

■ پنج گروه از مشتریان که باید بی‌خیال آنها بشوید!

بعضی از مشتریان به جای این که باعث توسعه و رشد کسب و کار شما شوند، بدتر مانعی برای کسب و کار شما هستند. هیچ کاری آنها را راضی نمی‌کند و مدام غر می‌زنند. شکایت‌های آنها هیچ فایده‌ای برای شما ندارد و فقط وقت شما را تلف می‌کنند. برای کارمندانی که در قسمت فروش و یا خدمات پس از فروش مشغول ارائه خدمت هستند، مواجهه با این نوع از مشتریان، کابوس بزرگی است که انرژی آنها برای ارائه خدمت به سایر مشتریان می‌گیرد. حتی اگر این مشتریان سودآوری اندکی داشته باشند، حفظ آنها، بهره‌وری سازمان شما را کاهش خواهد داد.

برای ارائه خدمت به این مشتریان، کسب و کار شما به یک گوش و چشم اضافه احتیاج دارد. اما اگر بتوانید این نوع از مشتریان خود را شناسایی کنید، به تدریج می‌توانید محترمانه آنها را از گروه مشتریان خود خارج کنید. ممکن است کنار گذاشتن مشتری به نظر ظالمانه یا غیرحرفه‌ای باشد. اما از طرفی شما نمی‌توانید انرژی کسب و کار خود را برای خدمت‌دهی به آنها تلف کنید. در این مطلب به معرفی ۵ گروه از این مشتریان می‌پردازیم:



همیشه
حق با
مشتری
نیست!

۱. مشتری که فکر می‌کند تنها مشتری شما است و تمام وقت شما متعلق به اوست. او گمان می‌کند هر کسی از شرکت شما که پاسخ تلفن یا ایمیل او را می‌دهد، دستیار شخصی او است. تماس‌های فوری آنها تا نیم ساعت طول می‌کشد یا جلسه‌های فروش که زمان آنها معمولاً یک ساعت است، ممکن است یک روز کامل را از شما بگیرد. همچنین این دسته از مشتریان انتظار دارند تا ساعات خارج از وقت اداری یا حتی تعطیلات، پاسخگوی آنها باشند. در کل، انتظارات آنها از پرسنل شما، بیش از انتظارات یک مشتری معقول است.

۲. مشتری که مدام تهدید می‌کند. او فکر می‌کند مهمترین مشتری شماست و قصد دارد با تهدید به عدم تسویه حساب یا ترک خرید از شما، به مقصودهای نامعقول خود برسد. از این دسته از مشتریان دوری کنید تا زمان و انرژی بیشتری برای به‌دست آوردن مشتریان ارزشمند داشته باشید.



■ پنج گروه از مشتریان که باید بی‌خیال آن‌ها بشوید!

۳. مشتری بی ادب و بد اخلاق. این مشتری در مکالمات خود با کارمندان شما معمولا از الفاظ نامناسب و غیرمحترمانه استفاده می‌کند و تلاش کارمندان شما برای آرام کردن او معمولا بی‌فایده می‌ماند. این افراد به قول معروف «روحیه خراب کن» هستند که می‌تواند یکی از موانع بهره‌وری سازمان شما باشد.

۴. مشتری که فکر می‌کند بهترین مشتری شماست. او چون از قدیم از شما خرید کرده یا تعداد خریدش از شما زیاد بوده، حالا انتظار دارد خدمات ماوراءالطبیعی به او ارائه دهید! این انتظار، استرس و فشار روی کارمندان شما را بیهوده زیاد خواهد کرد.

۵. مشتری که به تعهد خود پایبند نیست. معامله در هر کسب و کاری یک تعهد دو طرفه برای فروشنده و مشتری است که هر دو، می‌بایست به تعهد خود پایبند باشند. بعضی از مشتریان هستند که هیچ‌گاه به تعهدات خود عمل نمی‌کنند و همیشه هم یک بهانه برای آن دارند. از این دسته از مشتری‌ها هم دوری کنید.

ترجمه: نیما شفیعی

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



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=12890>