



# راهکارهای مدیریت

این معنی است که بیش از آنچه وعده کرده‌اید، ارائه دهید و این راه خوبی برای ایجاد حس تفاهم با مشتری هم داخل و هم خارج شرکت است.

۹- اولین وظیفه‌تان در مورد مشتری است: اگر مشتری نباشد کسب و کار شما بی معنی است. همان‌طور به مشتری احترام بگذارید که خودتان توقع دارید. مطمئن شوید که همه کارکنان شما این موضوع را به درستی درک کرده‌اند.

۱۰- خدمات‌رسانی با کیفیت بالا بر مبنای سه اصل ضروری است: احترام، اعتبار و روابط انسانی. زمانی که این سه اصل را در روابط خود با کارمندان رعایت کنید، می‌توانید آن را در مورد مشتری‌های خود نیز اجرا کنید.

۱- حفظ مشتری، ارزان‌تر از پیدا کردن یک مشتری جدید است. آیا فروشندگان شما مشتری‌هایی را که در حال حاضر دارید جذب می‌کنند؟ آیا افرادی که در بخش خدمات مشتری کار می‌کنند میزان اهمیت حفظ مشتری‌های حاضر را می‌دانند؟ آیا همه می‌دانند که خدمات‌رسانی به مشتری بخشی از شغل آنها است؟

۲- با شور و اشتیاق گوش فرا دهید: به حرف‌های مشتری، کارمند، تولیدکننده خود و هر کس دیگری که در این کسب و کار با شما در تماس است با دقت گوش کنید. صادقانه به آنچه به شما می‌گویند ارزش بگذارید، بدون اینکه اجازه بدهید خودخواهی‌های شما تاثیرگذار باشد و مطمئن باشید چیزهایی خواهید آموخت که به نفع کسب و کار شما است.

۳- مشتری‌تان را طبابت کنید: همه دوستی متفاوت باشند. اگر با مشتری‌تان همان‌طور که پزشک با شما برخورد می‌کند، رفتار کنید، می‌توانید این احساس را به او بدهید که متفاوت است. زمانی را که با مشتری می‌گذرانید حواستان فقط به او باشد و دقت کنید چه می‌گوید. هر چیز دیگری را در آن مقطع زمانی کنار بگذارید.

۴- «این مشتری است که اهمیت دارد»: تنها چیزی که در کسب و کار شما مهم است، مشتری است. مطمئن شوید که همه کارکنان شما این موضوع را می‌دانند.

۵- به قول‌هایتان عمل کنید: به فروشندگان خود اجازه ندهید قولی به مشتری بدهند که شرکت قادر به انجام آن نیست. اگر آنها به مشتری بگویند که فردا راس ساعت ۱۰ صبح، ۱۰۰ قرص (قرص: ۲۱ دوجین برابر با ۱۴۴ عدد) کالای مورد نظر را تحویل خواهد گرفت، بهتر است اول مطمئن شوند که این تعداد در انبار موجود هست یا خیر. هیچ چیزی سریع‌تر از بدقولی مشتری را فراری نمی‌دهد.

۶- رضایت مشتری را جلب کنید: خیلی سخت است اما نتیجه‌بخش است. یکبار شاهد بودم که مدیر تولیدی همزمان با مرتب کردن اجناس، مشتری عصبانی را هم آرام می‌کرد. در همان زمان به یکی از فروشندگان دستور می‌داد که دو عدد کالای تبلیغاتی و یک بروشور شرکت را در ساک قرار داده و به مشتری بدهد.

۷- حواستان به محیط خارج از شرکت باشد: نگاهی به خارج از شرکت خود بیندازید تا وضعیت مشتری‌های خود و رقبا را ارزیابی نمایید. تمام وقت خود را داخل شرکت و بی توجه به بیرون نگذارید.

۸- کم قول بدهید و بیشتر عمل کنید. این جمله فراتر از ضرب‌المثل «به چیزی که نمی‌توانید عمل کنید، قول ندهید» است. در عوض به



## جناب آقای مصطفی جهانبانی

بدین وسیله انتخاب مجدد جنابعالی را به عضویت شورای عالی جامعه حسابداران رسمی ایران تبریک عرض نموده، برایتان سربلندی و توفیق روز افزون آرزو می‌نمایم.

اعضاء کمیته مالی و مالیاتی  
انجمن مدیران صنایع خراسان رضوی

