

מה זה מקצוען/נית?

• שירות מקצועי

- מקצוען עונה תוך X דקות / שעות
- מקצוען מנקה אחריו. משאיר נקי
- מקצוען לא מאחר. מגיע לפני
- גמיש ללקוחות. מנסה להגיד כן למרות "הכללים".

• מקצוען מכיר את ה 10 סעיפים של תשומת לב שחשובים לכל נושא

- מה ה 10 סעיפי תשומת לב שחשובים בעבודה שלך? שאם לא נעשה אותם יש בלגן:

1. לשים לב ל _____
2. לשים לב ל _____
3. לשים לב ל _____
4. לשים לב ל _____

מה זה מקצוען?

• מכיר את הסגמנטים / קטגוריות שונות של הלקוחות, וצורך מיוחד של כל לקוח:

• לקוח מסוג X, מה הצורך שלו? _____

• לקוח מסוג Y, מה הצורך שלו? _____

• מקצוען מתחקר אירועים טובים ולא טובים ומשפר תהליך. תחקרת משהו?

• מקצוען מביא רעיונות חדשים להתייעלות של תהליכים. הבאת?

• מתפקד בקור רוח באירועי קיצון / משבר / תקלות