

تکنیک‌هایی کاربردی برای ارتباط موثر با مشتری

انجام دادن درست بعضی کارهای کوچک، یک شاخص کلیدی برای ایجاد فرهنگ خدمات پس از فروش در هر سازمان است. در اینجا ده نمونه از اقدامات کوچک که تاثیر بسیار مثبتی بر خدمات پس از فروش خواهد داشت را معرفی می‌کنیم:

۱- دوباره چک کنید:

همه مشتریان دوست دارند شما کارها را برایشان دوباره چک کنید. حتی اگر کاملاً مطمئن هستید که محصول مورد نظر مشتری را تمام کرده‌اید و یا هیچ اتاقی خالی ندارید، با این حال سعی کنید یاد بگیرید به مشتری بگویید: اجازه دهید دوباره برای شما چک کنم.

۲- جای خود را با مشتری عوض کنید:

اگر شما فروشنده هستید، چه از طریق تلفن یا چهره به چهره، گاهی اوقات خود را جای مشتری بگذارید و دریابید چه برخوردی بهتر است با شما انجام شود؟ چه چیز شما را خوشحال می‌کند؟ چه چیز باعث رضایت شما می‌شود؟ در اینجا یک قانون طلایی را به یاد داشته باشید: خدمات را آن گونه که خودتان دوست دارید به شما ارائه شود، برای مشتری انجام دهید.

۳- مشارکت کنید:

اجازه دهید مشتری احساس کند که شما طرف او هستید. اگر دارید محصولی را به مشتری می‌فروشید، ذکر این جمله که «چقدر انتخاب خوبی کردید»، تاثیر مثبتی بر روی او خواهد گذاشت. اگر در آژانس هواپیمایی در حال کمک جهت انتخاب مقصد و هتل مناسب هستید، از انتخاب مشتری و رفتن او به این سفر، هیجان زده شوید. هنگامی که مشتریان احساس کنند شما با آنها در یک تیم هستید، بیشتر شما را دوست خواهند داشت.



۴- کاملاً حواستان جمع باشد:

نوع برخورد در تماس رو در رو برای ارائه خدمات به مشتریان حیاتی است. بعضی افراد، سرشان را زیاد تکان می‌دهند و خیلی به اطراف نگاه می‌کنند، ولی شما با رعایت چند نکته ساده، متوجه تاثیر بسیار آن در خدمات به مشتریان خواهید شد. نگاه کردن به مشتری در حال صحبت، نشان می‌دهد که کاملاً در حال گوش دادن هستید و حواستان پیش اوست. اگر به صورت تلفنی با مشتری صحبت می‌کنید، کاملاً روی صحبت خود متمرکز باشید. هیچگاه چیزی را هنگام صحبت تایپ نکنید، مگر این که بخواهید نشان دهید که خواسته‌های او را انجام می‌دهید. در حال مکالمه هیچ وقت مطالعه نکنید و کاملاً حواستان به محاوره تلفنی باشد.

تکنیک‌هایی کاربردی برای ارتباط موثر با مشتری

۵- خدمات ویژه ارائه بدهید:

همیشه خدمتی را برای مشتری بصورت ویژه و خاص انجام دهید. در بسیاری از موارد حتی لازم نیست بابت این خدمات ویژه، مبالغ زیادی نیز خرج کنید. به عنوان مثال، به بچه‌ها زمانی که آنها با مادران‌شان برای خرید به فروشگاه شما می‌آیند، آب‌نبات چوبی، بادکنک، کتاب‌های رنگ‌آمیزی و ... هدیه بدهید. مشتریان دوست دارند که چیزهای اضافی جالبی دریافت کنند، حتی اگر مورد استفاده‌ای برای آنها نداشته باشد. ماهیت هدیه گرفتن خدمت و یا محصولی به صورت رایگان و ویژه، بسیار جذاب است.

۶- لبخند واضح بزنید:

در بعضی از مجله‌ها تاکید می‌کنند که لبخندتان آن قدر واضح باشد که دندان‌های شما دیده شود! بسیاری از مردم فکر می‌کنند در حال لبخند زدن هستند ولی این گونه نیست. یکی از بهترین تکنیک‌های خدمات به مشتریان، لبخند زدن است. راه رفتن در یک فروشگاه بدون دیدن و یا شنیدن حتی یک لبخند، واقعا خسته کننده است. بله، شما می‌توانید یک لبخند را بشنوید!

۷- سوال پرسید:

یک روش فوق‌العاده برای ارائه خدمات به مشتریان، سوال پرسیدن است. یک سوال درباره چیزی که مشتریان راجع به آن صحبت می‌کنند، بسازید. حتی استفاده از چند کلمه ساده نظیر «امکان دار بیشتر توضیح دهید؟»، بسیار تاثیرگذار خواهد بود. هنگامی که مشتری در حال صحبت است، شما نیز بهتر می‌توانید به او خدمت رسانی کنید.

۸- پاسخ کامل بدهید:

پاسخ دهی یک کلمه‌ای در خدمات به مشتریان بسیار خطرناک است. پاسخ یک کلمه‌ای کاملاً از دید مشتری گستاخانه تلقی می‌گردد. بله، نه، و مانند اینها، در واقع بیانگر این است که من به حضور و نیاز شما توجهی ندارم.

۹- به مشتری اهمیت بدهید:

اکثر فروشندگان فراموش می‌کنند که به مشتری اهمیت دهند. به نیازها و خواسته‌های مشتریان خود اهمیت بدهید تا شما نیز برای آنها با اهمیت باشید.

۱۰- بخندید:

بعضی‌ها حتی در سخت‌ترین لحظات نیز دوست دارند بخندند. برای خندیدن و لذت بردن از حضور مشتریان خود، وقت بگذارید.

ترجمه: صادق رشیدی

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



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=13093>