

# رفتار با مشتریان مشکل ساز

مترجم: سیروس آقاییار

## ۳- مشکل را حل کنید:

- بدانید مشتری چه می خواهد
- راه حل مطرح کنید
- تبادل اطلاعات کنید
- در مورد راه حل پیشنهادی به توافق برسید.
- پیگیری کنید.

## ۴- مشتری عصبانی تلفنی:

تشخیص مشتری عصبانی تلفنی به مراتب مشکلتر از مشتری عصبانی حضوری است زیرا نمی توان اشارات غیر کلامی را دید. تشخیص مشتری عصبانی پر خاشاگر از طریق تلفن آسان است. مشتریان عصبانی منفعل را فقط از طریق اشارات و علائم غیر کلامی می توان شناخت. تغییر در لحن صدا، سرعت اداء کلمات و گام صدا از جمله عوامل شناسایی مشتری عصبانی می باشد.

## ۵- برخورد با مشتری آزرده خاطر:

گاهی اوقات کنترل شرایط از دستتان خارج می شود بنابراین مشتری عصبانی می شود یا او را عصبانی تر می کنید. اینکه مشغله کاری زیادی دارید و فشار زیادی را متحمل می شوید یا حرفی یا عمل اشتباهی مرتکب می شوید و مشتری را عصبانی می کنید باید یکی از دو گزینه زیر را انتخاب کنید.

- اشتباه خود را بپذیرید و عذرخواهی کنید.
- اگر شرایط بحرانی بود از رئیس خود کمک بخواهید.

## مشتری بددهن / بدرفتار

شما خدمتگذار مشتری و مراجعین هستید. نباید آنها را ناراحت کنید. نباید با مشتری بد رفتاری کرد و به او توهین نمود. اگر رفتار مشتری با شما بی ادبانه بود باید:

- واکنش نشان ندهید: چون مشتریان بد رفتار می خواهند شمارا تحریک کنند تا مقابله به مثل کنید تا رفتارشان را توجیه کنند. بهترین روش حفظ آرامش و خونسردی است. برای مشتری ادامه این بازی با کارمند خونسرد مشکل است.

■ مسئله را فیصله دهید: قوانین و مقررات موجود را بدون نگرانی برای مشتری بازگو کنید و اگر به قوانین بی اعتنائی کرد به او بگوئید عواقب رفتارشان چیست برای مثال به مشتری بد دهن بگوئید اگر بخواهد به این نوع حرف زدن ادامه دهد هیچگونه کمکی به او نمی کنید و شاید گوشه تلفن را نیز قطع کنید.

- پیگیری کنید: اگر واکنش مشتری مثبت بود کمکش کنید و تا آخر بدنبال حل مشککش باشید حتی از رئیس خود تقاضای کمک کنید. آماده توضیحات کافی برای هر اتفاقی باشید. ■

## منبع:

Dealing with difficult customers

By: Russell sawchuk 2004

http://www.steppingstones.ca/artman/publish/article-5.shtml

اگر شما از کارکنانی هستید که با مشتری در تماس می باشید احتمال اینکه با مشتریان عصبانی روبرو شوید زیاد است. اگر با مشتریان خوب رفتار نشود ممکن است عصبانی تر شوند و از ادامه فعالیت های تجاری با شما پشیمان شوند ضمن اینکه می توانند موجب رنجش شما نیز شوند. دعوت به آرامش و حل مشکل مشتری عصبانی به شما کمک می کند احساس بهتر و رضایت مندی شغلی بیشتری داشته باشید، نزد رئیس خودتان تصویر خوبی بجا بگذارید و مشتری از سازمان خشنود بوده و وفادار باقی می ماند. برای برخورد با مشتری عصبانی چند پیشنهاد توصیه می گردد.

## ۱- مشتری عصبانی را بشناسید: زبان کلامی و غیر کلامی را بیاموزید. دو نوع خشم داریم:

■ **پر خاشاگری:** که فرد فوراً احساسات خود را نشان می دهد. عصبانیت و کینه به خوبی آشکار است این نوع مشتری با طعنه زنی از کالایان تعریف می کند لحن صدا توهین آمیز و بلند است.

■ **انفعالی:** مشتری خشمش را فرو می خورد اما در زبان بدن (تن رفتاری) علائم خشم به خوبی آشکار است آیا این مشتری برای دریافت خدمات یا خرید کالا مجدداً به شما مراجعه می کند؟

## ۲- خشم مشتری را درک کنید: احساس مشتری را درک کرده برخورد مناسب بکنید بدین منظور باید:

■ **همدلی کنید:** وارد حریم احساسات او شوید. خودتان را جای مشتری بگذارید. تلاش کنید از دیدگاه او بدانید چه می گوید. برای اینکار لازم است شنونده خوبی باشید و موانع حواس پرتی را از بین ببرید از طریق برقراری تماس چشمی و تکان دادن سر و گفتن جملاتی مانند "آه بله، یا می دانم چه احساسی داری" نشان دهید که واقعا به حرفهایش گوش می دهید. حتماً با این کارها خشم مشتری فروکش شده و می توانید اطلاعات زیادی درباره علت خشم او بدست آورید. اگر مشتری عصبانی پر خاشاگر باشد بدون هیچگونه مانعی بگذارید عصبانیت خود را ابراز کند تا هیجانهایش تخلیه شود ولی اگر مشتری عصبانی منفعل بود بهتر است. با گفتن جملاتی مانند از اینکه عصبانی شده اید واقعا متأسفم اجازه دهید ببینم برای حل مشکل چه کمکی از دستم بر می آید" او را آرام سازید.

■ **سوال کنید:** قبل از آنکه به حل مشکل پردازید برای آگاهی بیشتر سوال پرسید.

■ **بازخورد دهید:** اگر از حرفهای مشتری احساس کردید مشکل او چیست با بیان خودتان بازخورد دهید برای مثال بگوئید "به نظر میرسد خیلی عجله دارید من کمکتان میکنم." بازخورد نباید قضاوتی یا انتقادی بوده بلکه حمایتی باشد.

■ **مشکل را بصورت مختصر بازگو کنید:** وقتی فهمیدید مشکل چیست آنرا بصورت خلاصه بازگو کنید. اجازه دهید مشتری بداند که به حرفهایش بدقت گوش داده اید و شرایط را درک می کنید.