

## درس پنجم- ارائه خدمات به مشتری

### ساخت سیستمی برای ارائه خدمات به مشتری

این دو جمله را آنقدر تکرار کنید تا بخشی از وجودتان شود:

**مشتری رئیس است. همیشه حق با مشتری است.**

درست است که طراحی لوگو و انتخاب نام مناسب، از اهمیت زیادی برخوردار هستند، ولی آنها تنها زمانی ارزش دارند که خدمات خوب و مناسب به مشتری ارائه شود. در واقع قلب تپنده هر کسب و کار بخشی است که با مشتری سر و کار دارد. هیچ کسب و کاری نمی‌تواند بدون به دست آوردن رضایت قلبی مشتری، در درازمدت موفق شود. برای داشتن دیدی مناسب از وضعیت مشتری به موارد توجه کنید:

۱. تنها ۴ درصد مشتریان ناراضی، به شما اعتراض خواهند کرد. ۹۶ درصد آنها بدون اظهار نارضایتی از شما دور خواهند شد و ۹۱ درصد آنها هیچگاه نزد شما باز نخواهند گشت. طبق تحقیقات آماری، دلیل آنکه مشتریان باز نمی‌گردند آن است که ۳ درصد نقل مکان می‌کنند، ۵ درصد با دیگران دوست می‌شوند و از آنها خرید می‌کنند، ۹ درصد به دلیل رقابت همکاران از شما خرید نمی‌کنند، ۱۴ درصد از محصول راضی نیستند، ۶۸ درصد به دلیل بی‌توجهی کارکنان و یا مسئولان یک شرکت، آن را ترک می‌کنند!

۲. مشتری ناراضی، نارضایتی خود را حداقل به ۱۰ نفر خواهد گفت. بنابراین سوء شهرت شما به سرعت منتشر خواهد شد و تلاش بسیار زیادی لازم است تا دید مشتریان ناراضی عوض شود.

۳. در کسب و کارهایی که در خدمات به مشتری از کیفیت پایینی برخوردارند، مشتریان برگشتی در حدود ۱ درصد هستند و سود سالانه آنها ۲ درصد در سال کاهش می‌یابد و شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات عالی به مشتری سالانه ۶ درصد رشد سود دارند و می‌توانند کالاهای مشابه را با قیمت‌هایی بالاتر بفروشند.

۴. ۷ نفر از ۱۰ مشتری ناراضی ترجیح می‌دهند مجدداً با شما کار کنند، اگر به سرعت به مشکل آن‌ها رسیدگی شود. هر مشتری معترض که مشککش حل شده باشد، حداقل با ۵ نفر در مورد خدمات خوب شرکت شما صحبت خواهد کرد.

۵. به طور متوسط هزینه یافتن مشتری جدید، ۵ برابر هزینه نگهداری مشتریان قبلی است و مشتریان وفادار که مرتباً از شما خرید می‌کنند، ارزشی بسیار بالاتر دارند.

## با ارائه خدمات عالی به مشتری می‌توانید:

وفاداری مشتریان را افزایش دهید.

برای رشد شرکت، مسئولیت بخش خدمات به مشتری را دادن پاداش به مشتریان بدانید و با هر مشتری برخوردی ویژه داشته باشید.

یک مثل قدیمی در تجارت می‌گوید: نحوه برخورد کارکنان با مشتری، نشانگر نحوه برخورد رئیس با کارکنان است. یکی از کارهای مدیر مجموعه ساخت سیستمی است که در آن کارکنانی که با مشتریان برخوردی عالی دارند پاداش گیرند.

برای به وجود آوردن خدمات عالی به مشتری، ابتدا باید محیط کار خود را برای کارکنان لذت‌بخش سازید. محیط کار را طوری تغییر دهید تا کارکنان احساس اهمیت و راحتی کنند. به کارکنان چای یا قهوه بدهید و اجازه دهید در صورت لزوم، چند دقیقه‌ای استراحت نمایند.

در ارائه خدمات عالی به مشتری موارد زیر را در نظر بگیرید:

- ظاهر و برخورد کارکنان
- بسته‌بندی محصول
- قیمت کالا یا خدمات
- معروفیتی که از رسانه‌ها به وجود می‌آید
- کیفیت برنامه‌های تبلیغات
- کیفیت خدمات پس از فروش

- کیفیت و سرعت تحویل کالا
- کیفیت و نوع وسایل اداری از قبیل پاکت نامه ، کارت ویزیت و ...

## به اعتراضات بلافاصله رسیدگی کنید

معمولا شنیدن اعتراضات مشتریان لذت بخش نیست، ولی بخشی از کار فروش است. پس به دقت به اعتراضات گوش فرا دهید. به آنها رسیدگی کنید. سعی نکنید با ارائه دلایل خود را موجه نشان دهید. سیستم فروش را طوری طراحی کنید که کوچکترین اعتراضات به سرعت به مدیریت انتقال یابد. شرکت میکروسافت برای این کار سیستمی طراحی کرده است که کوچکترین اعتراضات در کامپیوتر کارکنان ثبت می شود و به مدیران بالاتر انتقال می یابد و هر مدیر آنها را دسته بندی کرده و به رده بالاتر منتقل می کند. در زمان کوتاهی پایگاهی از اطلاعات باارزش تشکیل می شود که از آن در ساخت و ارائه محصولات جدید استفاده می شود.