



نویسنده: البرت ای. شیندلر<sup>۱</sup>  
مترجم: تهینه مولانا

# پنج رمز خدمات ممتاز به مشتری

تاکنون احتمالاً با این صحنه مواجه بوده اید که: مشتری کالایی منقضی شده، عودت داشته شده یا معیوب را انتخاب کرده است، اما هرگز وسوسه نشوید تا به مشتری آگاهی ندهد و یا با قیمت ناعادلانه کالا را واگذار کنید.

زمانیکه مشتری در مورد کالایی توصیه بخواند، سعی نکنید وی را به نادرست به خرید کالای مورد نظر خودتان مجاب نمایید بلکه آن کالایی را پیشنهاد دهید که متناسب با نیاز مشتری مذکور است. در بلند مدت، متوجه می شوید که این شیوه به نفع خود شما خواهد بود.

## رمز پنجم

آموزش کارمندان به گونه ای که به مشتریان به خوبی خودتان اهمیت دهند. چند سال پیش، به یک فروشگاه ابزار آلات رفتم و از یک فروشنده که دانشجو سیمان لاستیکی Rubber Cement<sup>2</sup> خواستم.

او گفت: "منظورتان بسته ی ترمیم تیر است؟" جواب دادم: "خیر، من یک بطری محتوی rubber cement می خواهم"

من کمی توضیح دادم ولی او با تعجب کمی به من نگاه کرد و سرگرم مشتری دیگری شد. البته از آن پس من تمامی نیازهای ابزاری خود را از فروشگاه دیگری تهیه کردم.

نکته آخر اینکه، اگر شما مراقب مشتریان خود نباشید، رقبای شما این کار را خواهند کرد.

- 1- Albert E.Schindler
- 2- Rubber Cement:

نوعی چسب ساخته شده از پلیمرهای لاتکس که با استن و سایر حلال ها مخلوط گردیده است.

منبع: [sbinfocanada.about.com](http://sbinfocanada.about.com)

## رمز سوم

همواره حق با مشتری است. اگر مشتری گلایه ای را به شما ارجاع داد، در برطرف کردن مشکل جدی باشید. آیا مشتری ناراحت یا عصبانی است؟ نخست، وی را با کلمات و کنش های صحیح آرام کرده و نشان دهید که جداً در صدد رفع مشکل هستید. حتی اگر به وضوح اشتباه از سوی مشتری باشد، گاهی بهتراست ضرر کنید و به مشتری غرامت دهید تا به تداوم ارتباط شما لطمه ای وارد نگردد.

سپس، زمانی که مشتری شما از این لحاظ که به شکایت او رسیدگی شده قانع گردید، از وی برای طرح مسئله تشکر نمایید. به خاطر داشته باشید، هیچ میزان تبلیغات قادر نیست صدمه ای را که به دلیل عدم توجه شایسته به مسئله ی مشتری اتفاق افتاده، جبران نماید. جالب اینکه بعضاً "شاکای خاموش" به مراتب برای کسب و کار کوچک زبان آور تر محسوب می شود: یعنی همان مشتری است که به سادگی فروشگاه شما را ترک می کند بدون اینکه کلمه ای بر زبان آورد و البته شما هرگز دوبار او را نخواهید دید. این شاکایان خاموش دوستانی دارند و دوستان آنها نیز دوستان دیگری دارند.

## رمز چهارم

صادق بودن با مشتری یک ضرورت است. در صورتی که مشتری به صداقت شما هنگام عرضه ی کالا یا خدمات شک کرد باید با او خداحافظی کنید - آنها برای همیشه!

گاه می شود با صرف نظر نمودن از سود بیشتر، کالا یا خدمات را با قیمت اصلی به مشتریان ارائه کرد با این عمل هرچند از مبالغی چشم پوشی کرده اید لیکن اعتماد وی به شما نهادینه گشته و در آینده قطعاً به شما مراجعه خواهد کرد.

فقط به خاطر سپردن برخی نکات است که خود مشتری در آخرین اقامت در اختیارمان گذارده است.

چنانچه بتوانید بر موارد حایز اهمیت برای مشتری توجه نشان دهید، بی تردید وفاداری مشتری را جلب کرده اید، آنگاه یک مشتری را برای یک عمر از آن خود کرده اید.

## رمز دوم

در تدارک خدمات مطلوب مشتری باشید. در فضای امروزی بازار، خدمات به یک بخش لاینفک میدل گردیده و گویی "کسی از آن غافل نیست". پس اگر، همه به آن بپردازند، چرا نتوانید از طریق فراهم نمودن خدمات خلاقانه تر و اختصاصی تر برای مشتریان از رقبا پیشی بگیرید؟

یک کفش اندازه ی هم نیست. به همین نسبت یک نوع خدمات نیز مناسب همه ی مشتریان نیست. تصور کنید خدمات مشتری شما شامل "تحويل کالا در منزل" باشد. اولین مشتری استقبال خواهد کرد چون برایش خروج از منزل و خرید به تنهایی دشوار باشد.

اما شاید مشتری دیگری از تماشای فروشگاه ها و حمل تمامی خریدها با خودش از یک مغازه به مغازه دیگر لذت ببرد. او علاقه ای به خدمات تحويل در منزل ندارد. حال خدمات تحويل در منزل را، با ارائه یک تخفیف مناسب در ازای دومین خرید نقدی یا تخصیص یک یک کوپن تخفیف به شرط خرید از داخل فروشگاه، جایگزین کنید.

اصرار می کنم، خلاق باشید. به سمت شناخت مشتریان خود رفته و نیازهای فردی آنان را کشف کنید. مخصوصاً، اطمینان حاصل کنید خدمات فعلی واقعاً مطابق نیاز مشتریان شماست.

کار من نقاشی اعلانات و تهیه انواع عناصر تبلیغاتی داخلی و خارجی در محدوده ی شهر کوچک محل سکونت من باشد و اکنون قریب به ۲۰ سال است که به این حرفه اشتغال دارم. به ندرت نیز تبلیغاتی پیرامون کارم انجام می دهم، این در حالی است که حدود ۸۰ درصد از کسب و کار تبلیغات و ویتترین های شهر به من ارجاع می شود. بی تردید می پرسید: "چگونه ممکن است!؟"

من رموزی را در نظر گرفته ام و به اجرای آنها پایبند مانده ام، اصول کاری من پیوسته در رسیدن به جایگاهی که امروز دارم مساعدت نموده و همگی آنها با ارائه خدمات شایسته به مشتریان مرتبط می گردند. این رموز برای پیمانکاران خدمات، که به دیگر کسب و کارها همکاری می کنند، یا برای جزئی فروشان که با مشتریان معمولی رویارو هستند قابل توجه خواهند بود.

## رمز اول

کسب و کار را بر وفاداری مشتری بنا کنید. این نخستین رمز من و به راستی با اهمیت ترین آن ها به شمار می رود. سال های سال قبل و حتی پیش از وارد شدن به عرصه کسب و کار من به این باور مهم رسیدم، آن موقع در هتلی در مرکز شهر کار می کردم. آن جا مدیر به ما تاکید کرده بود هر مسافری را که خدمات می دهیم با اسم کامل شناخته و در صورت امکان از سایر اطلاعات فردی و کاری او نیز آگاهی یابیم. به این ترتیب با ارزش نهادن و نزدیک شدن به یک مشتری تا حدودی می شد به بازگشت وی به آن هتل، در سفر بعدی اطمینان کرد.

آیا این کنجکاوی در مسائل خصوصی مشتریان محسوب می شود؟ نه اصلاً این

