



چند نکته درباره نحوه برخورد با مشتریان ناراضی

حتما بارها در هنگام کار با افرادی روبه‌رو شده‌اید که به علت نامعلوم رفتاری توهین‌آمیز و ناسزاوار از خود بروز می‌دهند. شما را تهدید می‌کنند و می‌خواهند شما را بترسانند و تمام روز شما را خراب می‌کنند. در برخورد با چنین افرادی چه باید کرد؟

اگر این انسان‌ها بتوانند باعث تحریک شما شوند و شما را عصبانی کنند، با برخورد نامناسب شما وضعیت سخت‌تر خواهد شد و این به ضرر خود شماست زیرا اگر متقابلا با بی‌احترامی با او جر و بحث کنید نتیجه مطلوبی نخواهید گرفت.

حقیقت این است که شما باید به امور مختلف رسیدگی کنید و وقت اضافی برای بحث و جدل با این‌گونه افراد را ندارید؛ اما برخورد با مشتریان ناراضی اجتناب‌ناپذیر است. پس باید سعی کنید تا به اوضاع مسلط شوید و مشکل را حل کنید.

راهکارهای فراوانی برای این مسئله وجود دارد. در این مقاله به موردی می‌پردازیم که مشتری حالت عصبی دارد و عصبانیت خود را متوجه شما می‌کند. شناخت و درک آدم‌های عصبی باعث می‌شود که به خود مسلط باشیم و هوشیارانه برخورد کنیم.

موضوع شخصی در میان نیست

اولین چیزی که باید به خاطر داشته باشید این است که با وجود لحن تند و رفتار توهین‌آمیز آن‌ها با شخص شما، منشا اصلی عصبانیت جای دیگری است. آن‌ها از شما ناراحت نیستند بلکه از موسسه یا شرکتی که شما در آن کار می‌کنید ناراضی هستند اما نمی‌توانند عصبانیت خود را به موسسه اعلام کنند و رو به شرکت داد و فریاد کنند، بنابراین شما هدف کلام آن‌ها قرار می‌گیرید.

آدم عصبانی چه می‌خواهد؟

حل شدن مشکل مشتری عصبانی نیمی از مسئله است. آن‌ها بیشتر از این ناراضی هستند که هیچ‌کس در موسسه در پیش بردن هدفشان با آن‌ها همکاری و همدردی نمی‌کند. بنابراین انجام سریع کار ممکن است عصبانیت آن‌ها را برطرف نکند، اما باید بدانید که با گوش دادن به حرف آن‌ها و همدردی می‌توانید از عصبانیتشان جلوگیری کنید.

چه باید کرد؟

کارهای بسیاری برای تسلط به شرایط می‌توان انجام داد تا یک مسئله کوچک به یک مشکل بزرگ تبدیل نشود. به ظاهر و حرکات مشتری هنگامی که به شما نزدیک می‌شود دقت کنید و همیشه آماده رفتار نامناسب بعضی از آن‌ها باشید. بسیاری از افراد ناراضی در بدو ورود و قبل از شروع صحبت علائمی از عصبانیت را نشان می‌دهند: مشت‌های گره شده، چهره برافروخته، بی‌قراری، حرکات سریع و غیرعادی... به این علائم دقت کنید تا ناگهان غافلگیر نشوید. اگر آمادگی داشته باشید، رفتار مناسب‌تری خواهید داشت.

هنگام ورود یک مشتری ناراضی به محل کار شما به خود تلقین کنید که شما قادرید شرایط را کنترل کنید و باید به خود مسلط باشید زیرا عصبانیت شما فقط اوضاع را وخیمتر خواهد کرد.

دومین کاری که در مواجهه با مشتریان ناراضی باید انجام داد این است که تا آنجا که می‌توانید خود را مستقل از موسسه یا شرکت و هم‌عقیده با او نشان دهید. مطلبی که در مورد عصبانیت مشتری از شرکت بیان شد را به خاطر دارید؟ اگر آن‌ها شما را یکی از اعضای مدافع شرکت ببینند، بیشتر عصبانی خواهند شد. اما اگر حس کنند شما بنابر وظیفه انسانی می‌خواهید به آن‌ها کمک کنید، آرام‌تر خواهند شد و منطقی رفتار خواهند کرد.

چگونه مشتری را آرام کنیم؟

۱. با لحن صمیمی حرف بزنید. با یک تن صدای ثابت صحبت نکنید زیرا نوع کلام شما نشانگر میزان اهمیت موضوع برای شما است.

۲. اگر ممکن است از نام کوچک فرد استفاده کنید و اگر لازم است خود را به طور کامل معرفی کنید.

۳. با مشتریان خوشامدگویی و احوال‌پرسی کنید. نه اینکه مانند یک ماشین به ورقه‌های روی میز خود نگاه کنید و با کلمات کوتاه از آن‌ها بخواهید که موضوع را شرح دهند.

۴. به حرف‌های آن‌ها خوب گوش بدهید و با تکرار بعضی از عبارات و جملات به آن‌ها بفهمانید که موضوع برای شما جالب و مهم است. به افراد اجازه دهید که مطلب را به طور کامل شرح دهند و تکمیل کنند.

۵. از جمله «این وظیفه من نیست» استفاده نکنید. این جمله باعث عصبی شدن افراد می‌شود. حتی اگر درخواست مشتری غیرمنطقی است با کلمات دیگری او را قانع کنید که شرایط برای همه یکسان است و راه‌های دیگری را به او پیشنهاد کنید.

۶. از به کار بردن عبارت «مامورم و معذور» بپرهیزید. درست است که نمی‌توانید مقررات را زیر پا بگذارید پس سعی کنید این جملات را انتخاب کنید: «مقررات توسط شخص دیگری تبیین شده‌اند. شما می‌توانید با ایشان تماس بگیرید و اعتراض خود را اعلام کنید. آیا مایلید شماره تلفن را در اختیار شما قرار دهم؟»

نتیجه

تمام راه‌حل‌های فوق در همه موارد کارا نیستند. قانون‌های کلی که در مورد آن صحبت شد عبارت‌اند از:

۱. دقت کردن به حالات مشتری در بدو ورود. ۲. نمایاندن خود به عنوان یک انسان مستقل از موسسه و شرکت.

مطالب زیادی در مورد کنترل شرایط نارضایتی مشتریان وجود دارد. در آینده در مورد این که چگونه بر اوضاع مسلط شویم و از نتایج منفی آن دور بمانیم بیشتر بحث خواهیم کرد.