



۴ سطح خدمات مشتریان

این مقاله درباره خدمات مشتریان است و توضیح می‌دهد که چگونه می‌توانیم رضایت مشتریان را بهتر جلب کنیم. در این دنیای رقابتی که ما اغلب نمی‌توانیم در محصولاتمان تخفیف بیشتری لحاظ کنیم یا کیفیت محصولاتمان را عوض کنیم شاید بهترین استراتژی این باشد که بر جلب رضایت بیشتر مشتریانمان تمرکز کنیم.

اغلب دوستانی که با آنها صحبت می‌کنم، محصولشان طوری است که از جای دیگری خریداری شده؛ پس خیلی نمی‌توانند تغییری در محصول ایجاد کنند یا حتی نمی‌توانند قیمت را از حدی پایین‌تر بدهند. در این موارد تنها چیزی که می‌ماند و می‌تواند ما را از رقیبان متمایز کند، سطح خدمات بالاتری است که ما به مشتریانمان ارائه می‌دهیم و همین باعث می‌شود که به سراغ ما بیایند.

بپردازیم به ۴ سطح رضایت مشتریان که در «کتاب ساخت کسب‌وکار فوق‌العاده» برایان تریسی که قبلاً ترجمه کرده‌ایم این موضوع نوشته شده است:

۱. برآوردن انتظارات مشتریان

اولین سطح رضایت مشتریان این است که انتظارات مشتریان را برآورده کنیم؛ یعنی هر چیزی که قول دادیم و قبل از خرید به مشتری گفتیم بعد از خرید عینا به آن موارد تحقق ببخشیم.

این کمترین کاری است که در برآورده کردن انتظارات مشتریان می‌توانیم انجام دهیم. البته بسیاری از کسب‌وکارها حتی در این سطح یک هم خوب عمل نمی‌کنند؛ یعنی قول‌هایی به مخاطب می‌دهند؛ ولی بعد از اینکه مخاطب از آن‌ها خرید می‌کند، می‌بیند که همان قول‌ها هم اجرا نمی‌شود.

پس اگر تمام قول‌هایی که به مشتری، قبل از خرید می‌دهیم را به دقت برآورده کنیم می‌توانیم بگوییم که پایین‌ترین سطح برآورده کردن انتظارات مشتریان را انجام می‌دهیم و رضایت مشتری حداقل خیلی بد نخواهد بود؛ چون ما به قول‌هایمان عمل کرده‌ایم.

۲. فراتر رفتن از انتظارات مشتریان

سطح دوم، فراتر رفتن از سطح توقع مشتریان است. ما یک مقدار از چیزی که قول داده‌ایم فراتر عمل می‌کنیم.

اصطلاحی به نام Over Delivery وجود دارد که به این معنی است که وقتی ما محصولی را می‌فرستیم و وقتی خدماتی به فرد می‌دهیم یک مقدار بیشتر از آن چیزی که قول داده‌ایم تحویل می‌دهیم.

فرض کنید شخص از شما کتاب خریده است، شما می‌توانید یک کافی‌میکس نیز در پاکت اضافه کنید و برای خریدار بفرستید. این کار در واقع ما را به سطح دوم برآورده کردن رضایت مشتریان می‌رساند.

ما نه تنها به تمام تعهداتمان عمل کردیم؛ مثلا به موقع فرستادیم، پاکت مناسب بوده، کتاب کاملا تمیز و مرتب است؛ بلکه یک قدم کوچک فراتر رفتیم و فراتر از

توقعات مشتریان عمل کردیم و یک کافی میکس نیز همراه این محصول فرستادیم. البته این موضوع مخصوص ارسال سفارشات نیست، اگر ما هرگونه خدماتی ارائه می‌دهیم باز هم می‌توانیم به این سطح دوم برسیم؛ یعنی سطح دوم رضایت مشتریان که فراتر رفتن از توقع مشتریان است و خیلی خوب است که به عنوان کارآفرین شما مدام فکر کنید که چطور می‌توانم کارهای کوچک و باارزشی انجام دهم که موقع خرید به خریدار قول ندادم ولی بعد از خرید می‌توانم با این کارهای ساده و کوچک، خریدار را خوشحال‌تر و راضی‌تر کنم و اگر به این سطح برسیم می‌توانیم بگوییم که ما در سطح دوم رضایت مشتری عمل می‌کنیم.

۳. مشعوف کردن مشتریان

سطح سوم اصطلاحاً مشعوف کردن مشتری است. با کارهایی که مشتری به هیچ‌وجه چنین توقعی را از ما ندارد، او را خیلی شاد و خوشحالش می‌کنیم. مثلاً فرض کنید من یک رستوران دارم وقتی کسی دهمین بار به رستوران من مراجعه می‌کند بهترین غذای خودم را رایگان در اختیارش قرار می‌دهم؛ همین باعث می‌شود که آن مشتری مشعوف و خوشحال شود چون کاری که انجام دادیم یک مقدار از توقع مشتری بیشتر نیست؛ بلکه خیلی بیشتر است و باعث خوشحالی مشتریان می‌شود و احساس وفاداری در آن‌ها ایجاد می‌شود.

۴. شگفت‌زده کردن مشتریان

چهارمین سطح رضایت مشتریان «شگفت‌زده کردن مشتریان» است. در این حالت هم کارهایی انجام می‌دهیم که مشتری در حدی توقعش را ندارد که در ابتدا اصلاً خوشحال نمی‌شود؛ بلکه اول شگفت‌زده و متحیر می‌شود و فکر می‌کند که مشکلی پیش آمده یا ما مشتری را اشتباه گرفتیم؛ چون لیاقت چنین خدمات یا چنین هدیه و امکاناتی را ندارد و اگر ما بتوانیم کاری کنیم که برخی از مشتریانمان حداقل به این

سطح چهارم برسند یعنی از کارهایی که ما انجام می‌دهیم شگفت‌زده شوند و حتی شاید ابتدا فکر کنند اشتباهی پیش آمده که ما چنین سطح عالی از خدمات را به آن‌ها ارائه می‌دهیم، باعث می‌شود که همین افراد خیلی زود تبدیل به مبلغ‌های کسب‌وکار ما شوند و کسب‌وکار ما را به دیگران تبلیغ کنند و از ما تعریف کنند؛ حتی در رسانه‌های اجتماعی عکس ما را منتشر کنند یا در مورد ما استوری بگذارند و این باعث می‌شود که رشد کسب‌وکار ما خیلی سریع‌تر شود.

پس در این ویدیوی کوتاه دیدم که ما ۴ سطح رضایت مشتریان را داریم. پایین‌ترین سطح یا سطح یک این بود که فقط قول‌هایی که دادیم و توقعات مشتری را برآورده کنیم و چهارمین و بالاترین سطح این بود که مشتری را شگفت‌زده کنیم یعنی کارهایی انجام دهیم که اصلاً توقع آن‌ها را ندارد و حتی آنقدر عجیب است که شاید فکر کند اشتباهی پیش آمده که ما در این حد خدمات به مشتری می‌دهیم.

پس یکی از کارهای مهم شما به عنوان مدیر مجموعه یا کارآفرین این است که سطح رضایت مشتریان را طراحی کنید، فکر کنید که حداقل به بخشی از مشتریان خودتان بتوانید خدماتی ارائه دهید که روزبه‌روز شگفت‌زده‌تر شوند و شما را به صورت رایگان به دیگران تبلیغ کنند.

پس یادتان نرود اگر محصولاتان با رقیبان کاملاً یکسان است و حتی اگر قیمت خیلی دست شما نیست و نمی‌توانید خیلی تخفیف دهید، با بالا بردن سطح رضایت مشتری می‌توانید یک وجه تمایز بزرگی ایجاد کنید و مشتریان زیادی شما را تبلیغ کنند و هر روز افراد جدیدی سراغ شما بیایند و از محصولات و خدمات شما استفاده کنند، موفق باشید.