

چطور مشتری های ناراضی را راضی نگه داریم؟

## ۵ ترفند برای راضی کردن مشتریان ناراضی



اگر توجه کرده باشید در هر کسب و کاری مشتری ناراضی وجود دارد و این مورد، هم می تواند به ضرر شما باشد و هم به سود شما. اگر نتوانید این نوع مشتریان را راضی کنید به ضرر شما خواهد بود و اگر هم از نارضایتی آنها برای **بهبود کسب و کار** خود استفاده کنید که بهترین کار ممکن است. چون این مشتریان هستند که بهتر از خود شما می دانند کجای کسب و کارتان مشکل دارد.

رقابت در تمام کسب و کارها به دلیل وجود رقبا بیشتر از قبل شده است. این روزها اگر مشتری ناراضی باشد و شما به عنوان یک کارفرما اگر نتوانید رضایت مشتری خود را بدست بیاورید به راحتی شما را ترک می کند و از رقبایتان خرید می کند.

بهترین نوع **اعتماد سازی** که مشتری می تواند به کسب و کارتان داشته باشد این است که بتوانید به هر صورتی که شده رضایت مشتریان خودتان را بدست بیاورید. راضی کردن مشتریان یک نوع هنر و مهارت است که هر کسی ندارد.

به طور مثال فرض شخصی از محصولات و خدماتتان ناراضی است و با شما بد صحبت می کند. بدتر از همه این است که شما هم همانگونه بد صحبت کنید. در اینجاست که شخصیت و جایگاه شغلی خودتان را فراموش کرده اید و آنها را زیر سوال می برید.

۱

به این جمله ی معروف توجه کنید که: "همیشه حق با مشتری است."

در هر شرایطی حق با مشتری است. حتی زمانی که از محصول و خدماتتان ناراضی است. مشتری به خاطر اینکه عیب محصولاتتان را می داند حق با وی است و این به سودتان است که شخصی عیب محصولاتتان را به شما بگوید. پیشنهاد می کنیم این جمله را در محل کارتان نصب کنید: "مشتری گرامی اگر از ما رضایت دارید به دیگران بگویید اما اگر از محصول و خدمات ما ناراضی هستید فقط به خودمان بگویید."

این موردی است که می تواند روی مشتری تأثیر مستقیم داشته باشد و آنها را از مشتریان ناراضی به یک مشتری راضی و وفادار تبدیل کند.

تیم "کافه نیاز" در این مقاله راه هایی را به شما خواهد آموخت که بتوانید با انواع مشتریان ناراضی مقابله کنید و آنها را به یک مشتری وفادار تبدیل کنید.

با ما همراه باشید ....

## ۱. با آرامش کامل با مشتریان صحبت کنید

### در آرامش صحبت کردن با مشتری مهارتی است که هر کسی ندارد



یکی از مهارت ها و هنری که می توانید از آن بر علیه مشتری استفاده کنید و کاملاً کاربردی است این است که در کمال خونسردی و آرامش کامل با مشتریان خودتان صحبت کنید. کنترل کردن خشم در مقابل مشتری مانند

ریختن یک لیوان آب سرد روی سر مشتری است. اگر می خواهید کسب و کارتان پیشرفت کند هر زمان که مشتری تان عصبانی بود شما برعکس آن عمل کنید و در کمال خودنسردی و با آرامش کامل و با لبخند با وی صحبت کنید. نوع رفتار شما در قبال نارضایتی مشتریان نشان دهنده ی شخصیت تان است. فراگیری این مهارت فوق العاده روی مشتری تأثیر مستقیم می گذارد. سعی کنید طوری با مشتریان تان صحبت کنید که رفتار دیگر رقبایتان به عنوان یک توهین به آنها تلقی شود.

## ۲. تمام مشتریان به یک شکل اعتراض نمی کنند

### همه ی مشتریان به یک شکل اعتراض و نارضایتی خودشان را نشان نمی دهند



تمام مشتریان نارضایتی خودشان را از محصولات و خدماتتان به یک شکل نشان نمی دهند. برخی با صدای بلند و داد و بیداد کردن می خواهند مشکلاتشان حل شود و برخی دیگر با آرامش کامل و در کمال خونسردی و با متانت مشکلشان را ارائه می دهند.

اشخاصی در این مرحله می توانند بهترین عملکرد را داشته باشند که از تجربه و مهارت های خودشان به خوبی استفاده کنند. فرصت طلبی در این مواقع بهترین نوع دفاع در مقابل اعتراضات مشتریان است.

## اما چطور باید از آن استفاده کرد؟

مرکز تماس اپراتورهای تلفن همراه را در نظر بگیرید. هر سوالی در هر زمینه ای بپرسید جواب می دهند و هر نوع اعتراضی مشتریان داشته باشند به نوعی مشکلات تکراری است. اما تمام کارمندان به یک شکل مشابه مشتریان را راضی نمی کنند و این به هنر و مهارت شخص کارمند بستگی دارد که بتواند مشتریان خود را راضی کند.

به طور مثال اگر مشترک خدماتی بخواهد که مالک سیم کارت نیست کارمندان یک جمله مشابه به وی اعلام می کنند: **از آنجایی که شما مالک سیم کارت نیست از ارائه خدمات به شما معذوریم.**

اما اینکه مشترک این مسئله را قبول کند یا نکند به هنر کارمند بر می گردد که چطور با قرار دادن کلمات در کنار هم جملاتی را به مشترک ارائه دهد که وی را متقاعد کند.

پیشنهاد ما این است که می توانید تمام اعتراضات و نارضایتی های مشتریان خود را در قالب یک اعتراض نامه طراحی کنید. هر چه به نظرتان می آید که امکان دارد مشتریان به خدمات و محصولات شما معترض شوند را یادداشت کنید و بین تمام کارمندان پخش کنید.

هرگاه که مشتریان جملاتی جدیدتر بیان می کنند به دفترچه یادداشت اعتراض نامه منتقل کنید و در جلسه ای که با کارمندان خود برگزار می کنید تمام جملات و نحوه ی پاسخ دادن به این اعتراضات را بررسی کنید. سعی کنید هر دو الی سه هفته یک بار تمام جملات را بروز رسانی کنید و جملاتی که قرار است به مشتریان ناراضی بیان کنید را تمرین کنید.

فرقی نمی کند که مشتری به صورت حضوری باشد یا پشت تلفن یا به شما ایمیل ارسال کرده باشد. تمام پاسخگویی به مشتریان ناراضی باید به یک شکل ممکن باشد و به صورت کاملاً مودبانه صورت بگیرد. باید تصور کنید همه ی مشتریان در کنار شما حاضر هستند. اینگونه تکرار و تمرین، مهارت ها و **قدرت بیان** شما را افزایش می دهد و راحت تر می توانید مشتریان را راضی کنید.



### ۳. مشکلات را ریشه یابی کنید



یکی از مهمترین نکاتی که باید به آن بپردازید این است که مشکلات مشتریان را ریشه یابی و به صورت کلی حل کنید. اینکه مشکل فعلی مشتریان را در نظر بگیرید و آن را حل کنید اما ریشه یابی نکنید که چرا این مشکل به وجود آمده است، در هر صورت مانند این است که مشکلی را حل نکرده اید.

زمانی که مشتری مشکلی دارد و با شما به صورت حضوری و یا غیر حضوری ملاقات کرده است سعی کنید یک پرسشنامه تهیه کنید و تمام مشکلات موجود در کسب و کارتان را از وی بخواهید.

### اما تهیه ی پرسشنامه چه سودی برای شما دارد؟

در کل این مشتریان ناراضی هستند که بدون دریافت هزینه مهمترین معایب و مشکلات کسب و کارتان را به شما گوشزد می کنند. باید از مشتریان ناراضی خود ممنون باشید که این کار را بدون دریافت حتی یک ریال برای شما انجام می دهند. اگر همین کار را به مشاوران کسب و کار بدهید به طور حتم هزینه ی خیلی زیادی از شما دریافت خواهند کرد تا مشکلاتتان را ریشه یابی کنند.

۵

پیشنهاد دیگری که وجود دارد این است که سعی کنید به صورت ماهانه با مشتریانی که از شما خریداری کرده اند و مشکلی برای آنها به وجود آمده، به صورت تلفنی در ارتباط باشید و از آنها بپرسید که آیا مشکلاتشان برطرف شده است یا خیر. اگر برطرف نشده باشد سعی کنید باز هم برای بدست آوردن دل مشتری خود اقدام کنید. این عمل کوچک شما مشتریان ناراضی را به یک مشتری وفادار تبدیل می کند و حس خوبی را در آنها به وجود می آورد.

#### ۴. پیشنهادهای رد نشدنی به مشتری بدهید

برای راضی کردن یک مشتری ناراضی و عصبانی به وی یک پیشنهاد رد نشدنی بدهید



شما به راحتی می توانید مشتری های ناراضی و عصبانی را هنگامی که در حال جر و بحث کردن با شما آرام کنید، آن هم با دادن پیشنهادی رد نشدنی. این عمل شما مشتری را ذوق زده می کند و به اصطلاح تمام هوش و حواسش پیش شما است تا پیشنهادتان را بشنود.

به طور مثال شما فروشنده اینترنت ثابت منزل یا همان ADSL هستید. مشتری مراجعه می کند و با عصبانیت اعلام می کند: این اینترنتی که خریداری کردم بیشتر مواقع قطع است و تمام بسته بدون استفاده کردن از بین رفته است. این چه نوع خدمات ارائه دادن هست؟

مشتری آنقدر عصبانی است که نمی شود با وی صحبت کنید. در ابتدای سعی کنید وی را به آرامش دعوت کنید و سپس یک پیشنهاد رد نشدنی به وی بدهید. به طور مثال بگویید: بنده عذرخواهی می کنم که این مشکل برایتان به وجود آمده و در حال حاضر میتونم دو تا کار انجام بدم. در ابتدا مشکل قطع بودن ADSL شما را مورد بررسی قرار میدم و سعی می کنم در کمترین زمان ممکن اون رو حل کنم و در انتها هم ۲ گیگا بایت بسته ی هدیه به صورت رایگان در اختیار شما قرار میدم.

به همین راحتی هم مشتری عصبانی را آرام کرده اید و هم وی را راضی نگه داشته اید. اما بی توجهی، بی اعتنایی کردن و جبهه گرفتن در مقابل مشتری عواقب بدی در بر دارد. ممکن است مشتری برای دفعات بعد از شما خرید نکند.

این توهین بسیار بزرگ به مشتری است که مشکلی برایش به وجود آمده اما شما به وی بی اعتنایی می کنید و مشکلات وی را نادیده می گیرید. انگار نه انگار که این شخص مشتری شما است و محصول و خدماتتان را خریداری کرده است. این وظیفه ی شما است که مشکل مشتریان خود را حل کنید چون کسب و کار برای شما است و گرنه این مشتری است که به راحتی هر چه تمام تر از رقبایتان خرید می کند.

۵. این اعتماد را در مشتری به وجود بیاورید که مشکلتش حل خواهد شد

برای جلب اعتماد در مشتری ناراضی به وی اعلام کنید که مشکلتش حل خواهد شد



مشتریان ناراضی به این دلیل به شما مراجعه می کنند چون اطمینان دارند که مشکلتشان را حل می کنید. همین اطمینان خاطر باعث می شود که مراجعه کنند. اما در عوض شما هم نباید این اطمینان خاطر را نادیده بگیرید و به وی اطمینان بدهید که مشکلتش حل خواهد شد، حتی اگر سعی و تلاش کنید ولی به نتیجه ای نرسد. قبل از اینکه شروع به حل کردن مشکل مشتری کنید سعی کنید جملاتی را به مشتریان خود بگویید که این اطمینان خاطر در آنها به وجود بیاید که مشکلتش در حال پیگیری است.

به عنوان مثال:

- ✓ این موردی که فرمودید رو به بخش مربوطه ارسال می کنم و مطمئن باشید که در اسرع وقت مشکل شما حل خواهد شد.
- ✓ ممنون که این مورد رو به ما اطلاع دادید. من سعی می کنم برای حل این مشکل چند پیشنهاد برای شما آماده کنم و طی چند روز آینده مجدداً با شما تماس می گیرم.



- ✓ این مشکلی که فرمودید به بخش ما مربوط میشه. ممنون میشم هر مشکلی که در این زمینه دارید رو بیان کنید تا به صورت کامل در اختیار بخش فنی قرار بدم.
  - ✓ بنده درک می کنم که شما در چه وضعیتی هستید و مطمئن باشید که بنده و همکارانم سعی و تلاش می کنیم که در کمترین زمان ممکن این مشکل شما رو بتونیم حل کنیم.
  - ✓ این مشکلی که شما فرمودید به هیچ عنوان یک مشکل بزرگ و نگران کننده نیست و طی چند روز آینده حل خواهد شد.
  - ✓ این مشکل شما به صورت سراسری برای تمام مشترکین ما به وجود اومده و همکاران بنده در تلاش هستند که تا چند ساعت آینده این مشکل شما رو حل کنند.
- این نمونه جملاتی است که در عین سادگی و مودبانه بودن می توانید به مشتریان خود ارائه دهید و قطعاً هر مشتری عصبانی که باشد به راحتی قبول خواهد کرد که مشککش حل شود.

## سخن آخر

برای اینکه بتوانید مشکل مشتریان را حل کنید باید خودتان را جای مشتری بگذارید. اگر این مشکل شما بود تا چه اندازه تلاش می کردید که آن را حل کنید؟ آیا واقعاً تلاشتان را دو برابر نمی کردید؟

به هر حال برای حل مشکل مشتریان ناراضی باید به حرف های آنها گوش دهید و آنها را دلداری دهید که مشکلتان در اسرع وقت حل خواهد شد و واقعاً تلاشتان هم این باشد که بتوانید این مشکلات را حل کنید نه اینکه بخواهید مشتری را از سر خودتان باز کنید.