

الحالات السبع للعملاء الصارمين

1. أنت لا تعرف الإجابة على سؤال العميل (أخبر العميل أنك لا تعرف الإجابة، ولكنك ستعرف)
2. عليك أن تقول لا لطلب العميل (شرح لماذا عليك أن تقول لا؛ تقديم بدائل)
3. يعمل الكمبيوتر ببطء وينتفاد صبر العميل (أخبر العميل أن جهاز الكمبيوتر يعمل ببطء؛ وبقي العميل على علم بما يحدث)
4. يقدم العميل طلبا غير واقعي (اشرح البدائل التي يمكنك تقديمها)
5. لا يبدو أن العملاء يصدقونك (عرض لإظهار معلومات الإثبات أو النسخ الاحتياطي)
6. العميل غاضب (حافظ على هدوئك؛ اعترف بمشاعر العميل)
7. لا يريد العميل أن يعطيك المعلومات التي تحتاجها (اشرح لماذا تحتاج إلى المعلومات)

بذل الجهد الإضافي لتأمين الفوز

بمجرد الوفاء بالاحتياجات الأساسية للعميل، ماذا يمكنك أن تفعل لإظهار أنك ملتزم بتقديم أفضل خدمة ممكنة؟ جرب هذه المهام البسيطة حيثما ينطبق ذلك:

- تذكر اسم شخص ما واستخدمه بشكل متكرر في المحادثة
- تذكر ما اشتراه شخص ما
- تعلم أن عملائك يحبون ويكرهون
- اتصل بالعملاء بانتظام
- ضع احتياجاتهم على رأس قائمة أولوياتك
- إعلام العملاء بالماكولات الخاصة والمبيعات
- أن تكون متاحة لتلبية احتياجاته
- متابعة عندما تقول أنك سوف
- أن تكون منظمة وشاملة
- إرجاع مكالمات العملاء على الفور
- إثبات رغبتك في تلبية احتياجات عملائها

سرعة حقوق العميل:

- أن تؤخذ على محمل الجد
- أن يستمع إلى
- يجب احترامها
- تلقي استجابة سريعة

آداب الهاتف:

- الإجابة على الفور، على الحلقة الثالثة على أبعد تقدير.
- قبل أن تلتقط الهاتف، أنهى أي محادثة تجريها.
- تحية المتصل، تعرف على نفسك، ونسأل إذا كنت تستطيع مساعدة.
- تحدث بوضوح بنبرة صوت لطيفة. تجنب التحدث بسرعة كبيرة. (للمناقشة: ما هي الرسالة التي ترسلها إذا كنت تتحدث بسرعة كبيرة؟)
- امنح المتصل الوقت لشرح سبب المكالمات. لا تقاطعني لا تبدو وكأنك في عجلة من أمرك
- عندما تحتاج إلى وضع شخص ما في الانتظار، اسأل أولاً: "هل يمكنني أن أضعك في الانتظار لمدة دقيقة واحدة فقط؟" بعد العودة إلى الخط، أشكر العميل على الاحتفاظ.
- إذا كنت بحاجة إلى نقل مكالمة، فاشرح ما تفعله.
- عند إنهاء مكالمة، دع العميل يغلق الخط أولاً. وهذا يضمن عدم قطع العميل قبل الأوان.

تلبية الاحتياجات الأساسية

1. **الود - الود** هو أبسط احتياجات العملاء ، وعادة ما يرتبط باستقبالهم بكرم وبإبتسامة. كلنا نريد أن يتم الاعتراف بنا والترحيب بنا من قبل شخص سعيد برويتنا. يجب ألا يشعر العميل أبدا بأنه تدخل في يوم عملك.
2. **الفهم والتعاطف** - يحتاج العملاء إلى الشعور بأنك تفهم وتقدر ظروفهم دون نقد أو حكم.
3. **الإنصاف** - علينا جميعا أن نشعر بأننا نعامل بإنصاف. قد ينزعج العملاء ودفاعية عندما يشعرون أنهم عرضة لمعاملة غير عادلة.
4. **التحكم** - يمثل التحكم حاجة العملاء إلى الشعور بأن لديهم تأثير على الطريقة التي تسير بها الأمور.
5. **الخيارات والبدائل** - يحتاج العملاء إلى الشعور بأن هناك طرقا أخرى متاحة لتحقيق ما يريدون تحقيقه. وهم يدركون أنهم قد يكونون في مياه غير مستأجرة، ويعتمدون علينا لتكون "في المعرفة".
6. **المعلومات** - يحتاج العملاء إلى تثقيف وإعلام حول منتجاتنا وخدماتنا، ولا يريدون منا ترك أي شيء!