

دعم العملاء

من يشارك؟

رسمي ولكن لا يزال يعتبر أسلوب محادثة

على الرغم من أنه يمكن النظر إلى رسائل البريد الإلكتروني على أنها شكل عرضي للمحادثة إلا أنه من المهم للشركات والشركات الحفاظ على رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بها رسمية ومهنية ، ولكن أيضا تصويرها بنبرة محادثة بحيث تكون أكثر ارتباطا بالقارئ. أسلوب المحادثة مكتوب في الشخص الأول، لذلك عند الكتابة مرة أخرى إلى العميل، استخدم عبارات مثل "أنا" و "نحن". استخدام تحية التي تحمل اسمها في ذلك والتوقيع على إعطاء اسمك. يصور للعميل أن الشخص الحي يتحدث إليه مباشرة وأن البريد الإلكتروني الذي حصل عليه لم يكن نوعا من رسالة النموذج أو الاستجابة التلقائية.

نصائح للبريد الإلكتروني الرسمي بعد أسلوب المحادثة:

- استخدام تحية باسمهم
- استخدم "أنا" و "نحن"
- كرر لهم ما قيل
- نهاية باسمك

عندما يتعلق الأمر بدعم العملاء، يشارك الجميع في الشركة. بعد كل شيء، رضا العملاء متروك للجميع. داخل كل شركة هناك عادة شكل من أشكال عملية الموظف أو سلسلة من الأوامر لمتابعة. غالبا ما يبدأ دعم العملاء ب "خط أمامي"، أو مجموعة من الوكلاء يمكن للعميل التواصل معهم للحصول على الدعم في أي وقت قبل البيع أو أثناءه أو بعده. ومن الأمثلة الشائعة على ذلك الوكلاء في مركز الاتصال أو الوكلاء الذين يتحدثون مع العميل عبر الدردشات عبر الويب ورسائل البريد الإلكتروني. إذا لم يكن الوكلاء متوفرين أو غير قادرين على المساعدة، يمكن لعميل عميل رئيسي أو عميل أن يتولى زمام الأمر. إذا لم يكن العملاء المتوقعون متاحين، يمكن للمدير أو المديرين التدخل. لا أحد فوق توفير دعم العملاء للعملاء الذين يحتاجون إليه.

تحليلات البحوث

لديك كل بيانات العملاء، التي تم جمعها من الاستطلاعات، وصناديق التغذية المرتدة، الخ. ماذا الآن؟ كل هذه البيانات تحتاج إلى تحليل. تحتاج إلى برنامج يأخذ كل المعلومات ولكنه في تقرير قابل للقراءة. ولكن أولا يجب أن نفهم الزبائن وظروفهم. هل كان هناك انقطاع في التيار الكهربائي تلك الليلة في المنطقة؟ هل هناك العديد من العملاء الذين يواجهون جميعا نفس المشاكل؟ معرفة ظروف البيانات يمكن أن تكون مفيدة في التحليل.

تم تصميم تحليلات الأبحاث خصيصا لمراقبة العملاء. فهي ليست مجرد منتجات برامج ذكاء الأعمال. يراقبون عدد التذاكر وتفاصيل التذاكر ومستويات رضا العملاء وتفاصيل أخرى عن العملاء. لوحات المعلومات والرسوم البيانية الدائرية والتقارير هي نتاج هذه الأدوات البرمجية التحليلية. ومن هذه النتائج، يمكن اتخاذ القرارات بشأن إجراء التغييرات اللازمة.