



## هفت توقع اصلی مشتریان

این مقاله بخشی از سخنرانی آقای **اریک ورمیولن** در همایش استراتژی‌های بازاریابی اینترنتی است. ایشان در سخنرانی خود که موضوعش روانشناسی خرید بود به ۷ نکته اشاره کردند که در واقع اصلی‌ترین توقعات مشتریان ما هستند.

اگر بتوانیم این ۷ مورد را به‌خوبی انجام دهیم معمولاً مشتریان از ما رضایت زیادی خواهند داشت.

### ۱. در دسترس بودن

اولین مورد این است که همیشه در دسترس باشیم. در دسترس بودن از دید مشتری مهم است. شاید خدمات و محصولات ما طوری است که مشتری از ما توقع دارد حتی در ساعت ده شب هم در دسترس باشیم. اگر این‌گونه است می‌توانیم سیستمی طراحی کنیم که حتی در آن ساعت هم در دسترس باشیم.

## ۲. بامحبت برخورد کنیم

نکته دوم این است که با مشتریان واقعا بامحبت برخورد کنیم. اتفاقی که معمولا می‌بینیم این است که بعد از اینکه پول را به فروشنده پرداخت کردیم و محصول یا خدمات را تحویل گرفتیم این ارتباط کاملا عوض می‌شود و فروشنده هیچ احساس خوبی نسبت به ما ندارد. وقتی برای گرفتن اطلاعات بیشتر یا رفع مشکلاتمان تماس می‌گیریم معمولا فروشنده علاقه‌ای به کمک ندارد. ما این‌طور نباشیم و مشتریان باید واقعا برای ما مهم باشند.

باید سعی کنیم با مشتریان، مانند بهترین دوستان برخورد کنیم.

## ۳. مسئول بودن در مورد خواسته‌های مشتری

سومین نکته برای برآورده ساختن توقعات مشتری، مسئول بودن در مورد خواسته‌های مشتری است. این خواسته‌ها شاید خواسته‌های کوچکی باشد؛ ولی باید خودمان را مسئول احساس کنیم که اگر قابل انجام است آن‌ها را انجام دهیم. شاید یک خریدار از ما بخواهد محصولی را که خریده‌ایم کادو کنیم، چون می‌خواهد هدیه بدهد. خیلی از کسب‌وکارها حاضر نیستند چنین کاری را انجام بدهند.

## ۴. انجام سریع خواسته‌های مشتری

چهارمین نکته این است که خواسته‌های مشتری را بلافاصله انجام دهیم. باید زمان اجرای خواسته‌های مشتری را تا حد ممکن کاهش دهیم که مسلما کار ساده‌ای نیست و نیاز به یک سیستم دارد. بهتر است با اضافه کردن کارمندان یا ترتیباتی، بتوانیم خواسته‌های مشتری را در اولین فرصت ممکن انجام دهیم و آن را به تعویق نیندازیم.

## ۵. آموزش تیمی که با افراد سروکار دارند

پنجمین مورد که خیلی اهمیت دارد این است که تیم فروش یا پشتیبانی یا تمام کارمندانی که مستقیماً با افراد سروکار دارند باید خیلی خوب آموزش دیده باشند. خریداران از این موضوع متنفر هستند که با کسی صحبت کنند که آن شخص خودش اطلاعات کافی در مورد محصول یا خدمات ندارد و صرفاً یک پاسخگوی معمولی است. چنین فردی باید بارها به افراد دیگری مراجعه کند تا اطلاعاتی را دریافت کند و به ما بگوید.

بنابراین خط اول شرکت ما یعنی افرادی که مستقیماً با مردم در ارتباط هستند، باید آموزش‌های خیلی زیادی دیده باشند. به خصوص اطلاعات کافی در مورد محصولات و خدمات ما داشته باشند.

## ۶. عمل کردن به تعهدات

ششمین مورد که معمولاً کار سختی است و در آن با مشکل مواجه می‌شویم این است که به تعهداتمان عمل کنیم. این تعهدات می‌تواند بسیار کوچک باشد و فقط ۵ دقیقه از وقت ما را بگیرد؛ ولی وقتی تعداد مشتریان زیاد می‌شود و با ده‌ها یا صدها نفر در روز سروکار داریم اجرای تعهدات ما کار آسانی نخواهد بود.

سعی کنیم به راحتی زیر بار تعهد نرویم و به مشتریان قول‌هایی ندهیم و اگر این کار را کردیم خودمان را ملزم بدانیم که در هر صورت آن‌ها را اجرا کنیم.

## ۷. انجام درست کار در همان بار اول

هفتمین خواسته مشتریان این است که اگر باید کاری برایشان انجام دهیم، سعی کنیم آن را در همان اولین بار به درستی انجام دهیم و لازم نباشد که مشتری بارها با ما تماس بگیرد و به ما توضیح دهد که اشتباهی پیش آمده است و ما سعی کنیم که آن را تصحیح کنیم.



بنابراین با اجرای این ۷ مورد در هر صنف یا فعالیتی هم باشیم، معمولا مشتریان از ما راضی خواهند بود و می‌توانیم به آینده کسب و کارمان امیدوار باشیم.