



بوم انتظارات مشتری



Alirezataheri.ir

علیرضا
طاهری

Alirezataheri.net



هیچوقت	گاهی	همیشه	سوالات
			اسم مشتریانم را یاد میگیرم تا بهتر بتوانم با آنها گفت و گو کنم
			در گفتوگوهایم توصیه های مناسبی برای هر فرد ارائه می دهم
			در بازه های زمانی مشخص کارهایی را تحت عنوان (فراتر از وظیفه) انجام میدهم
			هر هفته به طور تصادفی امور مربوط به چند مشتری را شخصاً پیگیری میکنم
			برای سؤالات و نگرانیهای مشتریانم تیم و سامانه پاسخگویی طراحی کرده ام
			گزینه های جایگزین طراحی میکنم تا مشتریانم بتوانند تجزیه و تحلیل کنند و درست تصمیم بگیرند
			منفعتی را که محصولم ایجاد میکند میشناسم و سعی میکنم آن را به اطلاع مشتریانم برسانم
			اگر مشتری واقعاً من نیاز داشته باشد مقداری از وقت شخصی خودم را ساعت صرف ناهار پایان ساعت کاری زمان (استراحت برای او صرف میکنم
			مراوده تجاری ام با مشتری را به گونه ای طراحی میکنم که گویی دوست من است
			برنامه هایی طراحی میکنم که با جهان اطراف مشتری (خانواده یا شغل) او هم مرتبط باشد و هنگامی که با او صحبت میکنم درباره آنها از او می پرسم
			وقتی سازمانم مرتکب اشتباه میشود صادقانه از مشتری عذرخواهی می کنم و درصدد جبران آن برمی آیم
			ضمن اینکه از مشتری بابت اینکه ما را انتخاب کرده است تشکر میکنم این قدردانی را در عمل هم به او نشان می دهم
			اگر سازمانم نتواند مشکل مشتری را حل کند منبع دیگری حتی اگر رقیب باشد را به او معرفی میکنم



هیچوقت	گاهی	همیشه	سؤالات
			سؤالات شفافی از مشتری میپرسم تا مطمئن شوم که وضعیت او را به خوبی درک کرده ام
			اگر قوی به مشتری دادم در اسرع وقت آن را عملی میکنم
			سعی میکنم در اکثر تعاملاتم با مشتری با خالقیت چیزی را اضافه کنم که امضای شخصی من باشد و لبخند به لبش بیاورد
			حتی زمانی که مشتریانم حضور ندارند کاری را که برای آنها مفید است انجام می دهم، نه آنچه برای من سریع تر و راحت تر است

اول سراغ سؤالاتی بروید که تقریباً **همیشه** را علامت زده. اید بابت شان به خودتان تبریک بگویید. فکر کنید که چه کاری میتوانید انجام دهید تا آنها را پرورش دهید. کنار هر کدام بنویسید.

سپس سراغ سؤالاتی بروید که **گاهی** را علامت زده اید با مدیران سازمان و تیمتان درباره آنها گفت و گو کنید. چه کاری میتوانید برای بهبود آنها انجام دهید؟ کنار هر کدام بنویسید.

حالا سراغ سؤالاتی بروید که **تقریباً هیچوقت** را علامت زده. اید علت را بررسی کنید و برای هر کدام راه کاری بنویسید تا ذهن تان آن را به رسمیت بشناسد و سپس از تیم و سازمانتان بخواهید که آن را اجرا کند.

در آخر دوباره به این هفده سؤال نگاه کنید. اگر خودتان نیز مشتری باشید انتظار دارید که فروشنده در قبال شما چنین رفتارهایی را در پیش بگیرد؟ آیا چیز دیگری هست که بخواهید به این سؤالات اضافه کنید؟

در ادامه بوم وفادارسازی مشتری از سایت **علیرضا طاهری** برای شما آورده شده است



Alirezataheri.ir

علیرضا
طاهری

Alirezataheri.net

