

خدمت‌رسانی خوب



دوازده روش برای الگو شدن در زمینه خدمات‌دهی خوب برای کارمندان

اغلب مدیران نمی‌دانند که کارمندان، برای گرفتن رهنمود و دستور به دقت به آن‌ها چشم دوخته‌اند. اگر شما در زمینه خدمات‌دهی خوب صحبت کنید؛ اما در عمل آن را نشان ندهید، قبل از شروع بازنده هستید. در مقام یک مدیر اولین قدم برای ایجاد انگیزه در کارکنان، در زمینه ارائه عالی‌ترین خدمات، این است که به طور مداوم روحیه و رفتاری که مایلید کارمندان با مشتریان داشته باشند در عمل با رفتارشان نشان دهید.

در اینجا دوازده عمل را ذکر می‌کنیم که کارکنان با استناد به آن‌ها میزان تعهد شما را به خدمات‌دهی خوب ارزیابی می‌کنند.

۱. روز را با روحیه نامناسب آغاز نکنید

هر فردی بعضی روزها از دنده چپ بلند می‌شود و با روحیه‌ای بد کار را آغاز می‌کند.

شما در مقام مدیر یادتان نرود که روحیه و خلق شما بر روحیه و خلق کارکنان اثر می‌گذارد و روحیه کارکنان نیز در نحوه برخورد آن‌ها با مشتری تاثیر دارد. چه باور کنید و چه باور نکنید، نحوه سلام و احوال‌پرسی اول صبح شما با کارکنان تعیین‌کننده لحن گفتار شما برای بقیه روز است. یادتان باشد که هنگام سلام و احوال‌پرسی با کارکنان لبخند دوستانه داشته باشید و در نهایت همین رویه را در مورد مشتری هم باید به کار گیرید.

۲. در مورد احساسات صحبت کنید، آن‌ها را سر کسی خالی نکنید

زندگی بالا و پایین‌های خود را دارد و هیچ‌کس انتظار ندارد که چون شما مدیر هستید، در همه اوقات آرام و جمع‌وجور باشید؛ اما اگر حس کردید که از دست یکی از کارکنان عصبانی هستید، اجازه ندارید که احساسات خود را با حالت منفی بر سر او تخلیه کنید. تخلیه احساسات به شکل انفجاری رابطه شما را با کارمندان خراب می‌کند و به آن‌ها این گستاخی را می‌دهد که به همین رویه با مشتریان برخورد کنند. اگر شما از دست یکی از کارکنان عصبانی شدید اقدامات زیر را انجام دهید:

۱. آرام و صبور باشید
۲. موضوع را به طور خصوصی با او مطرح کنید، نه جلو دیگران.
۳. علت عصبانیت خود را با همه جزئیات توضیح دهید و کلی‌گویی نکنید تا کارکنان شما مجبور نشوند حدس بزنند که چرا شما عصبانی شده‌اید.
۴. به فردی که از او عصبانی شده‌اید امکان دهید تا حرف‌های خود را بگوید و احساسات خود را بیان کند و از مکالمه یک‌طرفه اجتناب کنید.
۵. برای حل مشکل به یک راه‌حل توافقی برسید.

۳. کار درست را انجام دهید

زمانی که رودرروی مشتری سخت‌گیری قرار دارید، کارکنان شما با دقت همه‌ی حرکات شما را زیر نظر دارند و سراپا گوش‌اند تا ببینند که شما چگونه با این وضعیت برخورد می‌کنید (و آیا به چیزهایی که وعظ می‌کنید، خود عمل می‌کنید).

۴. از تصمیمات کارکنان خود حمایت کنید

وقتی که مشتری‌ها به خواسته‌ی خود نمی‌رسند و ناراحت می‌شوند، اغلب می‌خواهند با مدیر یا سرپرست صحبت کنند. اگر یکی از کارکنان در برخورد با مشتری تصمیمی بگیرد که در واقع تاکید سیاست‌های شرکت است و شما عکس آن را انجام دهید، در حقیقت شما اولین قدم را در جهت خلع اختیارات کارمند خود برداشته‌اید. چرا کارمندان باید دلسوز باشند و در جهت منافع شرکت حرکت کنند، در حالی که شرکت در جهت آن‌ها حرکت نمی‌کند؟ توصیه ما این است که در این شرایط با مشتری صحبت کنید و سپس به طور کامل با کارمند خود درباره آن مذاکره کنید. اگر شما و کارمند تصمیم گرفتید در یک مورد خاص جور دیگری برخورد کنید، اجازه دهید کارمند فردی باشد که تصمیم جدید را به مشتری اطلاع می‌دهد تا بدین‌گونه بتواند در نظر مشتری قهرمان جلوه کند. با صرف کمی وقت بیشتر و مذاکره با کارمند، شما به او اختیار و جرئت می‌دهید تا انعطاف‌پذیرتر و موثرتر عمل کند.

۵. ندانستن جواب عیب نیست

بعضی از مدیران فکر می‌کنند که مدیر بودن یعنی دانستن جواب همه سوال‌هایی که از آن‌ها می‌شود. همواره شرایطی پیش می‌آید که شما نمی‌توانید جواب سوالی را بدهید؛ بنابراین سعی نکنید که بلوف بزنید. اعتراف کردن به اینکه جواب سوال را نمی‌دانید علامت قدرت است و باعث جلب اعتماد بیشتر اطرافیان به شما می‌شود.

اگر مشتاق پیدا کردن جواب باشید، کارمندان شما هم تشویق می‌شوند که همین‌گونه باشند.

۶. گوش دادن را فراگیرید

مسئولان خدمات‌دهی زمان زیادی از روز را صرف گوش دادن به نیازهای مشتریان می‌کنند. به کارمندان شما مداوم گفته می‌شود که حرف مشتری‌ها را قطع نکنند و از صحبت‌های مشتریان فوراً به نتیجه نرسند. برای انتقال این پیام بهترین راه این است که به سخنان کارمندانان وقتی با شما صحبت می‌کنند گوش دهید. اگر شما سخنان کارمندان خود را قطع کنید یا آن‌ها را نادیده بگیرید، او نیز به راحتی جمله «به مشتری‌های خود گوش دهید» را به کناری می‌نهد.

۷. برای اجتماعی بودن وقت بگذارید

کارکنان خود را بشناسید و بدانید در زندگی دنبال چه چیزی هستید. به هر قیمتی که شده از حریم خود محافظت کنید و به حریم آن‌ها نیز احترام بگذارید، اما آنقدر دور نشوید که از وقایع مهمی چون روز تولد، سالگرد ازدواج، جشن عروسی و غیره غافل شوید. برای روزهای مهم جشن آبرومندی برپا کنید و ارتباطی با کارمند خود برقرار کنید، به طوری که بر اساس احترام به آن‌ها به علت شخصیت خودشان باشد، نه اینکه چقدر منافع برای شما ایجاد می‌کنند.

۸. هرکس را متفاوت از دیگری مدیریت کنید

یکی از اشتباهاتی که مدیران مرتکب می‌شوند این است که در مدیریت کارکنان می‌خواهند همه را به یک شکل هدایت کنند. باید نسبت به همه مهربان باشید و با احترام رفتار کنید اما نمی‌توانید انتظار داشته باشید روش مدیریتی یکسان برای همه جواب دهد؛ مثلاً یکی می‌خواهد با چالش‌های جدید روبه‌رو شود؛ یکی می‌خواهد

طبق دستورالعمل‌ها کار کند و بعضی‌ها هم می‌خواهند خودشان برنامه کاری را طرح کنند. برای اینکه مدیر موثری باشید، شیوه‌های مدیریتی خود را با دیگران تطبیق دهید، نه اینکه از آن‌ها انتظار داشته باشید خودشان را با شما هماهنگ کنند.

۹. افراد باید بدانند که مفید و موثرند

کارمندان باید بدانند وجودشان مفید است. کارشناس رهبری، وارن بنیس، می‌گوید: «همه باید احساس کنند که در موفقیت سازمان نقش دارند؛ زیرا در این صورت می‌فهمند کارشان معنی دارد». والتر شیپلی می‌گوید: «ما ۶۸ هزار کارمند داریم. با این وسعت سازمان، کار من مدیریت کردن نیست بلکه محیطی را به وجود می‌آورم که همه به یکدیگر کمک کنند تا فراتر از توانایی‌هایشان حرکت کنند. من به عنوان رهبر، مسئولیت دارم و به خاطر موفقیت‌ها تحسین می‌شوم اما در واقع این کارمندان هستند که ما را به جایی که هستیم رسانده‌اند».

۱۰. آداب و رسوم مکالمه تلفنی را رعایت کنید

شما باید برای کارکنان خود بهترین نمونه خوب صحبت کردن با تلفن باشید. هر زمان که گوشی تلفن را برمی‌دارید، رهنمودهای مربوط به مکالمه تلفنی مطلوب را، رعایت کنید. اگر این کار را مداوم انجام دهید، کارکنان شما به طور طبیعی از شما تقلید خواهند کرد. هر زمان که گوشی تلفن را برمی‌دارید بهترین موقعیت برای شما فراهم می‌شود تا بتوانید اصول و آداب مکالمه تلفنی را به نمایش بگذارید.

۱۱. از کارکنان خود بیشتر تشکر کنید

در زمینه تعریف و تشویق از کارمندان دست و دلباز باشید و هر زمان که کار خود را خوب انجام دادند، تصدیق کنید که از مهارت‌های خدمات‌دهی به خوبی استفاده کرده‌اند. فکر نکنید که آن‌ها این فرض را مسلم می‌پندارند که کار خوبشان مورد تایید

و تقدیر شما است. هیچ چیز موثرتر از این نیست که آن‌ها این تایید و تقدیر را مستقیماً از زبان شما بشنوند. محیطی ایجاد کنید که تقدیر و تشویق در آن جایگاه مهمی داشته باشد و بدین‌وسیله به کارکنان انگیزه بدهید که همچنان عالی‌ترین حد خدمات‌دهی را ارائه کنند. دیدگاه منفی که برخی از مدیران به جایزه دادن دارند: «چرا من باید از اینکه آن‌ها وظیفه خود را انجام می‌دهند از آن‌ها تشکر کنم؟ بابت این کارها آن‌ها حقوق می‌گیرند.» که به طور قطع باعث رنجش و ناراحتی کارکنان می‌شود و آن نیز به مشتری‌ها انتقال می‌یابد.

۱۲. منظور خود را دقیقاً بیان کنید و در مورد گفته‌هایتان جدی باشید

کارکنان شما از اینکه با آن‌ها مستقیماً و صریح صحبت کنید خوشحال می‌شوند. اگر شرایط ناراحت‌کننده‌ای به وجود آید که باید حل شود، سخنان شما باید با زبان بدن و لحن کلامتان هماهنگ باشد. با صادق و صریح بودن با کارکنان می‌توانید اعتماد آن‌ها را جلب کنید. اگر آن‌ها برخورد شما را، در شرایط بد و نامطلوب، به دلیل مشکل پیش‌آمده بدانند، وقتی که شرایط خوب است از میزان تشکر و قدردانی شما بیشتر سپاسگزار خواهند شد.