

## ■ بیست نکته برای خدمت‌دهی به مشتریان در خرده‌فروشی‌ها

۱. حتما هنگام صحبت با مشتریان حضوری و یا حتی تلفنی، لبخند به لب داشته باشید. بله، آن‌ها می‌توانند لبخند شما را از پشت تلفن هم حس کنند.
۲. هنگام خدمت‌دهی به مشتریان، برای خطاب آن‌ها از کلمات مناسب استفاده کنید. هرگز از کلماتی نظیر «رفیق» و «داداش» در هنگام صحبت با افراد مسن و یا از کلمه «حاج خانم» در صحبت با خانم‌ها استفاده نکنید. این کلمات را بگذارید برای مشتریان قدیمی که مطمئن هستید از این کلمات ناراحت نخواهند شد.
۳. برای کمک به مشتریان مشتاق باشید و از آن‌ها بخواهید شما راهنمایی کنند تا با کمک هم مناسب‌ترین کالا را برای خرید انتخاب کنند.
۴. در دسترس مشتری باشید، اما مزاحم نباشید. خیلی وقت‌ها مشتریان تمایل دارند در خلوت خود در مورد کالا و پیشنهاد شما فکر کنند. با مبالغه‌گویی و توضیحات اضافه، نقش یک مزاحم را خواهید داشت که این گفتگو هیچ وقت به خرید منجر نخواهد شد.
۵. هنگام حضور مشتری هرگز این کارها را نکنید: بازی کردن با موبایل، ترک فروشگاه، صحبت کردن با دوستان خود که برای ملاقات شما آمده‌اند. تمیز کردن قفسه‌ها و...
۶. مشتری که در مقابل شما ایستاده را به مشتری که پشت تلفن قرار دارد مقدم بشمارید.
۷. یک کتاب را هیچ وقت از روی جلد آن قضاوت نکنید، خیلی از مشتری‌ها کاملا با آن چه که شما از ظاهر و یا سن آن‌ها قضاوت می‌کنید، متفاوتند.
۸. نوشیدنی‌ها و غذای خود را در آبدار خانه نگه دارید. در حضور مشتری از خوردن غذا خودداری کنید، حتی اگر زمان نهار باشد.
۹. مشتری‌ها اصلا دوست ندارند درباره زمان استراحت شما بدانند. اگر موقع استراحت شماست و مشتری هنوز در فروشگاه حضور دارد، آن را به وقت دیگری موکول کنید.
۱۰. تلفن‌های شخصی خود را به زمان استراحت موکول کنید.
۱۱. «می‌دانم» هیچ وقت پاسخ خوشایندی برای مشتری نیست. مگر این که «اما می‌توانم برای شما پاسخ مناسبی پیدا کنم» را به آن اضافه کنید.

## ■ بیست نکته برای خدمت‌دهی به مشتریان در خرده‌فروشی‌ها

۱۲. اگر مشتری کالایی را خواست که در ویت‌ترین موجود نیست، بدون هیچ منتی آن را از انبار برای او بیاورید. از گفتن «اگر واقعا می‌خواهید آن را بخرید برایتان بیاورم» جدا پرهیز کنید.
۱۳. اگر آن کالا در انبار هم موجود نیست، از مشتری زمان بگیرید تا آن را سفارش دهید و یا فروشگاه‌ای که کالا را دارد معرفی کنید.
۱۴. سعی کنید برای این که منظور مشتری را بفهمید و بهتر به او خدمت‌رسانی کنید، زبان بدن را یاد بگیرید.
۱۵. اجازه ندهید مشتریان پر حرف وقت شما را برای خدمت‌رسانی به مشتریانی که منتظر هستند، بگیرند.
۱۶. همیشه برای پشتیبانی تلفنی مشتری که از شما خرید کرده است، آماده باشید.
۱۷. هرگز از یک مشتری پیش مشتری دیگر بد نگویید. ممکن است آنها فکر کنند درباره او هم پیش دیگری بد خواهید گفت.
۱۸. قبل از تحویل نهایی کالا به مشتری، با دقت آن را بررسی کنید تا نقصی نداشته باشد.
۱۹. قبل از این که مشتری مغازه را ترک کند، مطمئن شوید تمام خرید او را تحویل داده‌اید.
۲۰. هنگامی که مشتری در حال ترک مغازه است، با یک لبخند او را بدرقه کنید و از او دعوت کنید تا دوباره برای خرید به مغازه شما برگردد.

ترجمه و بازنویسی: نیما شفیعی

منبع: Business Training Work

کانال تلگرام: <https://telegram.me/DrCRM>



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=12800>