دشمن خلاقیت و انگیزش در تیم مرکز تماس + فیلم آموزشی بازاریابی تلفنی

دشمن خلاقیت و انگیزش در تیم مرکز تماس

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی

دشمن خلاقیت و انگیزش در تیم مرکز تماس

وقتی صحبت از **نارضایتی مشتری** می‌شه، خیلی از فروشندگان تلفنی یا صاحبان کسب و کار، **از این موضوع فرار می‌کنند** و یا با آن **درگیر نمی‌شوند**. اما این یک **اشتباه بزرگ** است. در این ویدیو، دو مشکل اساسی را مطرح می‌کنم و چند راهکار کاربردی برای **کاهش نارضایتی مشتریان** و **افزایش سود سازمان** به شما ارائه می‌دهم.

مشکل اول: فقط یک نفر از ۲۰ مشتری شاکی تماس می‌گیرد

نکته مهم اول این است که:

> **از هر ۲۰ مشتری ناراضی، فقط یک نفر تماس می‌گیرد و ابراز**

> **نارضایتی می‌کند.**

این یعنی اگر شما فکر کنید که تعداد کمی مشتری ناراضی دارید، **واقعاً دارید**. فقط یک نفر از ۲۰ نفر تماس می‌گیرد. پس **همه مشتریان ناراضی شما را نمی‌بینید**. این یک **سیگنال قرمز** است که باید به آن توجه کنید.

مشکل دوم: قانون پارتوریا و تأثیر مشتریان ناراضی روی سود

نکته مهم دوم، **قانون پارتوریا** است که گاهی به **قانون ۸۰-۲۰** هم معروف است. این قانون می‌گوید:

> **۲۰ درصد مشتریان شما، ۸۰ درصد سود سازمان را تامین می‌کنند.**

اما این ۲۰ درصد مشتری، **اگر ناراضی شوند**، می‌توانند:

- **بین ۵۰ تا ۲۰۰ درصد سود سازمان را کاهش دهند**
- و اگر به مشتریان راضی تبدیل شوند، می‌توانند:

> **بین ۱۵۰ تا ۳۰۰ درصد سود سازمان را افزایش دهند.**

پس **هر مشتری ناراضی که به مشتری راضی تبدیل شود، یک فرصت بزرگ برای سود بیشتر** است.

۵ راهکار موثر برای کاهش نارضایتی و افزایش سود

۱. تماس‌های پیگیری بعد از فروش

حتماً بعد از هر فروش، یک تماس پیگیری داشته باشید. از مشتری بپرسید:

> "آیا راضی هستید؟ آیا چیزی نیاز دارید؟"

این کار به شما کمک می‌کند تا **نارضایتی‌ها را زودتر تشخیص دهید** و **قبل از اینکه به شکایت تبدیل شود**، آن را برطرف کنید.

۲. راه‌های ارتباطی ساده و شفاف

راهنمایی‌های ارتباطی را به مشتریان **ساده** و **شفاف** اعلام کنید. اگر مشتری ناراضی باشد، باید بداند که **چگونه با شما تماس بگیرد.** راهنمایی‌های پیچیده یا نامشخص، باعث می‌شود که مشتری **تماس نگیرد.**

۳. تعریف یک فرآیند مشخص برای رسیدگی به شکایات

در سازمان خود، یک **فرآیند مشخص** برای رسیدگی به شکایات مشتریان تعریف کنید. تمامی اعضای تیم فروش و مدیران باید **دقیقاً بدانند** که:

> "اگر یک مشتری ناراضی باشد، چگونه باید با او برخورد کنند."

این فرآیند، **کیفیت خدمات** را افزایش می‌دهد و **نارضایتی‌ها را کاهش می‌دهد.**

۴. سرعت عمل در رسیدگی به شکایات

وقتی یک مشتری شکایت می‌کند، **سریع به او پاسخ دهید.** کندی در

رسیدگی، باعث می‌شود که:

- **نارضایتی بیشتر شود**
- و **احتمال اینکه مشتری دیگر با شما کار کند، کم شود**

سرعت عمل، **کلید جلب رضایت** است.

۵. کاهش عوامل ایجاد نارضایتی

تا جایی که ممکن است، **عواملی که منجر به نارضایتی می‌شوند را کاهش یا حذف کنید.** این می‌تواند شامل:

- بهبود کیفیت محصول
- افزایش سرعت خدمات
- بهبود ارتباط با مشتری
- و غیره

جمع‌بندی

اگر این ۵ نکته را رعایت کنید:

- **نارضایتی مشتریان شما به شدت کاهش می‌یابد**

- **سود سازمان شما افزایش می‌یابد**
- و **فرآیند فروش شما بهبود می‌یابد**

برای یادگیری عمیق اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله هنر متقاعدسازی را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی، می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در کارگاه متقاعدسازی پیشرفته همراه شوید.

برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت را دنبال کنید.