

۱۰ نکته برای سرویس دهی بهتر به مشتریان فناوری اطلاعات (نسخه PDF)

بنابر شغل و سرویس دهی که شما انجام می دهید حتما با مشتریان زیادی در ارتباط هستید. اگر مشتریان شما از شما طرفداری کنند و شما حمایت آنها را داشته باشید باعث لذت بخش شدن کار و سرویس دهی به آنها خواهد شد اما برخی اوقات مشتریان شما حتی مبانی و مفاهیم اولیه کار شما را هم درک نمی کنند ، اگر شما رفتار درستی با آنها داشته باشید و بتوانید آنها را جذب کنید باعث خوشحالی آنها خواهید شد در مقابل شما می توانید از خدماتی که آنها به شما ارائه می دهند استفاده کنید .

برخی اوقات استفاده از تجهیزاتی مثل یک فکس یا خدماتی مشابه آن که شما به آن نیاز دارید با داشتن یک روابط عمومی خوب و درخواست مناسب انجام می شود خوب شما هم ممکن است از خدمات اینترنتی استفاده کنید ، اگر یک رفتار خوب با مسئول پشتیبانی آن سرویس داشته باشید به شما سرویس بهتری را ارائه خواهد داد در این مطلب قصد داریم چند نکته در خصوص ایجاد روابط درست در پشتیبانی های فنی را به شما معرفی کنیم.

۱) همیشه سعی کنید نیاز(مشکل) مشتری خود را از قبل پیش بینی کنید

درباره مشتری های خود فکر کنید. آیا بسته یا خدمت ارائه شده به آنها قدیمی و فرسوده شده است و نیاز به تعمیر یا تعویض کردن آن وجود دارد؟ قبل از اینکه آنها به مشکلی برخورد کنند یا مشکلی داشته باشند در محل آنها برای حل و ارتقا مشکل حاضر شوید. درباره آنچه شما برای بهبود روش کار مشتریانتان می توانید انجام دهید فکر کنید. در اینصورت وقتی آنها از شما درباره ارائه راه حلی برای مشکلشان سوال کنند شما یک راه حل مفید و کارآمد به آنها ارائه خواهید داد. هیچ چیز بیشتر از یک فناوری که برای حل سریع مشکلاتی که در آینده امکان دارد اتفاق بیفتد مشتری را تحت تاثیر قرار نمیدهد.

۲) همیشه با مشتری خود ارتباط برقرار کنید. حتی اگر اوضاع خوب نیست

هیچ چیز به اندازه نشنیدن پاسخ از شما باعث عصبانیت مشتری نمی شود. این یک رفتار ساده است ولی بسیاری از مردم آنرا فراموش کرده اند. یک تماس تلفنی واقعا می تواند به ساختن یک پل کمک زیادی کند. تنها یک چیز وجود دارد که مشتریان بیشتر از شنیدن یک خبر بد از آن متنفرند و آن این است که بگویید هیچ خبری ندارم. اگر شما نمی توانید یک قرار ملاقات با مشتری داشته باشید بهتر است که یک دلیل خوب و قانع کننده داشته باشید به آنها اطمینان بدهید که در اولین فرصت دلیل را به آنها خواهید گفت .

از طرف دیگر در اسرع وقت به آنها کمک کنید تا از مشکل بوجود آمده عبور کنند(مشکل را حل کنند). بر طرف کردن سریع مشکلات همیشه مورد استقبال قرار میگیرد. تمام وسایل ارتباطی در دسترس خود را به خاطر داشته باشید از جمله: تلفن - فکس-ایمیل- تماس شخصی - نامه و همیشه برای استفاده از وسایل ارتباطی مناسب ترین راه را انتخاب کنید. شما حتی می توانید ارسال پاسخ به سوال مشتری را در قالب یک سند حاوی عکس های روی صفحه نمایش که میتواند به عنوان بخشی از کتابخانه پشتیبانی شما باشد نگه دارید چون ممکن این مشکل دوباره برای مشتریان شما به وجود بیاید.

۳) همیشه به صحبت های مشتری به خوبی گوش کنید

ممکن است شما به طور ناخواسته به راه حلی برای حل مشکلش پی ببرید ، تجربه به من ثابت کرده است که تعداد دفعاتی که مشتری به طور ناخواسته راه حل مشکلش را به شما یادآوری میکند قابل توجه است ، سرنخ در صحبت های او وجود دارد حتی اگر مشکل خیلی مبهم و پیچیده باشد. اجازه دهید مشتری به شما مشکل را نشان دهد به جای اینکه آنرا برای شما شرح دهد. این به شما این امکان را میدهد تا مشکل را به خوبی مشاهده و درک کنید به ویژه هنگامی که درخواست کمی عجیب و غریب به نظر میرسد

۴) سعی کنید برای هرگونه ارتباط با مشتری ارزش قائل شوید

وقتی که مشتری به شما راجع به کازش می گوید، به دنبال روش های سریعتر برای کار مشتری باشید. با این کار خود شما هم چیزی یاد میگیرید من بسیاری از میانبر هایی که بلد را از نگاه کردن به کار دیگران یاد گرفته ام چرا بیشتر آنها در هیچ جا نوشته نشده اند. همچنین می توانید پیشنهادهایی راجع به روش های ذخیره انرژی و یا می توانید منابع تغذیه ای را پیشنهاد کنید که ارزان تر هستند. با این کار شما تنها کسی هستید که آنها در مواقع احتیاج به او فکر میکنند. برای بهبود کسب و کارتان اولین کسی باشید که دیگران زمان

احتیاج به سراغ او می روند. و زمانی که بازدید سایت شما رقم بالایی باشد، مشتریانان با اطمینان خاطر بیشتری پول به حساب بانکی تان واریز می کنند

۵) قول کاری را که نمی توانید انجام دهید را ندهید

وقتی میخواهید قول دهید مطمئن شوید که می توانید آنرا انجام دهید. پایداری بر روی قول برای کمک به کسی اغلب می تواند مشکل باشد اغلب اوقات ماندن سر قولی که برای کمک داده اید مشکل است اما اگر از انجام دادن آن مطمئن هستید، درباره آن واقع گرا باشید. هیچ چیز به اندازه اینکه کسی از طرف من به کسی قول بدهد من را اذیت نمیکند. این قضیه چند وقت پیش برای من اتفاق افتاد: یک نفر زنگ زد و گفت که به گروهی از طرف من قول داده است که من بعد از ظهر با آنها بیرون بروم. مشکل اینجا بود که من ۱۵۰ مایل آن طرف تر با مشتری اول قرار داشتم

۶) زمان پاسخ به سوال و حل مشکل را بالا در نظر بگیرید

شما میتوانید با حل سریع تر مشکل نسبت به زمان تخمین زده شده رضایت مشتری را بیشتر جلب کنید و یا با طولانی کردن زمان آن مشتری خود را آزار دهید. یک کمک بزرگ برای من ماهواره ی سیاری است که در اتومبیل من وجود دارد . این ماهواره میتواند مسیر رسیدن به آدرس مشتری و زمان دقیق رسیدن به آنرا به طور شگفت انگیزی محاسبه کند که شما میتوانید یک حاشیه مناسب برای خطا اضافه کنید و سپس به مشتری قول دهید. این همچنین به من کمک میکند تا مسیر رسیدن به مشتری را سریع تر پیدا کنم و در وقت و انرژی صرفه جویی کنم.

۷) مشتریان خود را بهتر بشناسید

دانستن اینکه مشتریان چگونه کار و فکر میکنند به شما برای دادن راه حل سریع کمک خواهد کرد. وقتی شما آنها را بهتر بشناسید آنها به شما اعتماد خواهند کرد و راه حل های پیشنهادی شما را بهتر قبول خواهند کرد. این برای حفظ یک رکورد شامل اطلاعات مربوط به تعدادی از ایستگاه های کاری . تنظیمات شبکه . بسته های نرم افزاری و حتی ساعات کاری آنها می تواند مفید باشد.

۸) رکورد ها را فقط درباره تجهیزات نه بلکه درباره مردم هم نگهداری کنید

نوشته های خود را قبل از اینکه پیش مشتری بروید بررسی کنید. آنها موثر خواهد بود اگر شما نام خانوادگی . سرگرمی و سلیق آنها را به خاطر بیاورید. دانستن اینکه چه چیزی در رفتار مشتری تاثیر دارد گاهی اوقات از دانستن تجهیزات مورد استفاده آنها موثر تر خواهد بود. انسان ها بیشترین تغییر را در وضع خود دارند . فهمیدن درست نام آنها خود یک پاداش بزرگ است !!

۹) هنگامی که با یک عیب سر و کار دارید اجازه بدهید تماس گیرنده آنچه اتفاق افتاده است را به شما نشان دهد

در برخی موارد ممکن است مشکل از تجهیزات معمولا قابل اعتماد آنها نباشد بلکه از چیزی باشد که مشتری در حال انجام دادن آن است. توضیح کامل آن کاری که شما دارید انجام میدهید نیز ایده خوبی میباشد. توضیح اقداماتی که انجام میدهید ایجاد اعتماد میکند و همچنین کمک میکند تا مشتری هنگامی که مرتکب اشتباه شد کمتر احساس احمق بودن کند. مهم نیست که مشکل چقدر احمقانه باشد شما با مشتری درمورد برخورد با آن مشکل احساس همدلی کنید و به او اطمینان دهید که شما هم قبلا به این مشکل برخورد کرده اید

۱۰) مودب و علاقه مند باشید و لبخند را فراموش نکنید

این برای مشتری خیلی سخت است که اگر شما خیلی خوب هستید به شما سخت گیری کنند. وقتی مردم متوجه میشوند که شما یک فرد زنده واقعی همراه با احساسات به جای یک صدا از پشت تلفن . یک ماشین در گنجه و یا یک صفحه پرسش و پاسخ در وب هستید آنها با شما بسیار راحت تر ارتباط برقرار میکنند. ارتباطات کلید رسیدن به هر وضعیت سرویسی می باشد و زبان بدن شما ممکن کلیدی برای اعتبار شما باشد . تماس چشمی مستقیم بهترین راه برای نگاه صادقانه و قابل اعتماد است.

۱۱) قبل از حضور در محل مشتری با آنها تماس بگیرید

دو دلیل ، برای انجام این کار وجود دارد. اول ، شما نیاز دارید که بدانید آنها در محل ، برای دیدن شما هستند یا خیر این خیلی مهم و

حیاتی است به خصوص زمانی که باید یک سفر طولانی داشته باشید. دوم : شما ممکن است قادر به حل مشکل از طریق تلفن باشید. اینگونه هم در وقت و سوخت صرفه جویی میکند و هم مشکل مشتری سریع تر حل میشود.

نویسنده : شروین فلاح

منبع : انجمن تخصصی فناوری اطلاعات ایران

هرگونه برداشت بدون ذکر منبع و نام نویسنده دارای اشکال اخلاقی می باشد.

neda-ashrafi
عالی بود
کمال
من در زمینه فناوری اطلاعات مشغول به کار هستم . در واقع اپراتور کامپیوتر هستم .وقتی که کامپیوتر خراب میشه، پرینتر پرینت نمیگیره یا بی کیفیت پرینت میگیره یا سرور قطع میشه و تا چند دقیقه هم درست نمیشه و مشتریان منتظر می مانند ولی کارشون پیش نمیره چکار باید انجام بدم ؟ میشه راهنمایی کنید ممنون

مطلب اصلی