



۴ عامل برای ارائه خدمات خارق‌العاده

اگر خدمات خارق‌العاده ارائه دهید، رضایت مشتریان را بالا ببرید و به جایی برسید که کار رقیبان خیلی سخت شود سعی کنید بر این ۴ عامل تمرکز کنید و مدام در حال بهبود آن‌ها باشید.

۱. بی‌نقص بودن محصول

اولین مورد در ارائه خدمات خارق‌العاده این است که محصولمان بی‌نقص باشد و همیشه در حال بهبود آن باشیم. مشتریان همیشه دنبال محصولات جایگزین هستند. اگر بهترین محصول دنیا را داشته باشید و کاملاً راضی باشند، مطمئن باشید باز هم دنبال گزینه ارزان‌تر، بهتر و باکیفیت‌تری هستند تا جایگزین محصول شما کنند. امروز با آسان شدن جستجو در اینترنت، نمی‌توانید کسی را وادار کنید مشتری همیشه شما باشد.

بنابراین روی محصولات خود به صورت مداوم کار کنید تا همیشه بهترین گزینه برای

مشتریان باشید.

۲. دقت و توجه در تحویل محصول

دومین مورد در ارائه خدمات خارق‌العاده این است که در تحویل محصول دقت و توجه کافی داشته باشیم. حتی فردی که محصول را تحویل می‌دهد خیلی مهم است. نوع بسته‌بندی بسیار مهم است. لحاظ کردن تمام موارد برای اینکه محصول در مسیر ارسال آسیب نبیند، ارزش کارتان را بالا خواهد برد. اگر شما بی‌نقص‌ترین و عالی‌ترین محصول دنیا را داشته باشید و یک کارمند بداخلاق و نامناسب را برای تحویل آن انتخاب کنید مطمئن باشید که کارتان زیر سوال خواهد رفت.

بنابراین احساسی که در مشتری هنگام تحویل محصول ایجاد می‌شود بسیار تعیین‌کننده است و می‌تواند مشخص کند که مشتری باز هم از شما خرید خواهد کرد یا خیر؟

۳. تحویل به موقع

سومین مورد در ارائه خدمات خارق‌العاده «تحویل به موقع» می‌باشد. اگر محصولتان عالی باشد ولی به موقع تحویل داده نشود ارزش کارتان از بین می‌رود. اگر قول داده‌ایم که راس ساعت خاصی محصول تحویل داده شود، به هر قیمت ممکن سعی کنیم دقیقاً در همان روز و در همان ساعت محصول را تحویل دهیم.

۴. حل موثر مشکلات

چهارمین مورد در ارائه خدمات خارق‌العاده «حل موثر مشکلات» است که معمولاً توجه کافی به آن نمی‌کنیم.

در بهترین کسب‌وکارها همیشه مشکلاتی ایجاد می‌شود و مشتری اعتراضاتی دارد.

کسب و کارهای فوق‌موفق برای رفع این مشکلات از قبل فکر کرده‌اند. مثلاً **هتل ریتز کارلتون** به هر کارمند خود اجازه داده است تا ۲۰۰۰ دلار با تشخیص خود خرج کند تا رضایت مشتری را جلب کند.

وجود مشکل در محصول خیلی بد است؛ ولی اگر به سرعت به آن رسیدگی شود منجر به فاجعه نخواهد شد. بدترین حالت آن است که در محصول مشکلی وجود دارد و کسب و کار ارائه دهنده آن پاسخگو نیست.

بنابراین اگر می‌خواهیم **رضایت مشتریان** را افزایش دهیم و خدمات خارق‌العاده‌ای را ارائه دهیم باید با همکاران خود جلساتی بگذاریم و در مورد این ۴ موضوع صحبت کنیم و ببینیم که چگونه می‌توانیم آن‌ها را بهبود ببخشیم.