

كيف ترضي عملاءك
أ. خالد سليم



أهلاً بكم..

- من أهم الأمور في أي نشاط هادف للربح - سواء تجاري أو صناعي أو خدمي: هي عملية إرضاء العميل.
- إن كنا من سيدات أو رجال الأعمال الحاليين أو المستقبليين؛ فعلينا أن نعلم أن إرضاء العميل هو أمر هام جداً لمستقبل نشاطنا.
- وإن كنا من العاملين بوظائف خدمة العملاء الحاليين أو المستقبليين؛ فعلينا أن نعلم أن إرضاء العميل هو أمر هام جداً لمستقبل وظيفتنا.

محاوور الندوة

- أنواع العملاء
- كيف أرضي عملائي؟
- خمس طرق لإرضاء العملاء
- كيف تكون نجماً من نجوم خدمة العملاء؟
- كيف يتم اختيار الموظف المناسب للانضمام لإحدى إدارات خدمة العملاء؟

كيف ترضي عملاءك

Satisfied Customers

موضوع ندوة اليوم هو: كيف ترضي عملاءك

وعنوان الندوة يتكلم عن عملائك بصيغة الجمع، لا بصيغة المفرد

لأنني آثرت أن ألفت النظر إلى أنواع مختلفة من العملاء

لدينا أنواع مختلفة من العملاء

- العميل الحالي: وهو من يتعامل معي حالياً، وحتى وقت قريب سابق
- العمل السابق: عميل كان يتعامل معي سابقاً، ولا نجده يتعامل معنا من فترة بعيدة لسبب أو لآخر
- العميل الجديد: العميل الذي يقابلك لأول مرة، ولم يتعامل معك أو مع منتجك (سواء سلعة أو خدمة) من قبل
- العميل المرتقب: وهو من لم نقابله بعد، ولا نعرفه ولا يعرفنا

كيف أرضي عملائي؟



تذكر كيف تقوم بالتعامل بحب صادق مع طفلك
أو أطفال أقرابك أو أصدقائك في عيد ميلادهم
إنك تقوم بعفوية وحب وصدق بإسعادهم
بالقول والفعل
جسد هذا المثل، وتصور عميلك وكأنه طفلك
في عيد ميلاده وتريد أن ترضيه

هناك خمس طرق لإرضاء العميل

- أولاً: اسأله «ماذا تريد؟»
- ثانياً: تذكر بأن احتياجات العميل في تغير مستمر
- ثالثاً: كن مع العميل علاقة مودة وصداقة
- رابعاً: قم بتسليم طلب العميل في الموعد المحدد
- خامساً: كن مخلصاً لعميلك واطمن له وللاءك

أولاً: اسأل عميلك «ماذا تريد؟»

اطرح على عميلك السؤال واستع إلى طلباته

- ماذا يريد؟
- متى يريد؟
- لماذا يريد؟

عندما تتمكن من الإجابة على هذه التساؤلات؛ ستكون في وضع أفضل لخدمة عميلك، وإرضائه، وإسعاده.
تماماً مثلما تفعل مع طفلك في عيد ميلاده عندما تسأله عن
الهدية التي يرغب بها

ثانياً: احتياجات العميل في تغير مستمر

- لا بد من أن تجدد معلوماتك عن عميلك وعن ما يريده
- فما كان يسعده بالأمس تغير اليوم، وأصبح عميلك اليوم يرغب في طلبات ورغبات مختلفة وجديدة
- هو أمر إن لم تتعرف عليه؛ ستفاجأ بعد رضا عملائك عن منتجاتك، رغم أنهم كانوا راضين عنها وعنك من قبل.

هدية عيد ميلاد طفلك: فتخيل معي رد فعله لو أحضرت له نفس هدية العام السابق!

ثالثاً: كون مع العميل علاقة مودة وصداقة

- لن تتمكن من مقابلة توقعات العميل وإرضائه وإسعاده إلا لو تعرفت على ما يريده وما يرغبه

- عندما تكون صادقاً في علاقتك مع أي عميل؛ ستجد نفسك تتعامل معه وكأنه صديق، وعلى اتصال به كل فترة وأخرى دون انقطاع، حتى لو لم تثمر تلك الاتصالات بأي مصالح تجارية جديدة

إن لم تكن صديقاً لطفلك؛ فلن تتمكن
من معرفة ما في قلبه وعقله

- بنائك لعلاقة الصداقة تلك مع عميل؛ ستكون في وضع قريب جداً منه، وستتمكن من معرفة احتياجاته الجديدة والمتوقعة



- وبالتالي ستسعى لتلبية هذه الحاجات والرغبات قبل أي منافس آخر بالسوق، وستتمكن من إرضائه وإسعاده
- وستكون أيضاً قد ضمنت ولاءه لك ولمنتجاتك ولشركتك
- لذلك لا بد من تكوين علاقة ومودة وصداقة مع عميلك لتعلم ما يؤلمه فتجنبه، وما يسعده فتسعى لتحقيقه

رابعاً: قم بتسليم طلب العميل في الموعد المحدد

- تسليم طلب العميل في الموعد المحدد هو مفتاح إرضاء وإشباع رغبات العميل
- ومفاجأة العميل بالتسليم قبل الموعد هو إبهار للعميل وإغماره بالسعادة

تخيل أنك تسلم هدية عيد ميلاد طفلك بعد موعد عيد
الميلاد، ماذا سيكون شعوره؟!

لضمان تسليم العميل طلباته في الوقت المحدد



- لا بد أن تكون مبادراً وتخطط جيداً
- تتعرف على كل المعوقات المحتملة وتضع لها الحلول اللازمة
- تكون على أتم الاستعداد للتعامل مع كل الظروف لتسليم طلب العميل في الموعد المحدد، والذي وعدته به أنت به عند اتفاقك معه

خامساً: كن مخلصاً لعميلك وضمن له ولاءك

- دائماً ما نركز في عملنا على مصطلح «ولاء العملاء» أو «عملاؤنا المخلصون»
- ولكننا لا نفكر بأن نكون نحن المخلصين للعميل، ويطلق علينا العميل مصطلح «الشركة المخلصة» أو «التاجر المخلص» أو «المورد المخلص» أو «ولاء المورد».
- لو ارتضيت بأن تكون «المورد المخلص» هذا يعني أنك ارتضيت أن تكون لعميلك مورده للعمر كله.

تماماً مثلما تتعامل مع ابنك بأنك متعهد أمام نفسك أنك

ستعطي له هدية عيد ميلاده كل عام

في نفس الموعد من كل عام، وللعمر كله.



- كثيراً ما قمنا يتسليم العميل طلبية، ثم نسينا هذا العميل!
- إن كنت تريد ضمان تعامله معك مرات أخرى بالمستقبل؛ كن مخلصاً له:
 - اسأل عن مدى رضاه عن المنتج الذي اشتراه منك حديثاً.
 - هل تتواصل مع عميلك من وقت لآخر؟
 - هل تهنئه في المناسبات المختلفة؟
- إجابتك الصادقة عن هذه التساؤلات ستحدد إن كنت بالفعل مخلصاً لعميلك أم لا.

من إرضاء العميل إلى سعادة العميل



It no longer enough to satisfy your customers. You must delight them.

Philip Kotler

لم تعد تكفي مسألة إرضاء الزبائن،

يجب عليك إسعادهم

فيليب كوتلر

تلخيص ما سبق

طرق إرضاء العملاء

أولاً: اسأله «ماذا تريد؟»

ثانياً: تذكر بأن احتياجات العميل في تغير مستمر

ثالثاً: كون مع العميل علاقة مودة وصداقة

رابعاً: قم بتسليم طلب العميل في الوعد المحدد

خامساً: كن مخلصاً لعميلك واطمن له ولاءك

أنواع العملاء

- العميل الحالي
- العميل السابق
- العميل الجديد
- العميل المرتقب

كيف تكون نجماً من نجوم خدمة العملاء



- هناك 5 لحظات صادقة مع نفسك ستعرفك هل أنت الأفضل أم الأسوأ في خدمة عملائك.
- ألا تريد أن تكون الأفضل في عملك؟ أو أن يكون عملك هو الأفضل في السوق؟
- هناك أفعال وتصرفات تقوم أنت بها مع عميلك.. هذه الأفعال لها مردود لدى العميل، وتحدد إدراكه لشخصك، ولعملك، ولمنتجاتك.

هذه الأفعال قد تكون

• إيجابية



- أكثر مما يتوقعه العميل
(إبهار العميل)

• محايدة



- ما تم الاتفاق عليه مع العميل
(المعتاد المتوقع)

• سلبية



- أقل مما يتوقعه العميل
- أسوأ مما يتصور العميل
(تعاسة وغضب العميل)

اللحظات الخمسة الصادقة مع نفسك التي ستعرفك هل أنت الأفضل أم الأسوأ في خدمة عملائك

- Mental Psych
 - Greeting
 - Meeting Needs
 - Handling Problems
 - Follow through
- الحالة النفسية العقلية
 - التحية
 - تلبية الحاجات
 - معالجة المشاكل
 - المتابعة

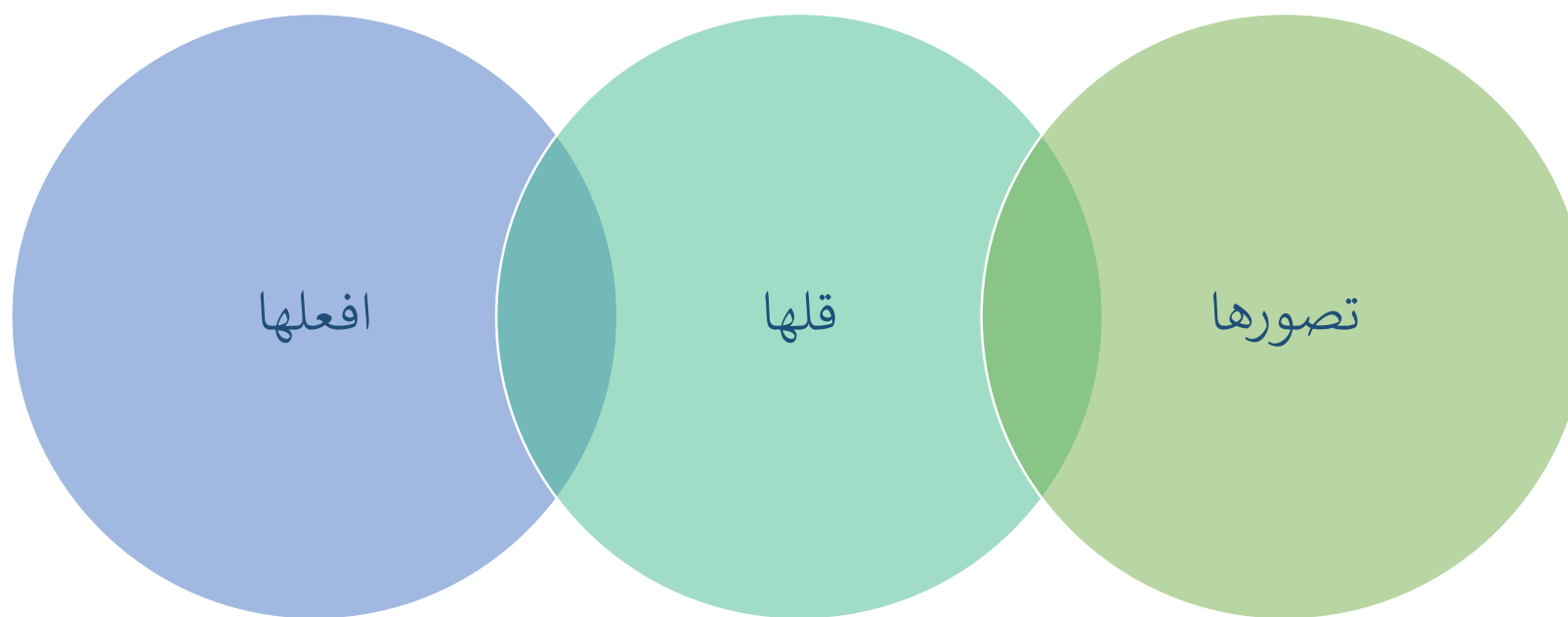
1- الحالة النفسية العقلية

Mental Psych



- هو سر الابتسامة والسعادة التي يبدئها مسؤول خدمة العملاء الناجح، رغم ما يواجهه من أزمات ومشاكل شخصية، أو في العمل، أو من المدير.. فالعمل لا يرى م ابداءك، وإنما يتعامل مع ظاهرك وحالتك النفسية.
- افصل: لديك زر تأمره بأن يكون على مؤشر الحالة النفسية الإيجابية، ويفصلك عن الحالة النفسية العقلية السيئة.

قبل مقابلة العميل قم بما يلي وستندهش من النتائج



المحاكاة في الرياضة - Simulation

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

2- التحية Greeting

كيف تكون التحية؟

- بابتسامة (غير مفتعلة)
- بأدب
- بصدق
- بكرم
- بصداقة
- بإيجابية
- بمودة





شركات صغيرة تبنت أسلوب التحية، وشركات كبيرة أغفلت هذه الطريقة.

والنتيجة أن الشركات الصغيرة تلك أصبحت شركات عملاقة،
والشركات الكبيرة التي أغفلت هذا المبدأ ولم تطبقه بجدية خرجت
من السوق او انكششت.

7 من 10 من أسباب إحجام العملاء
ورفضهم التعامل مرة أخرى مع مؤسسة ما:



«قلة الاحترام وقلة الصداقة والمودة» التي وجدها لعميل من الموظفين.

وللأسف نحن نقابل هذه النماذج من الموظفين في حياتنا اليومية، ويتسببون في امتناع العميل عن التعامل مرة أخرى مع المؤسسات التي يمثلونها، مثل المطاعم، ووسائل المواصلات، ومراكز الصيانة، والمحلات، إلخ.

أنت كعميل تذكر كيف كانت تتم تحيتك في بعض المؤسسات التي توقفت عن التعامل معها، ففي تلك المؤسسات ستجد الآتي:

من يأكل ولا يبالي بك

من لا يرد التحية

ستجد العابث

ستجد من تتكلم مع زميلتها في الغرفة أو على الهاتف

ستجد من يمر بعكس اتجاه سيرك ولم ينتبه إلى وجودك أصلاً، أو قد يكون منتبهاً لوجودك ولكنه آثر «الزوغان»

ستجد من يتكلم معك، ولكن للأسف يفتقر اللياقة والتأدب والاحترام لشخصك ولوضعك ولرأيك، ويفتقر المودة والأخلاق.

العتاء ءون انتطار المقابل

كي تكون نجماً في مجال خدمة العملاء:

عليك في كل يوم ومع كل عميل أن تخطط لإظهار كرمك للعميل، ولا تنتظر مردوداً أو
شكراً حتى.

بكرمك ستساعد غيرك

وبمساعدة الغير أنت تساعد نفسك!



3- تلبية الحاجات

Meeting Needs

لكي تقوم بتلبية حاجات العميل، لا بد أن تكون:

مستمع جيد ومهتم

تقوم بطرح الأسئلة

تقوم بطرح بدائل الحلول

متعاطف مع موقفهم

متفهم لمطالبهم وشكواهم

مهتم بحل مشاكلهم

وتذكر..

إن قمت بنجاح بعمل الخطوة الأولى والخطوة الثانية من الخطوات الخمسة الصادقة..
سيكون عميلك في وضع جيد للاستماع إليك، وسيقبل ما تقوله فيما يتعلق بتلبية احتياجاته

4- معالجة المشاكل

Handling Problems

- تعامل مع الإنسان أولاً، ثم تعامل مع المشكلة
- من الخطأ أن ندخل في صلب حل المشكلة دون أن نتعاطف مع العميل، والتحدث إليه بكونه إنساناً
- التعاطف معناه أن نظهر له مشاركتنا لما يشعر به، وانزعاجنا مما يمر به
- نظهر له تفهمنا بأن عدم تلبية حاجاته يؤثر سلباً على وقته ومجهوده وعمله وماله وأعصابه.

- إن تعاملت مع الإنسان أولاً؛ تأكد أنك كسبت هذا الإنسان، وبالتالي كسبته كعميل.

- هذه الطريقة هي وسيلة فعالة لتهدئة العميل، وتجعله يثق بك وبقدراتك، وسيستمع باهتمام إلى أفكارك وإلى حلولك المقترحة.

- في حال أن هذه الطريقة لم تؤتي ثمارها مع العميل لا تيأس، وكرر ما قمت به من جديد، وتعامل مع الإنسان قبل المشكلة مرات عدة حتى تصل إلى تهدئة العميل.



- في حال فشل طريقة «الإنسان أولاً ثم المشكلة».. الحل هو أن تدخل في صلب المشكلة:
- «أنا معاك هنا يا فندم لحل المشكلة.. أنا في صفك..
خليك معايا وخلينا نعمل معاً لحل المشكلة»
- يمكنك أن تقدم خدمة عظيمة في كل وقت.. فقط إن كنت «مهماً».

5- المتابعة

Follow through



بعد انتهاء اللقاء اشكره بحرارة، وأكد له أنك ستكون
سعيداً جداً عند لقاءك به بعد ذلك في أي وقت.

التواصل مع العميل

- عميلك الذي لم ينجز خدمته؛ كلمه وتابع معه واشعره وكأنك أكثر حرصاً منه على تلبية حاجاته
- عميلك الذي أنجزت خدمته؛ كلمه على الهاتف لمعرفة مدى رضاه عن خدمتنا
- أرسل رسائل شكر على المحمول، أو بـ كارت بالبريد

قصة الشراء في آخر دقيقة



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

شكراً لكم