



حق با مشتری است



ارتباط با مشتری

این نکته را همیشه در نظر داشته باشید که رضایت و خوش حالی مشتری را فدای رشد سریع نکنید. درست آن است که اول همین مشتری‌هایی را که دارید به خودتان وفادار کنید و بعد از آن به دنبال جذب مشتری‌های جدید باشید. خوبی ماجرا آنجاست که همین مشتریان وفادار و نشان تجاری شما که حالا جایگاه خوبی بین مشتریان‌شان دارد، بهترین تبلیغ برای شما خواهند بود و از آنجا می‌توانید هر چه می‌خواهید مشتری جذب کنید. در شماره قبل گفتیم، ارتباط حضوری نقش و جایگاه ویژه‌ای دارد و همیشه خواهد داشت. هیچ وقت ارتباط مجازی یا تلفنی نمی‌تواند جای ارتباط حضوری را بگیرد، چون شما از طریق ارتباط حضوری شناخت بسیار بهتر و بیشتری از مشتری پیدا می‌کنید، ارتباط صمیمانه‌تری برقرار خواهد شد، مشتری هم در این فضای حضوری اعتماد بسیار بیشتری به شما خواهد داشت. پس باید روی این نوع ارتباط تمرکز کنید.

نکات بزرگ و پیچیده در تحلیل مشتری و کارهایی مثل هوش مصنوعی که در شماره‌های بعد از آن‌ها صحبت خواهیم کرد، در کسب و کارها چه نقشی خواهند داشت. نکات بزرگ نباید باعث شود شما چیزهای کوچک را فراموش کنید؛ چیزهای کوچک، اما بسیار با اهمیت. مثلاً وقتی مشتری وارد مغازه شما می‌شود، انتظار برخورد صمیمانه و لبخند و روی گشاده دارد. یا نوع مکالمه شما با او و حتی زبان بدنتان بسیار اهمیت دارد.

کمتر کسی است که از اهمیت ارتباط صحیح با مشتری اطلاع نداشته باشد. در شماره قبل از روش ارتباط شخصی سازی شده برای مشتری و همچنین روش دردسترس بودن و حضور در همه فضاها گفتیم. در این شماره قصد داریم روش‌های دیگری را توضیح دهیم.

یکی دیگر از روش‌های ارتباط با مشتری، قدردانی کردن از او و نظرخواستن است. در واقع شما با این کار برای او جایگاه و اهمیت قائل می‌شوید. مشتری در این باره حس رضایت خواهد کرد و این جایگاه نشان تجاری (برند) کسب و کار شما را ارتقا خواهد داد. یکی از صاحبان کسب و کارها برای این منظور به مشتریانشان پیامک اختصاصی می‌فرستد یا یک کسب و کار دیگر برای قدردانی از مشتریانش برای آن‌ها نامه‌ای می‌نویسد و داخل پاکت می‌فرستد. بعضی وقت‌ها تخفیف‌ها را در همین پاکت نامه‌ها به دست مشتری می‌رسانند.

برای اینکه از مشتریان قدردانی کنید و برایشان اهمیت قائل شوید، به جز تشکر کردن، از آن‌ها بازخورد بگیرید و نظر خواهی کنید، اهمیت زیادی دارد. این نظر خواهی باعث می‌شود شما از دید مشتری با نقاط ضعف و قوت کسب و کارتان آگاه شوید و این خودش بسیار باارزش است. از سوی دیگر، مشتری احساس خواهد کرد برای شما نقش ویژه‌ای دارد و این هم بر اعتماد او و کسب و کار شما می‌افزاید.

در ارتباط حضوری با مشتری این نکات خیلی اهمیت دارند:

۱

صبر و حوصله داشته باشید. مشتری ممکن است کلی در مغازه شما بگردد یا کلی سؤال از شما پرسد و در نهایت خرید هم نکند. ممکن است دهها پیشنهاد به او بدهید، اما او هیچ کدام را نپسندد. اینها هیچ کدام دلیل نمی شوند که شما با مشتری بد برخورد کنید و صبرتان را از دست بدهید. مهم این است که مشتری با خاطره خوش کسب و کار شما را ترک کند؛ چه بخرد و چه نخرد.

۲

سماجت کنید، اما پيله نکنید. بعضی ها وقتی وارد مغازه شان می شوی، یک جوری از بغل تو تکان نمی خورند که انگار بیشتر مواظب اند بدون اجازه شان چیزی بر نداری تا اینکه بخواهند راهنمایی ات کنند! این شرایط مشتری را زده می کند. به زور چیزی را به مشتری ندهید. در توضیح دادن تان و در ارتباط گیری تان مصمم باشید، اما حوصله مشتری را سر نبرید.

۳

شنونده خوبی باشید. می توانید خوب گوش کنید؟ منظور این است که کسی که دارد صحبت می کند مطمئن باشد شما حواستان کاملاً به او جمع است و حرف هایش را می شنوید. اگر جایی را متوجه نشدید، سؤال درست و دقیق می پرسید و تمام توجهتان این است که حرفش را متوجه شوید. این نکته مهم است. این کار را بکنید!

۴

بی غل و غش باشید. قرار نیست سر کسی کلاه بگذاریم! قرار است مشتری را وفادار کنیم. پس اصلاً پنهان کاری یا دروغ گفتن لازم نیست. اگر این مشتری، مشتری تان شود، چند برابر از کالایی که می خواهید به او بفروشید، به شما سود خواهد رساند و از شما خرید خواهد کرد. شفاف و با صداقت تمام با مشتری صحبت کنید. اصلاً اغراق نکنید. صداقت همیشه جواب می دهد. محصولتان را معرفی کنید و کاملاً شفاف و بی ابهام نکاتتان را بگویید.

۵

باید متقاعد کردن را یاد بگیرید. یکی از مهم ترین عوامل این متقاعد کردن لحن و ادبیات گفت و گو است. سعی کنید از کلمات با بار معنایی مثبت استفاده کنید، نه منفی. مثلاً اگر محصول را تمام کرده اید، به مشتری نگویید تمام شده تا ماه آینده هم نداریم و... بگویید ان شاء الله ماه آینده موجود می شود و اگر می خواهید ثبت سفارش کنید تا به محض موجود شدن برایتان بفرستیم.

۶

سعی کنید کاملاً نیازهای مشتری را بشناسید و بعد به او پیشنهاد بدهید. اگر پیشنهاد شما مطابق بر طرف کردن نیازش باشد، تا حد زیادی به خال زده اید!

فعالاً این شش نکته را داشته باشید تا در شماره بعد بیشتر برایتان از شیوه برقرار کردن ارتباط درست با مخاطب بگوییم.