

با احترام به کارمندان، اعتماد مشتری را جلب کنید



جلب اعتماد مشتری، می تواند افزایش فروش و مشتری های جدید را به همراه داشته باشد. هر چه شما بیشتر برای مشتری های خود ارزش قائل شوید، اعتماد بیشتری بین شما و مشتری برقرار خواهد شد. مهمترین مقوله در فروش را می توان جلب کردن اعتماد مشتری دانست.

اما چطور می توان این اعتماد را در مشتری به وجود آورد؟

یکی از این راه ها احترام به کارمند است. کارمندان نسبت به مدیر، ارتباطی مستقیم و رو در رو با مشتریان دارند. این کارمندان هستند که می توانند بهترین برخورد را با آنها داشته باشند و یا با گفتن یک جمله تمام وجهه ی شرکت و فروشگاه را زیر سوال ببرند.

تیم "کافه نیاز" قصد دارد نگاهی تخصصی به این موضوع داشته باشد و پیشنهادهایی را ارائه می دهد که شاید بتوانید با کارمندان خود بهترین برخورد را داشته باشید و این برخورد مناسب در روحیه و افزایش انگیزه آنها نقشی موثر داشته باشد.

با ما همراه باشید

چطور می توانیم ارتباطی خوب با کارمندان برقرار کنیم؟

برقراری ارتباط خوب با کارمندان، می تواند اعتماد مشتری را جلب کند



بیشتر مدیران شرکت ها و سازمان های بزرگ سعی می کنند ارتباط و رفتاری خوب با کارمندان خود برقرار کنند تا به این وسیله نیز اعتماد مشتری بیشتر جلب شود. مدیران این را می دانند که اگر ارزش برای کارمندان خود قائل شوند، این ارزش به مشتریان نیز منتقل می شود.

راه حل این رفتار خوب چگونه است؟

یک روش خوب که می توانید انجام دهید این است که مقداری از سود شرکت را به کارمندان خود ارائه دهید. به طور مثال به پیشنهادهایی که در زیر ارائه خواهد شد توجه فرمایید:

الف) هر سه ماه یک بار کارمندان و خانواده آنها را به رستوران دعوت کنید.

ب) در اعیاد و مناسبت های ویژه به آنها کارت های هدیه یا پول نقد هدیه بدهید.

ج) سیم کارت هایی ارائه بدهید که تماس بین کارمندان رایگان باشد.

د) بسته های اینترنت ماهانه روی سیم کارت ها فعال کنید.

م) بن های خرید را به میزان مشخص هر ۶ ماه یک بار در اختیار کارمندان قرار دهید.

ن) محصولات و خدمات شرکت را به صورت رایگان در اختیار کارمندان قرار دهید.

و) ارائه ی وام های بدون بهره یا با بهره کم.

ه) سالن های ورزشی را برای آنها در روزهای مشخص رزرو کنید.

ی) بلیط های استخر هدیه بدهید.

و غیره.

این کار شما پول خرج کردن نیست، برعکس یک نوع سرمایه گذاری بلند مدت است. اگر دیدی بلند مدت نسبت به کسب و کار خود داشته باشید متوجه خواهید شد که اگر مقداری از سود خود را به کارمندان خود اختصاص دهید، این **کارمندان** هستند که با انگیزه کافی مشتری های جدید را برای شما جذب می کنند و یا مشتری های ناراضی و عصبانی را به آرامش دعوت می کنند.

چطور امکان پذیر است که کارمندان بتوانند اعتماد مشتری ها را جلب کنند؟



این روزها در فضای کسب و کار، بیشتر بحث در مورد مشتری های ناراضی و عصبانی است. مشتری هایی که از خدمات و محصولات یک شرکت راضی نیستند. مشتریان ناراضی با خدمات ارتباط با مشتریان شرکت تماس می گیرند و نارضایتی خود را از محصولات و خدمات به کارمندان ابراز می کنند. در این مرحله این کارمندان هستند که به عنوان یک نماینده از شرکت با ارتباط مستقیمی که با مشتریان دارند می توانند خدماتی فوق تصور به مشتری ارائه دهد.

اهمیت این موضوع زمانی است که کارمندان با انگیزه و با روحیه، به راحتی و با آرامش می توانند مشتری های عصبانی و ناراضی را به مشتری های راضی و وفادار تبدیل کنند و اینجا است که اعتماد مشتری بیشتر می شود. در ادامه ی مقاله، ۲ پیشنهاد را ارائه خواهیم داد تا انگیزه کارمندان خود را بیشتر و اعتماد مشتری را جلب کنید.

۱. احساس مالکیت در کارمندان

به گونه ای با کارمندان برخورد کنید که نسبت به کار خود احساس مالکیت کنند



بیشتر کارمندانی که از کار خود راضی نیستند به این خاطر است که به عنوان رفع تکلیفی به سر کار می روند به امید اینکه سر ماه شود و حقوق خود را دریافت کنند.

اما کارمندان راضی و موفق، حس مالکیت دارند. آنها حس می کنند که شرکت و یا سهام شرکت برای خودشان است، برای همین است که بیشتر کار می کنند و از کار خود راضی هستند.

به طور مثال شرکت گوگل همین کار را انجام داد. آنها هر شخصی را که استخدام می کنند، درصدی از سهام شرکت را به وی ارائه می دهند.

این کار دو مزیت دارد:

الف) کارمند دیگر خود را به عنوان یک کارمند نمی شناسد. بلکه خود را مالک بخشی از شرکت می داند.

ب) این کار باعث می شود که روحیه و انگیزه کارمند بالا برود و برای داشتن سهام بیشتر تلاش می کند.

۲. نظرات کارمندان خود را جویا شوید



کارمندان به خاطر ارتباط مستقیمی که با مشتریان دارند بهترین تجارب را از کسب و کار دارند. آنها می دانند که مشتری در چه مواردی بیشتری مشکل را دارد، بیشترین خرید مشتری چه محصولات و خدماتی است، بیشترین بازخورد مثبت و منفی از کجاست و

پس بهتر است در هر جلسه ای به صورت فردی و یا گروهی از کارمندان خود نظرات و پیشنهادات آنها را جویا شوید. چند روز قبل از برگزاری جلسه به کارمندان خود اطلاع دهید که نظرات و پیشنهادات خود را یادداشت و در جلسه ارائه دهد. همچنین اعلام کنید که به بهترین پیشنهاد، هدیه ای خواهید داد.

سخن آخر

کارمندان به عنوان بخشی از خانواده شما هستند. هر چه قدر با خانواده خود مهربان تر باشید، به طبع این مهربانی به بیرون از خانواده هم کشیده خواهد شد. روحیه و انگیزه داشتن برای کارمندان امری حیاتی است.

این کارمندان هستند که با انگیزه ی فراوان می توانند بهترین ها را برای شما به ارمغان بیاورند. پس سعی کنید جذب مشتری را با احترام به کارمندان خود شروع کنید.

ما را در شبکه های اجتماعی دنبال کنید

