



## ۶ راه برای داشتن مشتریان راضی

### ۱. به شغل و اصول آن افتخار کنید

اگر این تفکر را نداشته باشید دو راه وجود دارد: دلایلی که باعث شده شما این‌طور فکر نکنید پیدا کنید و آن‌ها را یکی یکی برطرف کنید.

در صورت عدم موفقیت، شغل دیگری پیدا کنید تا بتوانید در زندگی پیشرفت کنید.

### ۲. همیشه شاد باشید

همیشه شاد باشید و به این ترتیب شادی را به دیگران هم منتقل کنید. به یاد داشته باشید که ما لبخند نمی‌زنیم که شاد شویم بلکه چون شاد هستیم لبخند می‌زنیم؛ این حالت زمانی میسر است که ذهن خود را واداریم به چیزهای خوب فکر کند. این امر زمانی اتفاق می‌افتد که مطالب خوب بخوانیم و با دوستانی هم‌صحبت شویم که افکار خوبی دارند. مراقب باشید بدون توجه به آنکه ظاهر مشتری چگونه

است، خوش رفتار یا بد رفتار است، تحصیل کرده است یا خیر، رفتار انسانی و مثبت خود را با او حفظ کنید. شاید این امر سخت باشد اما می‌توانید این امر را جز عادات خود در آورید.

### ۳. رفتار خوب را بیاموزید

نام مشتری خود را یاد بگیرید و آن را هنگام صحبت به کار ببرید. مشتری هنگامی که نام خود را می‌شنود احساس می‌کند به موسیقی دلنشین گوش می‌دهد. هرگز با مشتری بیش از حد آشنایی و دوستی برقرار نکنید. البته تعیین حد و مرز قدری مشکل است، این دیگر به هنر شما بستگی دارد که چگونه تعادل برقرار کنید. مطمئناً راه اشتباهی را طی نخواهید کرد. هرگز بدهنی نکنید. اگر مسئول فروش باشید از بدهنی ضررهای بسیار خواهید دید.

### ۴. در مقابل مشتری همیشه بگویید: بله قربان، به او نگوید خیر قربان

وقتی مشتری مشکلی دارد به راه‌هایی فکر کنید که می‌توان به او جواب مثبت داد حتی اگر لازم بود برای رفع مشکل او نزد همکار دیگری بروید یا به قسمت دیگر شرکت مراجعه کنید.

### ۵. هرگز با مشتری بحث نکنید

به این امر اعتقاد داشته باشید که همیشه حق با مشتری است. اگر مشتری مشکلی دارد، حال اگر مشکل‌اش واقعی باشد یا حاصل سوءتفاهم فرق نمی‌کند. با گوش دادن به حرف‌های او می‌توانید سوءتفاهم را درک کنید و آن‌ها را از میان بردارید. سوءتفاهم‌ها همیشه وجود دارند. اکثر اوقات این موضوع را نمی‌فهمیم، چون عادت

داریم وسط حرف مشتری بپریم. مشتری به اندازه ما درباره محصولمان آگاهی ندارد. بحث کردن مثل شعله است، می‌توانید با موافقت کردن با او شعله را به خاکستر تبدیل کنید یا با بحث کردن شعله را بیشتر فروزان کنید.

## ۶. به مشتری قول‌هایی بدهید که می‌توانید به آن عمل کنید

همیشه درباره زمان تحویل، صورت‌حساب خدمات، خدمات بی‌دردسر و این‌طور چیزها قول‌هایی به مشتری می‌دهید. فکر کنید و مراقب باشید با احتیاط عمل کنید. همیشه خطاها قابل جبران نیستند. پس از قول‌هایی که به مشتری می‌دهید فکر نکنید که همه امور خود به خود پیش می‌روند. سعی کنید موانع را برطرف کنید. این را بدانید اگر یک مشتری از پیش شما ناراضی برود با خود چندین مشتری دیگر را نیز می‌برد.

## زمان آن رسیده که خود را به جای مشتری بگذارید

مشتری رئیس است. او حقوق ما را می‌پردازد و سود نصیب‌مان می‌کند. آن‌هایی که این واقعیت را درک کرده‌اند، تلاش می‌کنند همه کارها را به بهترین شکل انجام بدهند حتی زمانی که شرایط سخت‌تر و سخت‌تر می‌شود. مشتری به معنای سود است بقیه چیزها جزئی و فرعی است. آن دسته از افرادی که در ارائه خدمات به مشتری جدی عمل می‌کنند، همیشه در کار تجارت از بقیه موفق‌تر هستند. خدمات خوب فروش را بالا می‌برد.

## ارائه خدمات به مشتری بهترین ابزار فروش است

کارمندان خود را تشویق کنید تا وقت، توجه و پول خود را در جهت رضایت مشتری صرف کنند. رضایت مشتری کاری آسان و پرسود است. به دلیلی ساده مشتری راضی، بهترین و اقتصادی‌ترین تبلیغ برای تجارت محسوب می‌شود. مشتری راضی دوباره به

شما مراجعه می‌کند و از این راه سود بیشتری نصیب شما می‌شود. مشتری‌های وفادار، مشتاق و سودآور خود را بشناسید و به آن‌ها افتخار کنید.

## در ۳ دقیقه اول تمام مسائل روشن می‌شود

با تحقیقاتی که از مکان‌های تجاری به عمل آمده روشن شده است که در سه دقیقه اول ورود مشتری همه مسائل روشن می‌شود. تصویری که از شما در ذهن مشتری شکل می‌گیرد در همین سه دقیقه اول است. تجربه‌های خوب در ذهن مشتری تصویر خوبی می‌سازد. تجربه‌های بد در ذهن مشتری تصویر بدی می‌سازد. تلاش کنیم با بررسی ذهنیت‌های مشتریان درباره رفتار خود بیشتر دقت کنیم، البته این مسئله فقط مربوط به ارائه خدمات به مشتری‌ها نیست، این نکته در امر فروش هم موثر است.

## مشتری دنبال چه چیزی است؟

۱. مشتری توقعات زیادی ندارد. او انتظار دارد سر قول‌هایی که به او داده‌اید بایستید.
۲. خون‌گرمی، خلوص و توجه، وقتی حضور او را نادیده نگیرید به اولین قولتان عمل کرده‌اید.
۳. سرعت عمل و صرف وقت برای حل مشکلی که باعث مراجعه او به شما شده است.
۴. رعایت عدالت؛ با تمام مشتریان و مراجعه‌کنندگان خود برخوردی یکسان داشته باشید. با افرادی که از قبل می‌شناختید برخورد بهتری نداشته باشید، بلکه با آشنایان نیز مثل دیگر مراجعه‌کنندگان خود برخورد کنید. این سومین قوی است که به مشتری خود داده‌اید.

## شخصیت خوبی داشته باشید

سالم باشید، از نظر ذهنی هم سالم بمانید. فردیت و عادات ذهنی، شخصیت شما را می‌سازد. فرقی نمی‌کند که در کار خود تا چه حد قوی یا ماهر باشید، اگر ذهنی سالم نداشته باشید و صادق نباشید هرگز به نتیجه خوبی دست نمی‌یابید.

## سخنگوی خوبی باشید

هر فردی که در هر اداره یا شرکتی کار کند، باید بتواند درست و خوب با دیگران صحبت کند. این کار با کمی تلاش عملی می‌شود. این طرز فکر را از سر خود بیرون کنید که فقط فروشنده باید بتواند خوب با مشتریان صحبت کند. طرز برخورد از لباس و پوشاک مهم‌تر است. اگر کسی کت و شلوار شما یادش بماند و لبخند شما را به یاد نیورد، در این صورت به اندازه کافی لبخند نزده‌اید.

## شنونده خوبی باشید

خوش صحبت بودن امر خوبی است؛ اما هر شخص باید ابتدا شنونده خوبی باشد. بی آنکه در صحبت‌های مشتری وقفه‌ای ایجاد کنید، حرف‌های او را خوب گوش کنید. این کار مشکل است اما نتایج خوبی در بر دارد.

## نویسنده و خواننده خوبی باشید

مشتری انتظار ندارد برایش متن ادبی بنویسید اما انتظار دارد مطالب را واضح و صحیح بنویسید. دست خط شما باید خوانا باشد، اگر مجبورید آرام و با حروف بزرگ بنویسید. دستور زبان را درست در نوشته‌های خود به کار ببرید و معقول بنویسید. شاید شما در گوش دادن به حرف مشتری عالی کار کرده باشید و ۶۰٪ سهم گوش دادن شما شده باشد و در صحبت کردن ۲۵٪ حرف زده باشید؛ اما نتوانید بنویسید



و بعدها بخوانید، در این صورت مشتری راضی نخواهد شد.