

۱۰ نکته برای ارتباط با مشتریان

مقدمه

مهم‌ترین دارایی شرکت شما مشتریان آن هستند، بنابراین باید مطمئن شوید که با مشتریان خود به درستی برخورد می‌کنید.

بدون آن‌ها، شما نمی‌توانید در تجارت وجود داشته باشید.

مطمئن می‌توانید مشتریان جدید را با محصولات منحصر به فرد، هدایای رایگان و یا کاهش قیمت خود جذب کنید.

اما اگر با آن‌ها رابطه ایجاد نمی‌کنید، آن‌ها دیگر بر نمی‌گردند یا به شما توصیه نمی‌کنند.

گاهی اوقات ایجاد این روابط می‌تواند چالش برانگیز باشد. سوالاتی که در نقش مواجهه با مشتری از شما پرسیده می‌شود می‌تواند در بخش‌هایی جالب، یکنواخت، خنده‌دار و چالش برانگیز باشد.

• کلید کار این است که باعث شود هر مشتری احساس راحتی کند و کمک کند.

نکات برای ارتباط با مشتریان

در اینجا به ده نکته برای سر و کار داشتن با مشتریان و ارائه خدمات عالی به آن‌ها اشاره می‌کنیم، که عبارتند از:

(۱) به مشتریان گوش دهید

گاهی اوقات، مشتریان فقط باید بدانند که شما گوش می‌دهید. اگر گیج شده باشند یا مشکلی داشته باشند، با گوش دادن، نشان می‌دهید که به آن‌ها اهمیت می‌دهید و آن‌ها را رد نمی‌کنید.



۲) عذرخواهی

وقتی به چیزی اشتباه پیش بره، یک عذرخواهی شگفت‌انگیز است. چقدر کلمات متاسفم، عذر می‌خواهم و... می‌توانند آرامش بخش باشند.

در یافتن اشتباه و یا سرزنش کردن درگیر نشوید، اما به آن‌ها بگویید که از این که مشکلی دارند متاسف هستید. فوراً با این مشکل مقابله کنید و به مشتری بگویید که چه کار کرده‌اید.

۳) آن‌ها را جدی بگیرید

باعث شوید که مشتری احساس مهم بودن کند و از او تقدیر شود.

مهم نیست که این سوال چقدر مسخره به نظر می‌رسد. برای مشتری مهم است. اگر احساس کنند به آن‌ها می‌خندند یا با آن‌ها صحبت می‌شود، چیزی نمی‌خرند.

مشتریان می‌توانند بسیار حساس باشند و خواهند دانست که شما واقعا به آن‌ها اهمیت می‌دهید یا نه.

۴) آرامش خود را حفظ کنید

با این که گاهی اوقات سخت است اما مهم است که خونسردی خود را حفظ کنید.

رویکرد آرام‌کننده شما به آرامش مشتری نیز کمک خواهد کرد. آن‌ها احساس خواهند کرد که شما کنترل موقعیت را در دست دارید و می‌توانید به حل مشکل آن‌ها کمک کنید.

۵) شناسایی و پیش‌بینی نیازها

بیشتر نیازهای مشتری احساسی هستند تا منطقی. هرچه مشتریان خود را بیشتر بشناسید، بهتر می‌توانید نیازهای آن‌ها را پیش‌بینی کنید.

به طور منظم ارتباط برقرار کنید تا از مشکلات و یا نیازهای پیش رو آگاه باشید.

۶) راه‌حل‌های پیشنهادی

لیستی از درمان‌های آرام‌بخش داشته باشید که شما و کارمندان تان می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید. چه صرفاً یک بازپرداخت باشد و چه بازپرداخت، یا اگر کوپن باشد و یا یک سرویس رایگان.

با موافقت از قبل در مورد سناریوهایی که در آن‌ها این درمان‌ها را ارائه خواهید داد، و این که چقدر می‌خواهید هزینه کنید، می‌توانید در زمان ارائه راه‌حل آرام‌تر و بااعتماد به نفس بیشتری صحبت کنید.

۷) قدرت "بله" را تحسین کنید

همیشه به دنبال راه‌هایی برای کمک به مشتریان خود باشید. زمانی که آن‌ها درخواستی دارند (تا زمانی که منطقی باشد) به آن‌ها بگویید که می‌توانید این کار را انجام دهید.

دنبال راه‌هایی بگردید که کار را با شما آسان کند. همیشه کاری را که می‌گویید انجام دهید.

۸) محدودیت‌های خود را درک کنید

بله یک کلمه قدرتمند است اما اگر نمی‌توانید یک درخواست را برآورده کنید: محدودیت‌های خود را بدانید. شما نمی‌توانید همه خواسته‌ها را برآورده کنید.

اگر فکر نمی‌کنید که می‌توانید این درخواست را برآورده کنید، به آن‌ها کمک کنید تا یک درمان جایگزین پیدا کنند.



چه این درمان، کار شما باشد و چه دیگری، آن‌ها از یک مایل اضافی که شما برای کمک به آن‌ها صرف کردید، قدردانی خواهند کرد و کسب‌وکار شما را به دیگران توصیه خواهند کرد.

۹) در دسترس باشید

خدمات مشتری دیگر فقط در مورد تماس رو در رو و تلفن نیست. اگر شما در یک صنعت یا بازار کار می‌کنید که در آن مشتریان به طور مداوم آنلاین هستند، باید ارائه خدمات خود را اصلاح کنید تا این کار را انجام دهید.

نیازی نیست که یک سرویس اختصاصی داشته باشید، فقط مطمئن شوید که در صفحه اصلی کسب‌وکار خود در فیس بوک و یا در حساب توییتر خود به سرعت و به طور غیررسمی به مشتریان پاسخ می‌دهید.



۱۰) بازخورد منظم داشته باشید

بازخورد راهی خوب برای رشد کسب و کارتان و نیز مهارت‌های شماست .

راهایی برای مشتریان فراهم کنید تا بازخورد دهند، چه ایمیل پیگیری باشد و چه تماس تلفنی، چه جعبه پیشنهادها و یا چیزی جالب‌تر و نوآورانه.

بیت‌بیتان