་བ་གསར་བསྐྱུན་བྱེད་པ།

- Be honest and realistic with all your marketing material

ཁྱེད་ཀྱི་ཚོང་ལས་ཁྱབ་བརྒྱུ་བྱེད་པའི་ཡིག་ཚགས་ཁྲོད་དང་བདེན་ཡིན་པ་དང་དངོས་ཡོད་ཀྱི་གནས་ཚུལ་ལ་བསམ་སློབ་གཏོང་བ།

- Don't promise anything you cannot deliver

ཁྱེད་ཀྱིས་མཁོ་སྤྲོད་བྱེད་མི་ཐུབ་པ་ཞིག་ལས་ལེན་དམ་བཅའ་མ་བྱེད།

- Be very clear on what is included and what is not included in the trip

ཞབས་ལུ་དང་ཐོན་རྒྱས་གང་དག་ཁོངས་སུ་གཏོགས་པ་དང་གང་དག་ཁོངས་སུ་མི་གཏོགས་པར་ཁ་གསལ་བོ་བྱེད་པ།

- Be very clear on the level of service and the conditions your clients will get

ཁྱེད་ཀྱི་སྐྱུ་མགོན་ལ་ཐོབ་པའི་ཞབས་ལུ་དང་ཆ་རྒྱུན་སོགས་ཁ་གསལ་བའི་ངང་དོ་སློབ་བྱེད་པ།

- Be well organized and answer emails/phones promptly

བྱ་བའི་སྐྱོག་རིམ་ཡག་པོ་ཡོད་པ། ཁ་པར་དང་འཕྲིན་ཡིག་སོགས་ལ་དེ་མ་ཐག་ཏུ་ལན་འདེབས་པ།

Hints for Good Customer Service

སྐྱུ་མགོན་ལབས་ལུ་བཟང་བོ་ཞིག་གི་ལས་སྒྲུབ།

(When they arrive སྐྱུ་མགོན་འབྱོར་རྗེས)

- **Smile & Communicate** འཇུག་མདངས་སྟོན་པ་དང་འབྲེལ་འདྲིས་བྱེད་པ།
- **Make yourself presentable/dressed appropriately**
བྱིད་གྱིས་ཚུལ་མཐུན་གྱི་གྲོན་པ་སོགས་གོན་ནས་མིག་ལ་འགོ་བ་ཞིག་བྱེད་པ།
- **Greet each client when ever you meet them.**
སྐྱུ་མགོན་དང་ངོ་ཐུག་སྐབས་ནམ་ཡང་ཁོང་ཚོར་འཚམས་འདྲི་བྱེད་པ།
- **Use positive verbal & body language**
སྐྱུལ་འདེབ་བྱེད་པའི་སྐད་ཆ་དང་ལུས་ཉམས་སྟོན་པ།
- **Smile & Communicate** འཇུག་མདངས་སྟོན་པ་དང་འབྲེལ་འདྲིས་བྱེད་པ།
- **Always make eye contact when speaking to clients**
སྐྱུ་མགོན་དང་ཁ་བརྒྱུད་སྐབས་ཁོང་ཚོའི་ངོ་ལ་བརྟེན་པ།
- **Be a good listener and show interest in what the client is saying**
བསམ་སྒོ་གཏད་ནས་ཉན་པ་དང་སྐྱུ་མགོན་གྱི་སྐད་ཆ་ལ་མོས་པ་ཡོད་པའི་རྣམ་འགྲུར་སྟོན་པ།
- **Smile & Communicate** འཇུག་མདངས་སྟོན་པ་དང་འབྲེལ་འདྲིས་བྱེད་པ།

Tips for Good Customer Service

སྐྱེ་མགོན་ལབས་བྱ་ལེགས་ཤོས་གྱི་མཛུབ་སྟོན།

- Communicate each days/sites plan. Let them know any changes in advance.

ཉིན་རེའི་འཆར་གཞི་ཁོང་ཚོར་གསལ་བཤད་བྱེད་པ། འགྱུར་ཕྱོག་ཡོད་ན་སྲོམ་ནས་ཁོང་ཚོར་བརྗོད་ཀྱང་ཡི།

- Identify & anticipate client needs – they want good feelings & experiences

སྐྱེ་མགོན་གྱི་རེ་བར་སྟོན་འདང་ཀྱག་པ་དང་རེ་བ་ངོས་འཛིན་བྱེད་པ། \rightarrow སྐྱེ་མགོན་རྣམས་ས་ཆ་གཅིག་ནས་གཞན་ཞིག་ཏུ་འགྲོ་སྐྱེ་མཁའི་ཕར་ཁོང་ཚོར་སྣང་དང་སྐྱིང་སྣང་ཡག་པོ་ཡོད་ན་འདྲོ།

- Make customers feel important & appreciated

སྐྱེ་མགོན་རྣམས་ལ་ཁོང་ཚོ་གལ་ཆེ་ལ་ང་ཚོས་ཁོང་ཚོར་བཀའ་དྲིན་བྱ་བའི་ཚོར་བ་བསྐྱེད་དགོས།

- **Smile & Communicate** འཇུག་མདངས་སྟོན་པ་དང་འབྲེལ་འདྲིས་བྱེད་པ།

- Apologize when something goes wrong

གལ་ཏེ་གནད་དོན་བྱུང་ན་དགོངས་དག་བྱ་དགོས།

- Give more service than they expect

ཁོང་ཚོའི་རེ་བ་ལས་འདས་པའི་ལབས་བྱ་འདོན་སྤྲོད་མང་ཚུལ་བྱེད་པ།

- **Smile & Communicate** འཇུག་མདངས་སྟོན་པ་དང་འབྲེལ་འདྲིས་བྱེད་པ།



Questions & Discussion time

འདི་ལ་འདོན་པ་དང་སྐྱེད་མཉམ་བྱེད་པའི་དུས་ཚོད།