

## نکاتی کاربردی در بهتر شدن روابط با مشتریان (قسمت دوم)

- هیچ وقت نگویید که این وظیفه من نیست.
- مشکلات در هیچ شرایطی با پرخاشگری حل نمی شود.
- کارهای مهم را اولویت بندی کنید و لیست اقلام و موجودی هایی را که باید قبل از آمدن مشتریان در دسترس باشد، تهیه نمایید.
- فرآیندهای کاری سازمانتان را بشناسید و قوانین دست و پا گیر را حذف کنید تا خدمات بهتری به مشتریان ارائه بدهید.
- سعی کنید پاسخدهی به مشتریانتان، سریع و اثربخش باشید.
- حرفه ای و واضح صحبت کنید، این کار باعث صرفه جویی در وقت شما و مشتری می شود.
- مشکلات احتمالی در سیستم خدمت رسانی به مشتریان را شناسایی کنید و آن را به طور مداوم بهبود بدهید.
- زبان بدن شما طوری باشد که به مشتری نشان بدهد: من آماده برای خدمت رسانی به شما هستم.
- مطمئن شوید که قبل از پایان دادن به مکالمه، تمام پرسش های مشتریان را پاسخ داده اید.
- در لحظات دشوار تصمیم گیری مشتریان، همراه آنها باشید.
- اجازه ندهید رفتارهای منفی بعضی از مشتریان، انرژی مثبت شما را کاهش دهد.
- با هیچ کس در محل کار داد و فریاد نکنید. مکالمات خود را همیشه حرفه ای و با آرامش انجام دهید، حتی اگر به شما بی احترامی شد.
- به سخنان مشتریانتان بیشتر گوش دهید و کمتر صحبت کنید تا راحت تر متوجه شوید که چگونه می توانید به آنها کمک کنید.

ترجمه: صادق رشیدی

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



لینک مطلب: <http://DrCRM.ir/fa/?p=13228>