

## عوامل از دست دادن مشتریان



با رشد کسب و کارها این مشتریان هستند که حیات هر کسب و کاری را مشخص می کنند. فرقی نمی کند که چه نوع کسب و کاری باشد. چه اینترنتی باشد، چه صنعتی باشد، چه خانگی باشد و ... به هر حال این مشتریان هستند که حقوق شما را پرداخت می کنند. رفتار شما باعث می شود که مشتریان در لحظه تصمیم بگیرند که بمانند و یا بروند.

رفتن و از دست دادن مشتریان به طور یقین زیان های جبران ناپذیری را به همراه خواهد داشت. طرز برخورد ما این رفتن و ماندن را مشخص می کند.

تیم "کافه نیاز" در این مقاله به عواملی که باعث از دست دادن و ریزش مشتریان می شود پرداخته است. امید داریم که با رعایت این موارد گامی بلند در رشد و پیشرفت کاری خود برداشته باشید.

با ما همراه باشید .....

۱. همیشه و همه جا در دسترس مشتری باشید

## سعی کنید همیشه و همه جا در دسترس مشتری باشید



kafeniaz.com



اعتماد در کسب و کار برای مشتری از هر چیزی با ارزش تر است. این خیلی مهم است که شما همیشه و در همه حال در دسترس مشتری باشید. مشتری کوچک ترین بی اعتمادی یا بی اعتنایی را از طرف شما و کارکنان شما ببیند مطمئناً از شما خرید نخواهد کرد.

برای این کار می توانید بخش ارتباط با مشتریان، ارتباط با بخش خدمات و همچنین ارتباط با مدیریت را راه اندازی نمایید. با این کار، شما حیات کسب و کار خودتان را بیمه کرده اید و مشتری خود را راضی نگه داشته اید.

# در کسب و کار خود انعطاف پذیر باشید



بامشتریان  
آنقدر فوب رفتار کنید که  
برفورد رقیبان توهین محسوب شود.

شاید این جمله را زیاد شنیده باشید: "متأسفم از مشکلی که بوجود اومده ولی این سیاست کاری ما هست" یا "متأسفم کاری از دست بنده بر نیامد".

این جملات حس خیلی بدی به مشتری منتقل می کند. اگر می خواهید کسب و کار رشد و پیشرفت کند باید انعطاف پذیر باشید. این جملات را دور بریزید. سعی کنید با مشتریان خودتان به گونه ای برخورد کنید که همه جا از کسب و کار شما تعریف و تمجید کنند و برخورد رقیبان شما برای آنها به مثابه ی توهین باشد.

۳. قبل از شروع کسب و کار، کارکنان خود را آموزش دهید



آموزش کارکنان قبل از شروع به کار  
اگر کسب و کاری را راه انداختید،  
کارکنان خود را در بالا قرار دهید،  
سپس مشتریان و آن گاه شرکایتان را.

ریچارد برنسون

kafeniaz.com

در هر کسب و کاری بیشتر از همه این کارکنان هستند که با مشتریان چه به صورت حضوری و چه به صورت غیر حضوری برخورد دارند. نحوه ی برخورد کارمندان با مشتریان، روابطی قوی و ادامه داری با کسب و کار شما به وجود می آورد. برای مشتریان خیلی مهم است که کارمندان طرز برخورد مناسب، احترام گذاشتن، نحوه ی تعامل با مشتریان و به طور کلی ارتباط با مشتریان را بلد باشند.

اگر شما مدیریت یک مجموعه را بر عهده دارید لطفاً قبل از هر کاری کارمندان خودتان را آموزش دهید و در صورت برخورد بد با مشتریان با آنها برخورد نمایید.

#### ۴. به تعهدات خود عمل نمایید



نمونه‌ی عمل به تعهدات را در هر کسب و کاری مشاهده کرده‌اید. به طور مثال همین که شما به مشتری خود می‌گویید: "شلوار شما تا روز چهارشنبه آماده است" پس باید زمین و زمان را به هم بدوزید و این شلوار را آماده نمایید.

اگر هم نمی‌توانید این کار را انجام دهید پس یا قول ندهید و یا اینکه یک روز قبل از موعد با وی تماس بگیرید و از ایشان معذرت خواهید کنید و قول دهید در اسرع وقت آن را آماده خواهید کرد. برای اینکه مشتری را راضی تر نگه دارید می‌توانید در کنار آن خدماتی ارائه دهید که خوشحال تر شود.

۵. همیشه حق با مشتری است

kafeniaz.com



## همیشه حق با مشتری است

به این نکته باید توجه کنید که "همیشه حق با مشتری است". مشتری اگر در هر حالی از شما، شرکت، کسب و کار، گارانتی و خدمات شما ناراضی بود باز هم حق با وی است. این هنر شما هست که در این مشاجره و جر و بحث کردن ها کنترل اوضاع را در دست بگیرید و از مشاجره بپرهیزید.

شما باید مهارت داشته باشید که مشتری خود را حفظ کنید نه با وی بحث کنید و او را فراری دهید ولی اگر شما در این مشاجره به هر قیمتی پیروز شوید متاسفانه دچار ضرر بزرگی خواهید شد. چون این مشتری هست که بازاریابی دهان به دهان را به صورت منفی برای شما به راه خواهد انداخت.