



## تست ارزشیابی شخصی در خدمات‌دهی به مشتریان

از پرسش‌نامه زیر استفاده کنید تا بفهمید که خدمات‌دهی شما مدال برنز، نقره و یا طلا است. عقب ایستادن و به صورت عینی خود را ارزیابی کردن به شما کمک می‌کند که بفهمید نقاط قوت خدمات‌دهی شما چیست و به چه مواردی باید توجه بیشتری داشته باشید.

شماره‌های زیر برای دادن امتیاز به هر جواب است:

به ندرت = ۰

بعضی اوقات = ۱

معمولاً = ۲

تقریباً همیشه = ۳

۱. هنگام صحبت با مشتری آیا همه توجهم را به مشتری می‌دهم و از انجام دادن کارهای دیگر خودداری می‌کنم (کار با کامپیوتر، نوشتن چیزهای غیرلازم، حل کردن جدول و غیره)؟
۲. آیا هنگام صحبت با مشتری سعی می‌کنم به چشمانش بنگرم تا نشان دهم که به او توجه دارم؟
۳. آیا تلفن را زمانی برمی‌دارم که سه زنگ خورده است؟
۴. وقتی که لازم است تلفن مشتری را روی انتظار بگذارم، آیا از او می‌پرسم و اجازه می‌گیرم، قبل از اینکه این کار را بکنم؟
۵. آیا از ادای کلمات با لهجه خاص پرهیز می‌کنم و جوری صحبت می‌کنم که مشتری بفهمد؟
۶. وقتی که نمی‌توانم دقیقاً خواسته مشتری را برآورده کنم، آیا گزینه‌ها و روش‌های دیگری هم به او پیشنهاد می‌دهم؟
۷. آیا وقتی اشتباهی از طرف من یا شرکت من رخ داده باشد، عمیقاً از مشتری عذرخواهی می‌کنم؟
۸. وقتی مشتری با صدای بلند شکایت می‌کند آیا من آرام می‌مانم حتی اگر فکر می‌کنم که او اشتباه می‌کند؟
۹. آیا شکایت مشتری را به منزله موقعیتی برای پیشرفت خدمات‌دهی خود تلقی می‌کنم، به جای اینکه فکر کنم وقت با ارزش مرا می‌گیرد؟

## نمره دادن به پرسش‌نامه خود

همه نمراتی که به سوالات فوق دادید با هم جمع بزنید و سپس نگاه کنید که عملکرد شما چگونه است اگر امتیاز شما به ترتیب زیر باشد:

- امتیاز ۱۲-۵: شما مستحق دریافت مدال برنز هستید.
- امتیاز ۲۲-۱۳: شما مستحق دریافت مدال نقره هستید.
- امتیاز ۳۰-۲۳: شما مستحق دریافت مدال طلا هستید.

برای اینکه بدانید امتیاز شما چه مفهومی دارد و از اینجا به کجا باید بروید، توضیح زیر را که درباره امتیاز شما است بخوانید.

## مدال برنز

امتیاز در این حد مفهومش این نیست که شما به مشتری اهمیت نمی‌دهید. ما فکر می‌کنیم که امتیاز برنز به یکی از دلایل زیر است:

شما جدیداً وارد این رشته شده‌اید و هنوز در مرحله آموزش در مورد چند و چون خدمات‌دهی به مشتری هستید.

شما خدمات‌دهی فصلی هستید و برخی اصول خدمات‌دهی در مغز شما زنگ زده است. با شرکت در کلاس‌های خدمات‌دهی معلومات خود را در اصول اولیه این امر به‌روز کنید.

دلیل آخر مربوط به مناسب بودن شغل شما است. در طول سال‌ها ما با افراد زیادی ملاقات کرده‌ایم که دوست ندارند با مشتری سروکار داشته باشند یا به دیگران کمک کنند تا مشکلی حل شود. آن‌ها اشکالی ندارند، فقط به تنهایی (یعنی با خودشان) بهتر کار می‌کنند. اگر این دلیل در مورد شما صدق می‌کند یا باید شغلتان را عوض کنید یا توجه بیشتری به شغل کنونی خود داشته باشید.

## مدال نقره

شما اصول اولیه را می‌دانید، ولی همیشه آن‌ها را به کار نمی‌بندید. احتمالا دلیلش این است که کار شما بسیار زیاد است. در روزهای خوب و کم‌کار، شما خدمات خوب ارائه می‌دهید و در روزهای بد و پرکار خدمات بد. کلید حل مشکل این است که بیشتر ثبات قدم داشته باشید. یادتان باشد که شما صرف نظر از اینکه چقدر زمان (۳۰ دقیقه صحبت تلفنی یا یک ساعت جلسه حضوری) برای یک مشتری صرف می‌کنید یا اینکه کارتان چقدر زیاد است، همواره باید یک طرز برخورد داشته باشید. تقریباً ۳۰ روز طول می‌کشد تا یک عادت جدید شکل بگیرد.

## مدال طلا

به شما تبریک می‌گوییم! شما در خدمات‌دهی حرفه‌ای هستید. به نظر می‌رسد که اصول اولیه در ذهن شما به خوبی جای گرفته و آماده برای چالش‌های بزرگ‌تر و جدیدتر هستید. برای رشد بیشتر به توصیه‌های زیر عمل کنید:

وقتی که خود را ارزیابی کردید، از همکاری که به او اعتماد دارید و او را می‌شناسید بخواهید شما را ارزیابی کند. او ممکن است زمینه‌هایی را در شما بیابد که نیاز به بهبود دارد و از چشم شما پنهان مانده است.

به بخش‌هایی بالاتر از اصول اولیه در خدمات‌دهی بروید. خود را در مهارت‌های پیچیده‌تر خدمات‌دهی با یادگیری اصول ابتکاری آموزش دهید.

ما پیشنهاد می‌کنیم که دوباره به پرسش‌نامه مراجعه کنید و به جای لغت مشتری، لغت همکار را بگذارید و دوباره آن را پر کنید. با این کار می‌توانید در زمینه‌ی رفتار با همکار نیز ارزیابی دقیقی از خود داشته باشید.