

برای ایجاد وفاداری در مشتری

برگردان: علیرضا رضانی – مدیریت شعب جنوب غرب تهران

خدمت به مشتری وظیفه تک تک کارمندان یک سازمان است. این خدمت با ایجاد روابط مثبت بین مشتری و کارمند در یک زمان حاصل می شود. ایجاد رابطه دیرپا با مشتریان موجود بسیار سودمندتر از تغییر پیاپی آنها است. جذب یک مشتری جدید هزینه اش ۵ برابر بیشتر از حفظ یک مشتری موجود است و رساندن یک مشتری جدید به همان سطح سوددهی هزینه اش ۶ برابر بیشتر است.

امروزه بیشتر شرکت ها وظیفه محور اند تا رابطه محور. یعنی کارمندان برحسب حجم تماس هایی که دارند پاداش می گیرند نه برحسب کیفیت تماس ها. مردم کسب و کارپیشه آنچنان روی کارهای خود همه چیزهایی که لازم است روزانه انجام دهند متمرکز می شوند که ایجاد رابطه با همان کسانی که کسب و کارشان را سرپا نگه می دارد فراموش می کنند. مقاله پیش رو برگردان قسمت آخر از بخش اول کتاب «۱۰۱ راه برای ایجاد وفاداری در مشتریان» است که شامل رهنمودهای کوتاه برای خدمات و برخوردها با مشتریان و راهکارهای رفتاری در میان کارکنان است که در برخی از آنان می توان به نکات ظریفی پی برد.

خب

خطرناک ترین کلمه در زبان مشتریان است .

این بدین معنی است که فرقی برای من نمی کند ، همین که پایم را از این جا بیرون بگذارم چیز بهتری پیدا خواهم کرد ! »

دراجی . اشمیت

۸۱ - وقتی با یک مشتری سختگیر سر و کله می زنید ، تدافعی عمل نکنید . ممکن است از چیزی ناراحت باشند که اصلاً ربطی به کاری که برایش انجام می دهید نداشته باشد . شما نمی دانید در زندگی مشتری تان چه خبر است .

۸۲ - اگر نمی توانید کاری که مشتری می خواهد انجام بدهید ، اول علت آن را به او بگویید .

۸۳ - وقت بگذارید و با دقت اطلاعات را توضیح دهید ، بدون استفاده از اصطلاحات تخصصی یا بی آن که فرض را بر این بگذارید مشتری جزئیات کارتان را می فهمد .

۸۴ - به جای اینکه به مشتری بگویید « لطفاً گوشی را نگه دارید » از او بپرسید: « می توانید گوشی را نگه دارید ؟ » آن وقت منتظر جوابشان بمانید .

۸۵ - مراقب باشید به مشتریان امر و نهی نکنید . از عبارات این چنینی اجتناب کنید : « مجبورید » ، « باید » ، « بایست » .

۸۶ - مودبانه تماس های تلفنی را به پایان رسانید . تماس را جمع بندی کنید و بپرسید « کار دیگری هست که انجام بدهید ؟ » بگذارید اول مشتری گوشی را بگذارد .

۸۷ - استفاده از عبارت « نمی خواهم وقتتان را بیشتر بگیرم » یک راه مودبانه برای پایان دادن مکالمه با مشتری است .

۸۸ - مراحل حل مشکل مشتری را جمع بندی کنید . وعده و عید نتایجی را ندهید که هیچ کنترلی بر آن ندارید .

۸۹ - برگه یادداشت روی میزتان داشته باشید تا برای نوشتن یادداشت برای مشتریان و همکارانتان آماده باشید . یک یادداشت دست نوشته قویتر از مطلبی تایپ شده است .

«مشغول بودن کافی نیست .

مساله این است : مشغول چه کاری هستیم ؟»

هنری دیوید توربو

طول عمر

- ۹۰- وقتی یک مشتری را از دست می دهید ، تنها یک سفارش را از دست نمی دهید فرصت یک عمر سود بردن را از دست می دهید .
- ۹۱- برای تعیین طول عمر متوسط مشتریان ، تعداد سال هایی که مشتریان به محصول یا خدمات شما نیاز دارند در میزان خریدی که هر سال از شما می کنند ضرب کنید .
- ۹۲- مشتری دلیل کار شما است نه وقفه ای در کارتان .
- ۹۳- از مشتریانان وقتی شکایت می کنند تشکر کنید . با شکایت کردن آنها فرصت دیگری به شرکت شما می دهند تا به عنوان مشتری حفظ شان کنید .
- ۹۴- جذب یک مشتری جدید هزینه اش ۵ برابر بیش تر از حفظ یک مشتری موجود است و رساندن یک مشتری جدید به همان سطح سوددهی هزینه اش ۶ برابر بیشتر است .
- ۹۵- آیا مشتریانان می گویند راضی هستند ؟ اگر چنین است ، شما مشکل دارید ، زیرا آنها کل داستان را به شما نمی گویند .
- ۹۶- بیشتر مشتری ها برای بهترین قیمت خرید نمی کنند . آنها برای بهترین ارزش = قیمت + کیفیت محصول + خدمات پشتیبانی ، اگر هر بخشی از این معادله نباشد ، مشتریان متوجه می شوند .
- ۹۷- مشتریان امروزی عدم احساسات ، بی تفاوتی و زیر کار دررویی را انتظار دارند . به جای برآوردن این انتظارات ، راه هایی را پیدا کنید تا با پیشنهاد خدماتی که انتظارش را ندارند از آنان پیشی بگیرید .
- ۹۸- مرتباً از مشتریانان بپرسید چه چیز بیشترین ارزش را برای آنان دارد ، وقتی که صحبت سر خدماتی است که دارید ارائه می دهید .
- ۹۹- با مشتریان « کوچک » تان به مانند مشتریان « بزرگ » تان رفتار کنید . هر مشتری فرصت یک عمر تجارت است .
- ۱۰۰- به مشتریانان کمک کنید هر وقت می شود پول پس انداز کند . در طولانی مدت آن را پرداخت می کنند .
- ۱۰۱- با مشتری کاملاً صادق باشید . اگر کس دیگری در ارائه محصولات یا خدماتی که نیاز دارند شایسته تر است به آنان بگویید .
- « من فقط یک نفر هستم ، با این حال یک نفر ام . نمی توانم هر کاری را انجام بدهم ، با این حال می توانم کارهایی را انجام بدهم و از آن جا که نمی توانم هر کاری را انجام بدهم ، از انجام کارهایی که می توانم پرهیز نمی کنم . »

ادوارد اورت هاله