



۷ راه اثبات شده برای افزایش رضایت مشتریان

داشتن مشتریان راضی، امتیازی است که هیچ کسب‌وکاری نباید آن را از دست بدهد. با این حال چندین شرکت این معیار را در اولویت‌هایشان قرار داده‌اند. اگر دنبال نتایج عالی هستید، نمی‌توانید تنها به درآمد فکر کنید. شما باید در زمینه راضی نگه داشتن مشتریان هم بسیار فعال باشید. در اینجا ۷ روش برای راضی نگه داشتن مشتریان نام می‌بریم:

۱. اندازه‌گیری رضایت مشتری را یاد بگیرید

شما نمی‌توانید چیزی غیرقابل اندازه‌گیری را ارتقا بخشید؛ بنابراین اولین گام شما این است که یاد بگیرید چطور رضایت مشتری را اندازه‌گیری کنید. راه‌های متعددی برای درک احساس مشتری در مورد شرکت یا خدمات شما وجود دارد. به عنوان مثال، می‌توانید پس از انجام خدمات یک نظرسنجی تلفنی یا بازخورد آن لایق داشته باشید یا اینکه یک نظرسنجی بررسی بفرستید. به خاطر داشته باشید، تنها افرادی با نظرات

قوی برای پاسخگویی وقت خواهند گذاشت؛ بنابراین در پاسخ‌هایی که دریافت می‌کنید منتظر نظرات تند احتمالی باشید.

۲. متخصص باشید

مشتریان به کمک شما نیاز دارند. به همین دلیل است که شما را به خدمت گرفته یا محصول شما را خریداری کرده‌اند. پس برای متخصص شدن در رشته‌تان وقت بگذارید. این بدین معنی نیست که همه وقت‌تان را صرف مجاب کردن مشتریانتان کنید تا به متخصص بودن شما اعتراف کنند، بلکه به معنی آموزش و توانمندسازی صادقانه مشتریانتان است. اگر به عنوان یک کارشناس متخصص ظاهر شوید آن‌ها به شما اعتماد می‌کنند و برای کار با شما هیجان‌زده خواهند بود.

۳. برای پشتیبانی عالی از مشتریان، از گفت‌وگوی زنده استفاده کنید

مشتریان از مکالمه‌های تلفنی سخت متنفرند. این یک حقیقت در کسب‌وکار است و شما با داشتن پیشنهادی جایگزین برای ارتباط برقرار کردن با مشتریانتان می‌توانید به سطح بالاتری از رضایت در آن‌ها دست یابید. یکی از راهکارهای ارائه پشتیبانی زنده، استفاده از چت آنلاین از طریق وبسایت‌تان است. این به مشتری اجازه می‌دهد تا بدون نیاز به پشت خط ماندن و گرفتن شماره‌های داخلی متعدد و گیج‌کننده مستقیماً با قسمت مورد نظرش ارتباط بگیرد. اگر تاکنون چت زنده را ارائه نداده بودید، آن را در برنامه کاری‌تان قرار دهید.

۴. اطمینان حاصل کنید که کل تیم شما دستیابی به رضایت مشتریان را جزء اولویت‌هایشان قرار داده‌اند

اینکه فکر کنیم تنها عملکرد بخش خدمات به مشتری می‌تواند بر رضایت مشتری

تاثیرگذار باشد، باوری اشتباه است. هر کس در تیم شما (از بخش حسابداری گرفته تا منابع انسانی) در اطمینان از رضایت مشتری نقش بازی می‌کند. هر از چندگاهی این را به کارکنانتان یادآور شوید و مطمئن شوید که همه آنها نقششان را در افزایش رضایت مشتری می‌دانند.

۵. کارکنان را درگیر کنید

درگیر کردن کارکنان و استفاده از خلاقیت آنان تنها راهی است که می‌تواند به شما اطمینان دهد که آنها در جهت شما حرکت می‌کنند. یک مطالعه اخیر انجام شده نشان می‌دهد که گروه‌های کاری با سطح درگیری بیشتر کارکنان، بیشترین تعداد مشتریان راضی را به خود اختصاص داده‌اند. در مطالعه مشابهی توسط آژانس فدرال، چنین شرکت‌هایی تا یک میلیون دلار درآمد اضافه‌تر داشته‌اند. هرگز فراموش نکنید که تیم شما مانند ضربان قلب سازمان شما است و اگر آنها خوشحال نباشند، خدمات خوبی را به مشتریانتان ارائه نخواهید کرد.

۶. ایجاد شاخص‌های عملکردی کلیدی حول رضایت مشتریان

یک راه برای متمرکز کردن اعضای تیم بر رضایتمندسازی مشتری این است که اهداف ملموس برای آنها مشخص کنیم که این هدف ملموس می‌تواند یک تنبیه برای نتایج ضعف یا پاداش برای دستیابی به رضایت مشتری باشد که دومی احتمالاً بهتر جواب خواهد داد. این پاداش می‌تواند یک پاداش مالی، یک پارکینگ اختصاصی یا یک برخورد خاص باشد که شما باید آن را برای تشویق کارکنانتان پیدا کنید انجام چنین کارهایی کارکنان دیگر را تشویق می‌کند تا در راه رضایتمندسازی مشتری تلاش بیشتری کنند.

۷. اقدامات صورت گرفته برای جلب رضایت مشتری را به طور پیوسته پیگیری کنید

اگر از تماس‌های مشتریان و بررسی‌های آنلاین به مسائلی برخوردید که قصد برطرف کردنشان را داشتید، برای پیگیری آن زمان اختصاص دهید و اطمینان حاصل کنید که مشتریان از تغییر اعمال شده و نتایج راضی شده‌اند. اندازه‌گیری و پاسخگویی در جهت رضایت مشتریان، یک فرایند مستمر است نه یک رویداد یک‌باره. اگر می‌خواهید امسال به رضایت مشتریان دست یابید، باید اقداماتی هدفمند انجام دهید. چگونگی رسیدن به رضایتمندی را تعیین کنید. متخصص باشید، گفت‌وگوی زنده داشته باشید، تیمتان را درگیر کار کنید و برایشان هدف مشخص کنید. تا زمانی که شما یک طرح را پیاده سازی می‌کنید و مشغول اجرای آن هستید می‌توانید بهبود مستمر را در شهرت برندتان مشاهده کنید.