

مدل ASAP در برخورد با مشتریان عصبانی

اگر شغل شما به گونه‌ای است که در اکثر اوقات با مشتریان ارتباط رو در رو دارید، احتمالاً با مشتریانی که ناراحت، عصبانی و خشمگین هستند، روبرو شده‌اید. خوشبختانه این اتفاق برای برخی از ما کمتر روی داده ولی برای خیلی‌ها یک امر روزانه است.

نحوه برخورد و انتخاب استراتژی برای حالات مختلف مثل احساس سرخوردگی و استرس، متفاوت می‌باشد و باید با آرامش اوضاع را به سمت یک ارتباط موثر پیش برد. شما می‌توانید با استفاده از تکنیک‌های مناسب، یک ارتباط عالی با مشتریان عصبانی برقرار کنید و آن‌ها را مدیریت نمایید.

به یاد داشته باشید که ممکن است عصبانیت مشتری مستقیماً به خاطر شما نباشد. این نکته اساسی را همیشه به خاطر داشته باشید که این عصبانیت مشتری را شخصی تلقی نکنید. شما صرفاً یک وسیله برای نشان دادن عصبانیت هستید، نه هدف نهایی آن!

در ضمن جهت رسیدگی به این وضعیت، حتماً لبخند بر روی صورت خود داشته باشید. مشتریان عصبانی بسیار دنبال یکی به دو کردن هستند و اگر فروشنده هم عصبانی شود کاملاً اوضاع خراب خواهد شد. لطفاً خودتان باعث شعله ور شدن این آتش نشوید با استفاده از تکنیک ASAP مشتریان خشمگین را مدیریت کنید:



عذرخواهی و درک احساسات مشتری «Apologize»:
شما باید حدود ۸۰٪ از وقت خود را جهت درک احساسات مشتری و حدود ۲۰٪ از وقت خود را جهت بررسی و فهمیدن مشکل اختصاص دهید. عذرخواهی باید فوری انجام شود. برای عذرخواهی هیچ وقت منتظر نباشید. اگر سازمان و شرکت شما اشتباه کرده است، آن را بپذیرد. حتماً از کلمه «عذر خواهی» استفاده نمایید، نه «بخشید». بخشید برای این وضعیت کافی نیست.

همدردی و درک مشتری «Sympathize»:

احترام گذاشتن به احساسات و ناراحتی مشتری، بسیار مهم است. همدردی یعنی تصدیق و تایید احساسات جریه‌دار شده توسط یک نفر دیگر که باعث ایجاد حس اطمینان و آسایش می‌شود. درک کردن مشتری به معنای همدلی و درک احساس او است برای نشان دادن این که من هم این تجربه را داشته‌ام. فروشنده می‌تواند بگوید: «من هم قبول دارم کاملاً عصبانی کننده است».

مدل ASAP در برخورد با مشتریان عصبانی

قبول مسئولیت «Accept the Responsibility»:

هر بار که شما مسئولیت رسیدگی به مشکل را قبول می‌کنید، عملاً ساختار شرکت خود را نمایش می‌دهید. شما باید این ذهنیت را به مشتری بدهید که صد در صد تلاش خود را برای حل این مشکل به کار خواهید گرفت. با قبول مسئولیت، دوباره خودتان را به مشتری معرفی نمایید، حتی اگر نام خود را پیش از این گفته بودید. این کار به مشتری شخصیت و اعتماد به نفس می‌دهد

آمادگی برای کمک «Prepare to Help»:

طرح سوالات هوشمندانه به شما کمک خواهد کرد متوجه شوید چه چیزی باعث آزرده‌گی خاطر مشتری شما شده است. با رفتار و صحبت خود طوری نشان دهید که برای حل مشکل کاملاً مشتاق و مصمم هستید. این نوع ارتباط با مشتری، کمک خوبی به بهبود رابطه می‌کند: «شروع کنیم و ببینیم که من چگونه می‌توانم به شما کمک کنم. لطفاً بفرمایید دقیقاً چه اتفاقی افتاده».

افزایش رضایت مشتریان با ارائه خدمات به مشتریان حاصل می‌شود. هیچ عذر و بهانه‌ای نیاورید! بهانه آوردن مثل این است که داد بزنید و بگویید «من الان به شما هیچ کمکی نمی‌کنم!» هیچ کس نمی‌خواهد این جواب‌ها را بشنود: «من تازه کارم» یا «سیستم قطع شده است» و یا «من اینجا دست تنها هستم». این مشکلات شما است و مشکل مشتری نیست.

تحقیقات نشان می‌دهد که تبدیل شدن به مشتریان وفادار برای آن دسته از مشتریانی که موفق به حل و فصل مشکل خود شده‌اند، با نرخ بالاتری نسبت به کسانی که هرگز این اتفاق برای آنها رخ نداده، انجام می‌شود.

ترجمه: صادق رشیدی

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



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=12975>