



چگونه کسب و کار بهتری داشته باشیم؟ فرهنگ کسب و کار موفق چیست؟

۱. توجه به نیازهای مشتری، اینکه مشتری دقیقا به چه چیزی نیاز دارد. اکثر فروشندگانشان به دنبال فروش محصول خود و به دست آوردن سود بیشتر هستند نه اینکه مشتری چه می‌خواهد، چه نیازهایی دارد.

۲. در یک زمینه به افراد آموزش‌هایی داده می‌شود که چه باید بکنند؛ اما آیا پس از آموزش همه به خوبی هم خواهند بود؟

چرا همه مثل هم عمل نمی‌کنند با اینکه همه همان آموزش را دیدند. پاسخ برخی افراد این است:

۱. مدیریت فرق می‌کند.

۲. محل کار یا استان فرق می‌کند.

همه این‌ها درست است اما دلیل اصلی این که همه مثل هم عمل نمی‌کنند موارد زیر

است:

۱. دانش

برخی فکر می‌کنند برایشان کسر شان است که در یک برنامه آموزشی شرکت کنند و همه چیز را کامل می‌دانند، در صورتی که این طرز تفکر اشتباه است. افراد باید دانش کامل داشته باشند. به کارمندان، افرادی که برای شما کار می‌کنند بیاموزید که باید دانش کافی داشته باشند.

۲. مهارت

باید مهارت‌های لازم را در زمینه کاریتان داشته باشید. برخی افراد هنوز هم مهارت‌های قدیمی خود را که چندین سال پیش آن‌ها را به کار می‌بردند، استفاده می‌کنند. این مهارت‌ها دیگر منسوخ شده‌اند. باید مهارت‌های به‌روز را یاد بگیرند.

۳. داشتن انگیزه و رویکرد مثبت

به ندرت در مدارس و دانشگاه‌ها این مسئله را آموزش می‌دهند. در صورتی که مهم‌ترین مسئله‌ای که تفاوت بین افراد را به وجود می‌آورد رویکرد آن‌ها است. یک شخص ممکن است دانش و مهارت کافی را نداشته باشد؛ اما اگر انگیزه لازم و رویکرد مثبتی داشته باشد همواره موفق است، یک شخص ممکن است از دانش و مهارت خوبی برخوردار باشد اما انگیزه لازم را نداشته و رویکرد منفی داشته باشد؛ این شخص هیچ‌گاه موفق نمی‌شود.

چطور می‌توانیم مشتری‌های خود را نگه داریم؟

اگر از هر شرکتی پرسیده شود که آیا خدمات خیلی خوبی را ارائه می‌دهید یا خیر،

آن‌ها قطعاً به شما می‌گویند بله ما خدمات خیلی خوبی ارائه می‌دهیم؛ اما خیلی‌ها این کار را نمی‌کنند.

خدمات خوب چیست؟

اگر محصولات خود را به مشتریان، درست و سر وقت و همیشه انجام دهیم به این نمی‌گویند خدمات خوب، چون مشتریان دارند پول این کار را به شما می‌دهند، شما باید همواره سعی کنید کاری بیشتر از آنچه باید را انجام دهید.

فرض کنید اتومبیل خود را برای تعمیر به تعمیرگاه برده‌اید. در زمان تحویل گرفتن اتومبیل مشاهده می‌کنید که نه تنها اتومبیل دقیق و طبق فاکتور تعمیر شده بلکه آن‌ها اتومبیل شما را شسته‌اند، داخل آن را جارو کرده‌اند و روی صندلی کنار راننده یک دسته گل یا یک بسته شکلات به عنوان هدیه قرار داده‌اند.

باید بین آن خدماتی که پولش را می‌گیرید و خدمات نگهداری از مشتریان یک تمایز خوب ایجاد کنید.

شما نیازی نیست که بهترین محصول یا بهترین قیمت‌ها را داشته باشید، اما اگر بتوانید خدماتی کم‌نظیر ارائه کنید پیروز می‌شوید.

پیدا کردن فرصت‌ها برای نگهداری مشتریان

دو روش هست:

۱. روش‌های ملموس

روش‌هایی که هزینه‌بر است. همه کارها و خدماتی که برایشان پول خرج می‌کنیم، خدماتی که در قالب یک هدیه مانند یک خودکار به مشتری می‌دهیم.

۲. روش‌های غیر ملموس

روش‌هایی که زمان‌بر است. برای مثال فردی به دندانپزشکی می‌رود تا دندانش را پر

کند. پس از اینکه به خانه برمی‌گردد دندانپزشک به او زنگ می‌زند و جویای احوالش می‌شود. در اینجا وقتی که دندانپزشک برای این بیمار قرار می‌دهد بین ۲ تا ۳ دقیقه است.

چرا مشتریان خود را از دست می‌دهیم؟

۱ درصد از مشتریان فوت می‌کنند.

۳ درصد جابه جا می‌شوند.

۵ درصد به خاطر اینکه تماس‌های دیگری را دارند می‌روند.

۹ درصد به خاطر دلایل رقابتی به یک شرکت دیگر می‌روند.

اما ۶۸ درصد به دلیل بی‌تفاوتی کارکنان بوده است.

خیلی از افراد خصوصا در ایران در کسب‌وکار به فکر رقیب هستند که رقیب چه می‌کند، این اشتباه بزرگی است. شما باید کسب‌وکارتان بر اساس مطالبات مشتریان باشد.

هزینه به دست آوردن یک مشتری جدید ۶ برابر هزینه نگهداری یک مشتری است.

چند راهکار مناسب

۱. با کارکنان طوری رفتار کنید که انگار مشتریان شما هستند. به آن‌ها انگیزه بدهید، اگر شما با کارکنانتان خوب رفتار کنید آن‌ها هم با مشتریان خوب رفتار خواهند کرد.

۲. اهمیت اسامی افراد، خیلی مهم است. از اسم افراد هنگامی که می‌خواهید صدایشان کنید استفاده کنید. افراد دوست دارند اسمشان را بشنوند.

۳. تاکید کنید بر کارهایی را که می‌توانید انجام دهید نه کارهایی که نمی‌توانید انجام دهید، نگویید ما نمی‌توانیم این کار را انجام دهیم بگویید ما می‌توانیم فلان کار را

انجام دهیم.

۴. ظاهر افراد اطمینان و اعتماد را جلب می‌کند، منظور از ظاهر فقط لباس نیست.

۵. همیشه بگویید خیلی ممنون، خیلی متشکرم از اینکه ما را انتخاب کردید.

۶. کمی بیش‌تر از آنچه انتظار می‌رود کار انجام دهید.

۷. اخبار بد را بگویید اگر نتوانستید کار مشتری را در وقت گفته شده انجام دهید با

او تماس بگیرید و خودتان به مشتری بگویید قبل از اینکه او تماس بگیرد.

۸. صد درصد صداقت داشته باشید.

هیچ‌کس به خاطر دانش پول در نمی‌آورد، به خاطر کاری که با دانش می‌کند پول در می‌آورد.