



تقویت ده عادت خوب در خدمات دهی

بیشتر عادات در واقع کارهایی است که شما زمان زیادی آن‌ها را انجام داده‌اید و اکنون جزء طبیعت شما شده و لازم نیست درباره آن‌ها فکر کنید؛ برای مثال زمانی که شما برای اولین بار سعی می‌کردید رانندگی را فرا بگیرید، احتمالاً حس می‌کردید که هرگز نخواهید توانست که فرمان را بچرخانید، ترمز را بگیرید و همه این کارها را در یک زمان انجام دهید؛ اما اکنون می‌توانید با چشم بسته نیز این کارها را بکنید (اگر اغراق‌آمیز صحبت کنیم). برخی از عادات اولیه را، که به نظر ما هر مسئول خدماتی باید داشته باشد تا بتواند مداوماً خدماتی در حد عالی ارائه دهد، در اینجا برشمرده‌ایم.

۱. وقت‌شناسی

وقت‌شناسی در قرار ملاقات‌هایی که با مشتریان (و همکاران) دارید، نشان‌دهنده احترام شما به آن‌ها است. برعکس اگر ما آن‌ها را تا رسیدن خودمان به قرار ملاقات

منتظر نگه داریم تاثیر منفی برجای می‌گذارد و به مشتریان بی‌احترامی می‌شود؛ اما بعضی اوقات شرایطی پیش می‌آید که شما مجبور می‌شوید تاخیر داشته باشید، مثل وجود ترافیک، نشانی بد یا حتی کسوف! قانون اصلی در این موارد این است که به محض اینکه متوجه می‌شوید تاخیر خواهید داشت تلفن بزنید و اطلاع دهید. هر چه زودتر به مشتری‌ها اطلاع دهید که دیرتر می‌رسید آن‌ها کمتر ناراحت خواهند شد. تا لحظه آخر صبر نکنید و فکر نکنید که همه چیز خودش درست می‌شود.

۲. پیگیری و عمل کردن به وعده خود

آن‌طور که از بسیاری از مشتریان شنیده‌ایم مشکل عمده و دائمی آن‌ها این است که مسئولان خدمات‌دهی به قولی که می‌دهند عمل نمی‌کنند و پیگیر آن نیستند؛ برای مثال به یک مشتری گفته شده بود که به محض ورود کالای سفارشی به او اطلاع داده می‌شود، ولی در عمل هیچ فردی از شرکت به آن مشتری زنگ نزد و به او اطلاعی نداد! گویی مشتری همه این حرف‌ها را در خواب شنیده بود.

مشتری‌ها آنقدر با بدقولی و پیگیری نکردن از طرف مسئولان خدمات‌دهی مواجه بوده‌اند که اگر شما این عادت خوب را در خود تقویت کنید امتیازهای زیادی کسب خواهید کرد.

همواره زمانی که به مشتری قول داده‌اید که به او تلفن خواهید زد این کار را بکنید، حتی اگر مجبورید به آن‌ها بگویید که هنوز اطلاعات لازم (که خواسته آن‌ها است) را به دست نیاورده‌اید و بعداً به آن‌ها تلفن خواهید زد.

۳. کمتر وعده بدهید و بیشتر عمل کنید

بعضی اوقات به دلیل خوش‌بینی مایل هستید که خواسته مشتری را اجابت کنید و در این راه به او قولی می‌دهید که انجام دادنش دشوار است. وقتی به مشتری قولی می‌دهید در ذهن او انتظاری ایجاد می‌کنید که امکان تحققش مشکل است. در این

شرایط بهترین روش این است که به مشتری وعده‌ای بدهید که مطمئن هستید انجام می‌شود، نه اینکه امیدوارید انجام شود.

برای مثال، مشتری شما مایل است که مبل جدید خود را ساعت ۳ بعدازظهر تحویل بگیرد. شما می‌دانید که این زمان برای تحویل مبل او عملی است، اما نمی‌توان آن را تضمین کرد، در این وضعیت اگر قول بدهید که ساعت ۴ بعدازظهر مبل جدید را به او تحویل می‌دهید از بروز ناراحتی مشتری در صورت تاخیر جلوگیری می‌شود و اگر تحویل مبل زودتر صورت بگیرد مشتری خوشحال خواهد شد.

۴. تلاش بیشتری به خرج دهید

این عادت را در خود تقویت کنید که برای راه انداختن کار مشتری تلاش بیشتری باید انجام داد. با کارهای کوچک اضافی برای مشتری، خدمات‌دهی شما به یاد خواهد ماند و شرکت شما از رقیبانش پیشی خواهد گرفت. در مواقعی که نمی‌توانید در حدی که مشتری مایل است برایش کار انجام دهید و شرایط طوری است که نمی‌توانید به خواسته مشتری جواب مثبت دهید و مجبورید به او جواب منفی (نه) بدهید، حتما اقدامات زیر را انجام دهید.

۵. به مشتری انتخاب‌های دیگر ارائه کنید

دو وضعیت در خدمات‌دهی پیش می‌آید که باید به مشتری حق انتخاب داد: زمانی که مجبورید به مشتری نه بگویید یا زمانی که پیشنهادی دارید که بر زندگی مشتری تاثیرگذار است و آن را آسان‌تر و راحت‌تر می‌کند. مواقعی که نمی‌توانید خواسته مشتری را برآورده کنید، ارائه راه‌های دیگر به آن‌ها باعث می‌شود که ناراحتی‌شان کاهش یابد.

ارائه پیشنهادی زیاد به مشتری، او را تحت فشار قرار می‌دهد؛ بنابراین به ارائه یکی دو پیشنهاد قناعت کنید.

۶. همدردی خود را ابراز کنید

بدون توجه به اینکه مهارت‌های شما در امر ارائه خدمات چقدر باشد، بعضی اوقات پیش می‌آید که روحیه شما برای برخورد با مشتری خوب نیست. در این‌گونه مواقع پروراندن عادت ابراز همگامی با مشتری مهم است. منظور از همگامی درک نقطه نظرات مشتری است بدون توجه به اینکه شما با آن موافق باشید یا نباشید.

در زیر به برخی از جملاتی که حاکی از حس همگامی است توجه کنید:

من درک می‌کنم که چرا شما این‌گونه احساس می‌کنید.

من نقطه نظر شما را درک می‌کنم.

من به گفته‌های شما توجه دارم.

متأسفم که این اتفاق افتاد.

۷. با مشتریان خود به گونه‌ای رفتار کنید که گوی‌ترین قسمت شغل شما هستند

زمانی که همه فعالیت‌های کاری شما از قبیل شرکت در جلسات، تهیه گزارشات، تلفن‌ها و غیره شما را خسته می‌کنند، عادت کنید که روحیه خود را تغییر دهید. نگاه کردن به مشتری به عنوان یک مزاحم کاری بسیار آسان است. با توجه به مشتریان به عنوان کسانی که به دلیل وجود آن‌ها شما سرکار هستید به آن‌ها اهمیت می‌دهید. به علاوه در واقع آن‌ها هستند که چک حقوق شما را تدارک می‌بینند.

۸. با همکاران خود مانند یک مشتری رفتار کنید

کیفیت روابطی که شما با همکاران خود که در اطراف هستند ایجاد می‌کنید به اندازه

اهمیت خدماتی است که به مشتریان عرضه می‌کنید.

رفتار با همکاران مانند یک مشتری باعث می‌شود که کیفیت ارتباطها در کل یک شرکت بهتر شود؛ برای مثال اگر همکار شما برای دریافت اطلاعات به شما زنگ می‌زند ولی شما اطلاعات لازم را ندارید که به او بدهید با بخش‌های دیگر تماس بگیرید تا بتوانید اطلاعات لازم را به دست آورید. اگر کارمند آن بخش رفتارش نسبت به نیازهای شما دوستانه و مسئولانه باشد شما نیز سریع‌تر می‌توانید به مشتری خود اطلاعات لازم را بدهید و بدین‌ترتیب خدمات بهتری ارائه کنید.

۹. به مشتری نام و شماره تلفن خود را بدهید

با دادن نام و شماره تلفن خود به مشتری دسترسی آنها را به خود آسان‌تر کنید. با پیچیده‌تر شدن سیستم‌های تلفنی، مشتری‌ها به راحتی در این سیستم‌ها گم می‌شوند و برای دسترسی به فردی که با او کار دارند؛ فردی که چند و چون مشکل آنها را می‌داند وقت زیادی از آنها تلف می‌شود.

۱۰. وقتی با تلفن صحبت می‌کنید لبخند بزنید و لحن ملایمی داشته باشید

لبخند زدن هنگام مکالمه تلفنی لحن صدای شما را تغییر می‌دهد، زیرا با تغییر شکل دهان شما، امواج صوتی روان‌تر می‌شوند (از هر معلم آوازی بپرسید این را تایید خواهد کرد). مشتری‌ها کلاً از طریق شنیدن لحن صدای شما (در تلفن) به روحیه شما پی می‌برند. ما مشتریانی را می‌شناسیم که اگر مسئول خدمات‌دهی با لحن غیردوستانه «الو» بگوید تلفن را قطع می‌کنند و دوباره زنگ می‌زنند.