

بتواند مشتری ناراضی خود خوشحال و راضی نگه دارد. در این صورت می‌توان در هر مرحله از تجارت آگاهی‌های لازم را در اختیار مشتری قرارداد.

۲. از حوزه اختیارات من خارج است و یا کار من نیست: همان‌گونه که می‌دانیم تک‌تک افراد مشغول به کار در یک موسسه، باید همیشه آماده پاسخ‌گویی به نیازهای مراجعه‌کنندگان باشند یا دست‌کم اطلاعات اندکی در مورد نیازهای یک مشتری داشته باشند. برای این کار می‌توانید نخست شماره تماس مشتری را از وی دریافت کنید، سپس با مدیر مربوط در مورد موضوع مشورت کنید و پس از یافتن راه‌حل در زودترین هنگام با مشتری تماس بگیرید.

۳. ممکن است در زمان بهتری تماس بگیرید؟ الآن به‌هیچ‌وجه وقت ندارم: این جمله می‌تواند به شدت در تجارت کاستی ایجاد کند؛ اما کارکنان بیش از آن که فکرش را بکنید از آن استفاده می‌کنند. این گفته همیشه مثل تلنگری به ذهن مشتری است تا از خود بپرسد: «مشغول به چه کاری بوده‌اند؟» یا «آیا من در زمان صرف غذا تماس گرفته‌ام؟» مطمئن شوید که هیچ‌یک از کارکنان شما چنین جمله‌ای یا حتی جملات مشابه آن را به کار نمی‌برند.

۴. کامپیوتر من از کار افتاده است یا سرورهای ما دچار مشکل شده‌اند: در واقع این مشکل نه تنها مشکل مشتریان نیست بلکه دلیلی برای معلق کردن خدمات نیز به شمار نمی‌آید. تجارت چه با نظارت افراد آگاه چه بدون آن، راه خود را پیش می‌گیرد؛ اما به هر صورت اگر مشکلی با کامپیوتر خود دارید باید از مشتری خود عذرخواهی کنید و ناتوانی خود را از کمک به آن‌ها ابراز کنید، سپس شماره تماس مشتری را یادداشت کنید و به محض رفع شدن مشکل با او تماس بگیرید و به او کمک کنید.

۵. پیام من را دریافت نکردید؟ آن زمان که تلفن‌ها را خود اشخاص جواب می‌دادند و فناوری عرصه ارتباطات را قبضه نکرده بود، اشخاص همیشه به نحوی می‌توانستند ادعا کنند که پیامی به دستشان نرسیده است؛ اما امروزه با پیشرفت فناوری و با وجود دستگاه‌هایی که این پیام‌ها را نمایش می‌دهند، این امر امکان‌پذیر نیست. همچنین نمی‌توان در آن هنگام که پیامی وجود ندارد تظاهر به پاسخ‌گویی به یک پیام کرد.

در قرن بیست و یکم به سر می‌بریم. آیا می‌دانید که کارمندان شما چگونه پاسخ‌گوی تماس‌های تلفنی شرکتتان هستند؟ نحوه پاسخ‌گویی به تلفن همواره دارای اهمیت بوده است، باین‌حال برخی از شرکت‌ها هیچ تلاشی برای آموزش آداب پاسخ‌گویی تلفنی به کارمندان، از خود نشان نمی‌دهند. این بی‌توجهی‌ها در بیش‌تر مواقع نتیجه‌ای جز شکست در تجارت، آزار مشتریان و از دست دادن فرصت‌های تازه نخواهد داشت.

در این نوشتار سعی شده است به مواردی که بیش‌ترین تأثیر نامطلوب را بر تجارت تلفنی می‌گذارند، اشاره شود. این موارد بر اساس تجربیات موسسه «دکتر تلفنی» واقع در بخش مرکزی شهر «سن لویس» در طول دو دهه فعالیت این موسسه به دست آمده است.

پیش از پرداختن به این موارد یادآوری این نکته ضروری است که نزدیک به ۹۴ درصد مشتریان شیوه پاسخ‌گویی ماشینی (منشی تلفنی) را بسیار نامطلوب و حتی بعضاً نا محترمانه می‌خوانند.

در زیر به ۱۰ مورد از پاسخ‌گویی‌های مخرب در تماس‌های تلفنی تجاری اشاره می‌شود؛ البته پاسخ‌گویی به شکل «نه! نه! گوشه را نگه دارید»، در دسته این‌گونه پاسخ‌گویی‌ها قرار می‌گیرد. به یاد داشته باشید که رعایت ادب در پاسخ‌گویی به تلفن، همانند رعایت دیگر موارد اخلاقی به طور چشم‌گیری افکار عمومی را نسبت به شما تغییر می‌دهد؛ بنابراین اگر خواهان حفظ و افزایش مشتریان خود هستید، به کارمندانان گوشزد کنید، از موارد زیر در پاسخ‌گویی به مشتریان پرهیز کنید:

۱. سیاست ما این نیست: این بهانه که متأسفانه در بیش‌تر موقعیت‌ها شنیده می‌شود بیش‌تر برای رفع تکلیف در برابر شکایات و نیازمندی‌هاست؛ که نه تنها یک ضعف اخلاقی به شمار می‌آید، بلکه سیاست‌های یک مجموعه را نیز زیر سؤال می‌برد. حال قضاوت کنید ناخرسندی مشتریان را در برابر سیاست یک موسسه چگونه می‌توان توجیه کرد؟ اگر کارمندی نمی‌تواند پاسخ‌گویی نیاز مشتریان باشد یا این‌که به شکایتی رسیدگی کند باید ضمن مشورت با مافوق خود بهره‌گیری از نصایح و تجربیات او به بینشی مناسب دست یابد تا

می‌کنند که اگر مشتری به آن‌ها اجازه این کار را بدهد دیگر هیچ مشکلی وجود ندارد اما من، به‌شخصه، با این‌گونه مکالمات تلفنی مخالفم و آن‌ها را زشت و ناپسند می‌دانم. چون با استفاده از بلندگو به‌هرحال به‌خوبی نمی‌توان صدای مشتری را شنید و یا حتی تشخیص داد که چه کسی در حال صحبت است. به‌علاوه هیچ‌گاه متوجه نمی‌شوید که آیا کسی در حال استراق سمع مکالمه شما هست یا نه؟

۹. مطمئنم که او با شما تماس خواهد گرفت: هرگز از طرف دیگران قول ندهید به عقیده من این کار بدین تنها برای اثبات وفاداری و خوش‌خدمتی انجام می‌شود. شما فقط باید در مورد رساندن پیام به شخص موردنظر وفادار باشید نه این‌که درباره تماس او با مشتری قولی دهید. قول دادن در مورد توجه دیگران به پیام مشتری به شما هیچ ارتباطی ندارد. چراکه اگر شخص با مشتری تماس حاصل نکند، شما مشتری را به‌گونه‌ای از خدمات خود ناامید کرده‌اید. چه‌بسا که موجبات رنجش او را فراهم کنید.

۱۰. همین الآن از مراسم به خاک‌سپاری بازمی‌گردم: من هرگز فکر نمی‌کردم که بیان اتفاقات غم‌انگیز به دیگران ضرورت داشته باشد؛ اما این مورد را خود تجربه کرده‌ام. روزی با یک فروشگاه اینترنتی برای خرید تماس گرفتم، اما آن‌ها تا ۳ هفته بعد جنس موردنیاز را به من عرضه نکردند. پس از تماسی دوباره با مالک فروشگاه، اولین جمله‌ای که به زبان از وی شنیدم این بود: «درگیر مراسم به خاک‌سپاری مدیر فروشگاه بودیم» و چند لحظه بعد ادامه داد «اکنون از مراسم به خاک‌سپاری مادرم برمی‌گردم» برداشت من از این موضوع این بود که او تمام هم‌دردی‌های مرا پذیرفت اما دیگر فراموش کرد که من یک مشتری هستم. به خاطر داشته باشید که هیچ‌گاه مسائل شخصی را وارد مکالمات تجاری نکنید مگر این‌که مدتی مدید از زمان دوستی شما با یک مشتری گذشته باشد.

اگر نمی‌توانید به پیامی به‌موقع و مؤدبانه پاسخ دهید، شایسته‌ترین کار عذرخواهی است. این روش بیش‌تر در مورد کسانی صادق است که عادت دارند در هنگامی که افراد به شبکه متصل نیستند مانند ساعت ۷ صبح و هنگام ناهار و ساعت ۱۰ شب؛ آن‌ها هنگامی که احتمال حضور نداشتن فرد در شبکه زیاد است، پیام بفرستند؛ اما صحبت کردن از پیامی که هرگز ارسال نشده است، بسیار باورنکردنی است؛ چراکه تجهیزات فعلی همه پیام‌ها را به نمایش می‌گذارد.

۶. قبل از تماس با شما در انتظار به دست آوردن اطلاعات بیش‌تر بودم: این جمله بهانه‌ای آشکار بیش نیست. همه می‌دانند که این هم شیوه‌ای برای گمراه کردن مشتری است. اگر قصد شما در واقع جمع‌آوری اطلاعات بیش‌تر باشد، حتماً پیام الکترونیکی یا پیام صوتی فوری در این باره برای شخص ارسال خواهید کرد. این همان کاری است که هر کارمند باتجربه آن را انجام خواهد داد. با این بیانیه شما به‌گونه‌ای به مشتری خود توهین کرده و به او ناخواسته فهمانده‌اید که یا طرح و برنامه وی را در اولویت کاری قرار ندادید و یا شما فردی شایسته برای انجام این کار نبوده‌اید. به‌هرحال اگر قصد پرهیز از پاسخ‌گویی به شخصی را دارید در این کار خلاقیت بیش‌تری به خرج دهید.

۷. سلام «پت» یا «سم» یا «مورگان» یا «تایلر» تشریف دارند؟ کریس تسیر (Chris Tessier) مدیر روابط عمومی شرکت «پیتنی بوز» در استنفورد می‌گوید: «امروزه اسامی مشترک بین زن و مرد زیاد شده است. «سم» خلاصه اسم «سمانتا» است. اگر شما به‌اشتباه با شخصی تماس بگیرید که او نیز «سم» باشد، در مدت‌زمان کوتاهی متوجه می‌شوید که تماس، به‌اشتباه برقرار شده است. پیش از برقراری این‌گونه تماس‌ها باید در صفحه وب شرکت‌ها فرد موردنظر را جست‌وجو کنید و یا تحقیق کاملی درباره او داشته باشید. وظیفه خود را به‌خوبی انجام دهید تا بتوانید با اطمینان نام کامل افراد را به کار برید.»

۸. لحظه‌ای صبر کنید تا صدای شما را بر روی بلندگوی تلفن بگذارم: برای این کار هم مانند کلید انتظار تلفن باید از مشتری اجازه بگیرید. بسیاری از متخصصان گمان