

از دلایل عمده‌ای از دست دادن یک مشتری، برخورد نادرستی است که با او می‌شود. مشتریان، نحوه‌ی برخورد شما را به خاطر می‌سپارند و این روزها به کمک فیس‌بوک، اینستاگرام و دیگر ابزار ارتباط جمعی، تجربیاتشان را با دیگران به اشتراک می‌گذارند. پس داشتن یک فروشنده یا کارمند بی‌تفاوت کافی است تا نه تنها یک فرد، بلکه جمعی از اطرافیان او، برای همیشه، تصویر بدی از خدمات یا محصولات شما، در ذهنشان ثبت کنند. انتظارات و ارزش‌های مشتریان نسبت به گذشته، اهمیت بیشتری یافته است، در ادامه برخی از اصول کلی برخورد با مشتری به اختصار عنوان می‌شود:



#### حرف دیگران را قطع نکنید

اگر هنگامی که مشتری در حال بیان یک مشکل است، حرفش را قطع کنید و شروع به پیشنهاد دادن کنید، قطعاً او را ناراحت خواهید کرد. اگر برای قطع حرف‌های مشتری، اجباری احساس می‌کنید، حداقل به سراغ اصل مطلب بروید و به فرد مقابل بگویید که نظرتان درباره‌ی ایده‌ی اصلی او چیست.

در برخورد با مشتری با جدیت به حرف‌های او گوش دهید

هنگام ارتباط برقرار کردن با دیگران، اطمینان فرد مقابل از اینکه شما به حرف‌هایش گوش می‌دهید، مهم است. به همین دلیل، در گفتگو با فرد مقابل، مشارکت کنید و به سخنان او از طریق تکان دادن سر و گفتن "می‌فهمم" و یا بازگویی گفته‌هایش واکنش نشان دهید.



www.ToorangPrint.com

### از سؤالات منفی اجتناب کنید

سؤالاتی که در آن‌ها افعال منفی به کار رفته است، فرد مقابل را گیج می‌کند. بهتر است در جهت نحوی صحیح برخورد با مشتری، افعال منفی را از جملات حذف کنید و مثلاً بگویید: برنامه‌ی **وُرد** را نصب کردید؟

یا یک سؤال باز بپرسید: چه نرم‌افزارهایی را نصب کرده‌اید؟

اگر ناچار به استفاده از افعال منفی هستید، سؤالتان را این‌گونه مطرح کنید: شما برنامه‌ی **وُرد** را نصب نکردید، درست می‌گم؟

### در ارائه‌ی اطلاعات فنی دقت کنید

احتمال دارد اطلاعات فنی مشتریان از شما کمتر باشد؛ بنابراین، هنگام توضیح این مسائل به آن‌ها مراقب باشید. نحوی صحیح برخورد با مشتری بدین گونه است که هنگام صحبت با وی در چشمان او نگاه کنید و مراقب ایما و اشاراتی باشید که نشان می‌دهد او متوجه حرف‌های شما نشده است. اگر لازم بود از آن‌ها بپرسید که آیا متوجه منظور شما می‌شوند یا خیر.

### به‌جای جملات منفی، از جملات مثبت استفاده کنید.

مشتریان شما بیشتر علاقه‌مند توانایی‌های شما هستند تا محدودیت‌هایتان. به‌بیان‌دیگر، بیشتر علاقه‌مند کاری هستند که می‌توانید انجام دهید، نه کاری که نمی‌توانید انجام دهید. شیوه‌ی صحبت کردن شما با آن‌ها، روی برداشت آن‌ها از شما و سازمانی که در آن مشغول به کار هستید، اثر می‌گذارد. پس برای مثال به‌جای اینکه بگویید: "نمی‌توانم به شما کمک کنم، مگر اینکه از سیستم خارج شوید."

بگویید: "لطفاً از سیستم خارج شوید تا من بتوانم به شما کمک کنم" یا کاربرد جملات مثبت، منظورتان را هم راحت‌تر به فرد مقابل منتقل می‌کنید.

### مراقب کلمات و عباراتی باشید که اشتباه برداشت می‌شوند.

در برخورد با مشتری هرگز فرد مقابل را طوری خطاب نکنید که احساس تهدید یا تحقیر کند و حالت دفاعی خود بگیرد.

مثلاً به‌جای گفتن: "صدایت ضعیف است، نمی‌توانی بلندتر حرف بزنی" بگویید: "من صدایت را نمی‌شنوم!"

### یادتان باشد مشتریان به مشکلات فنی واکنش‌های احساسی نشان می‌دهند.

وقتی مشتری یک مشکل فنی دارد (مثلاً با پرینت گرفتن مشکل دارد) یادتان باشد، تقریباً همیشه به مشککش واکنش احساسی هم نشان می‌دهد. بسته به اهمیت موضوع و مسئله‌ی زمان، این واکنش احساسی می‌تواند یک ناراحتی ساده یا یک وحشت کامل باشد.

در این موارد، صرفاً بگویید: "مایه‌ی دردسره، این‌طور نیست؟" یا "متنفرم وقتی این مشکل برای منم پیش می‌آید"

گفتن این جملات باعث می‌شود مشتری احساس بهتری نسبت به موقعیت پیدا کند و احتمالاً برداشت مثبتی هم از شما خواهد داشت.

