

Business Formod

مخاطب: ...

تاریخ: ...

وقتی مشتری مشکل دارد ...

سرویس دهنی (خود را جای خریدار گذاشتن)

... When the customer has a problem

سرویس دهنی (اول خود را حذف کردن)

سرویس دهنی (پرهیز کردن نسبت به مشتری)

سرویس دهنی (اگر مشتری مشکل دارد)

سرویس دهنی (اگر مشتری مشکل دارد)

سرویس دهنی (اگر مشتری مشکل دارد)

سرویس دهنی (اگر مشتری مشکل دارد)

سرویس دهنی (اگر مشتری مشکل دارد)

پرومود باترا

مامک بهادرزاده



آدرس: ...
تلفن: ...
وبسایت: ...



www.potainipok.net

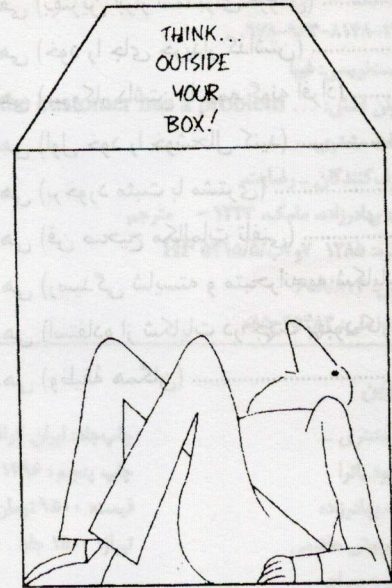
فهرست

- مقدمه ۷
- سرویس دهی (بهترین ابزار شما برای فروش) ۱۳
- سرویس دهی (خود را جای خریدار گذاشتن) ۲۰
- سرویس دهی (سروکار داشتن با همه گونه افراد) ۲۶
- سرویس دهی (اول خود را خوشحال کنید) ۳۸
- سرویس دهی (برخورد مثبت با مشتری) ۵۰
- سرویس دهی (فن صحیح مکالمات تلفنی) ۶۲
- سرویس دهی (رسیدگی شایسته و متبخرانه به شکایات) ... ۶۶
- سرویس دهی (استفاده از شکایات در جهت بهبود کار خود) ۷۶
- سرویس دهی (وظیفه همگان) ۸۶

مقدمه

در سال ۱۹۶۳، موتورسیکلتی از یک فروشنده عمده خریدم. فروشنده، بدون اینکه کلمه‌ای در مورد جنبه‌های خدماتی کالا برایم توضیح بدهد، موتور را تحویلیم داد. در مسیر خانه، هنوز یک کیلومتر از فروشگاه دور نشده بودم که موتور از کار افتاد. تلاشم برای روشن کردن مجدد آن با شکست مواجه شد. رهگذری که سانس از من بیشتر بود از آنجا می‌گذشت. در باک بنزین را برداشت و گفت که کاملاً خالی است. مجبور شدم حدود دو کیلومتر تا نزدیک‌ترین پمپ‌بنزین موتور را با خودم بکشم. در حالی که در طول راه یکریز به فروشنده بدوبیراه می‌گفتم که چرا حداقل یک لیتر بنزین توی موتور نریخته است. می‌توانست پولش را با من حساب کند یا حداقل اطلاع می‌داد که موتور خالی است. این عذاب الیم به همینجا خاتمه نیافت. چند ماه نگذشته، موتورسیکلت دیگر روشن نمی‌شد. این بار همسایه من گفت که احتمالاً باتری اش خالی شده است چون من آب مقطر به

فراتر از چهارچوبهای اطراف خود فکر کنید .



باید خیلی باهوش باشید تا بتوانید

دست به کارهای ساده بزنید!

همه می‌توانند بزرگ و مهم باشند. زیرا همه قادر به خدمت کردن هستند. برای خدمتگذاری نیازی به تمصیلات دانشگاهی نیست ... نیازی به شناخت افلاطون و ارسطو ... یا دانستن تئوری نسبیت انیشتین نیست. فقط کافی است قلبی ملامال از متانت و بزرگواری داشته باشی. رومی نشأت گرفته از عشق.
"مارتین لوترکینگ"



آن نیفزوده‌ام. پس چرا دوست فروشنده من هنگام فروش چیزی در این باره نگفت؟!

چرا سازندگان، به این موضوع توجه نمی‌کنند که آیا مشتری، شیوه استفاده و نگهداری از کالای خود را بلد است یا خیر. چرا عمده‌فروش و خرده‌فروش به موضوعات کوچکی که می‌تواند برای مشتریانشان بسیار آزاردهنده و خشم‌آور باشد اهمیت نمی‌دهند؟ این به احتمال زیاد نتیجه یک بازار حمایت‌شده دولتی و نبود رقابت واقعی است. اما چنین وضعیتی در حال حاضر به سرعت در حال تغییر است. سرویس‌دهی به عامل تعیین‌کننده مهمی در موفقیت و شکست شرکت‌ها تبدیل شده است. این امر فقط محدود به بخش‌های خدماتی بسیار معروف از جمله تحویل پیتزا به در منازل گرفته تا هتل‌های پنج ستاره و خدمات اینترنتی و بیمارستان‌های بسیار پیشرفته تکنیکی که بیش از محصول، سرویس‌دهی ارائه می‌دهند نمی‌شود.

تجار و کاسبان این دوره‌زمانه چه بخواهند چه نخواهند، باید سرویس‌دهی و خدمات را جدی بگیرند. آنها باید صرف‌نظر از هر کسبی که دارند، تشکیلاتشان را در جهت