



طرز برخورد با مشتری تلفنی | چگونه از پشت تلفن دل مشتری را بدست بیاوریم؟

طرز برخورد با مشتری تلفنی از پشت تلفن با شرایطی که مشتری رو در روی شما قرار گرفته است کمی تفاوت دارد. خیلی از احساسات و ارتباطات چشمی از پشت تلفن قابل انتقال نیست و به همین دلیل باید در مورد طرز برخورد با مشتری تلفنی از پشت تلفن بیشتر تحقیق کنیم و بدانیم. با این مطلب از راه‌مدیران همراه ما باشید تا به این موضوع مهم بپردازیم.

از قبل آماده تماس باشید

مطمئن شوید هر ابزار و نرم‌افزاری که در سازمان شما برای



پاسخگویی باید بکار گرفته شود، درست کار می‌کند. اگر در حین تماس متوجه خطا از سمت CRM یا نرم افزار مرکز تماس شوید، ممکن است مشتری خود را آزرده خاطر کنید.

اما اگر در حین تماس به مشکلی از این دست برخورد کردید، یادتان باشد این مشکل شماسست و باید ضمن عذرخواهی از مشتری، موقعیت را برای ایشان شرح داده و اجازه بخواهید که مجدد با ایشان تماس بگیرید. در واقع این شما هستید که این مشکل را به وجود آورده‌اید نه مشتری و باید مشکل به‌گونه‌ای بر طرف شود که مشتری احساس خوبی از این بابت داشته باشد.

ثانیه به ثانیه ارزشمند است؛ پس سریع تر پاسخ دهید

طرز برخورد با مشتری تلفنی باید بگونه‌ای باشد که احساس ارزشمند بودن کند. هر ثانیه‌ای که مشتری در پشت خط منتظر بماند ممکن است احساس ارزشمند بودنش به مرور افت کند؛ در واقع ثانیه‌هایی که مشتری پشت خط می‌ماند ارتباط مستقیم با این موضوع دارد که بتواند روحیه‌اش را در زمان مکالمه با شما حفظ کند. پس بلافاصله تماس را پاسخ دهید. و اگر قرار شد مشتری بنا به درخواست شما، پشت خط منتظر بماند، بلافاصله بعد از اتصال مجدد از اینکه در انتظار مانده از ایشان عذرخواهی کنید و اطمینان



خاطر دهید که اینجا هستید تا به درخواست ایشان رسیدگی کنید.

معرفی آسانسوری در ابتدای تماس فراموش نشود

لحظات اولی که به تماس پاسخ می‌دهید باید خیلی مراقب طرز برخورد با مشتری تلفنی باشید. در لحظات اول شما فرصت دارید که خودتان را طوری معرفی کنید که مخاطبتان بفهمد با چه کسی صحبت می‌کند. همچنین تفاوت چندان‌ی ندارد که تماس ورودی باشد یا تماس خروجی؛ به هر حال خودتان را معرفی کنید.

هر مرکز تماس پیشرفته‌ای جملاتی را برای این موضوع در نظر گرفته است؛ برای مثال در مرکز تماس ایرانسل به محض برقراری تماس، چنین جملاتی را باید به مشتری بگویید: "وقت بخیر، احمدی هستم، چطور میتونم کمکتون کنم؟". البته این سریع‌ترین و ساده‌ترین نوع معرفی آسانسوری از جنس مرکز تماس است.



معرفی آسانسوری از سه بخش اصلی تشکیل شده است. چه کسی هستید؛ از کجا؛ دلیل و هدف تماس شما چیست. برای مثال: "وقت بخیر، حیدری هستم از امور مشترکین اسنپ، بخش شکایات؛ تماس گرفتم بابت سفر آخرتون با اسنپ ساعت یازده صبح؛ چطور میتونم کمکتون کنم؟"

ساختار معرفی آسانسوری نسبت به سازمان و موقعیت تماس گیرنده متفاوت است و از ارکان طرز برخورد با مشتری به حساب می‌آید. زیرا اگر مشتری نداند با چه کسی صحبت می‌کند، نمی‌تواند به شما اعتماد کند.



سوالاتی که می‌خواهید بپرسید را از قبل آماده کنید

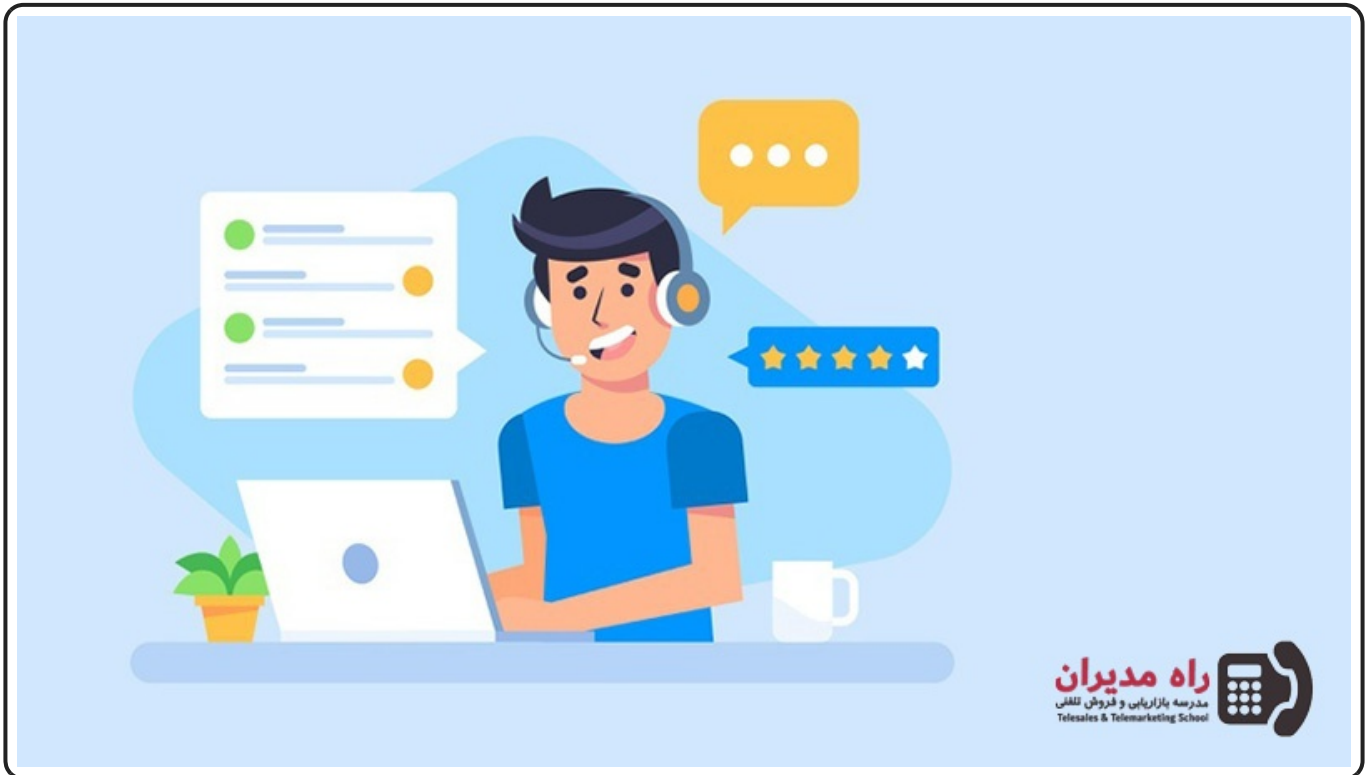
باید سوالات خوب و صحیح از مشتری بپرسید؛ پس بهتر است از قبل آماده باشید. شما می‌توانید با پرسیدن سوال، مسیر تماس را هدایت کنید.

طوری صحبت کنید انگار مدیرتان در حال شنود است

وقتی که بدانید کسی در حال گوش سپردن به صدای شماست، متین و مسئولیت‌پذیرانه صحبت می‌کنید. حتی اگر تلفن سازمان شما ضبط نمی‌شود، این حس را به خود بدهید. در این صورت هم صدای خود را می‌شنوید و هم ایرادهای خودتان را پیدا می‌کنید. همه اینها قرار است به رضایت مشتری منجر شود. لحن و تون صدای شما می‌تواند یک مشتری عصبانی را آرام کند.

درست و شفاف صحبت کنید

کلمات نامفهوم به هر رابطه‌ای لطمه می‌زنند؛ حال آنکه اگر این رابطه پشت خط باشد، بدتر هم می‌شود. هر کلمه‌ای که قرار است ادا کنید، شمرده، کامل، بدون اضافه و اصطلاح و خصوصاً بدون من من کردن. "....." اجازه بدید بپرسم" را می‌توانید اینگونه بیان کنید: "لطفاً چند لحظه اجازه بدید تا بپرسم" یا "نمی‌دونم.... اممممم شاید" را می‌توانید بگویید: "تا جایی که من در جریان هستم خیر"



شفاف، شمرده و مفهوم؛ جملات در هم ادغام نشوند و هر کلمه‌ای را با کمی مکث به کلمه بعد برسانید. مخصوصاً اگر قرار است اعداد یا حروف خاص بکار ببرید. اعداد را با مکث و تفکیک شده بگویید که قابل انتقال و یادداشت‌برداری در طرف دیگر باشد.

لبخند بزنید

یک آئینه در مقابل‌تان بگذارید؛ هر شکلی که چهره شما به خود می‌گیرد، همان چهره در طرف دیگر تلفن، قابل تصور است. در واقع طرز برخورد با مشتری تلفنی به این صورت است که شما واقعی باشید. یکی از بهترین راه‌های انتقال انرژی به آن سوی خط، داشتن لبخند بر لب است. در این صورت کلمات واضح و پر انرژی هستند و



کلام به درستی منتقل می‌شود.

با شخصیت مشتری ارتباط برقرار کنید

همان انتظاری را که از برخورد دیگران با خود دارید در طرز برخورد با مشتری تلفنی جستجو کنید. ارتباط با فرد مقابل بهتر است چیزی بیشتر از کلمات کاری باشد. تا جای ممکن نام مشتری را تکرار کنید. این باعث می‌شود طرف احساس کند با یک انسان صحبت می‌کند. با کسی که گوش می‌دهد و راه مشکل را بهتر می‌داند.

حتی اگر علایق مشتری را بدانید می‌توانید در شرایط بهتر، ارتباطتان را تقویت کنید. برای مثال تیم مورد علاقه یا رشته ورزشی که دنبال می‌کند.

محترمانه‌ترین طرز برخورد با مشتری تلفنی را بروز دهید

بهترین طرز برخورد با مشتری تلفنی، یک برخورد مودبانه و به دور از بی‌ادبی است. مشتری باید احساس کند که مهم‌ترین فرد روی کره زمین است و شما آنجا هستید که مشکل او را برطرف کنید. وقتی این اطمینان را به شما پیدا کرد، شما برنده هستید. یادمان باشد که هدف اصلی ما این است که بهترین کمک را به مشتری بکنیم.



بیشتر گوش کنید

در ارتباط تلفنی برخی از موارد چند برابر ارزشمند می‌شوند. اینکه شما نمی‌توانید با حرکات زبان بدن به مشتری بفهمانید که به او گوش می‌دهید را باید با گوش دادن واقعی و بیشتر جبران کنید. معمولاً مشتری هنگام صحبت، نکات ارزشمندی را مطرح می‌کند که در رسیدن به پاسخ، به شما کمک خواهد کرد. پس گوش کنید تا بهترین پاسخ را آماده کرده و به فراخور آن بهترین خروجی را داشته باشید.

مخاطب، شما نیستید؛ صبور باشید و به دل نگیرید

یک نکته مهم در مراکز تماس تفکیک شخصیت حقوقی و حقیقی شماست. بهتر است بدانید که مخاطب با شما تماس نگرفته بلکه با سازمان شما تماس گرفته است. هر انتقادی که دارد به شما ندارد و هر برخوردی که می‌کند با سازمان در حال گفتگو است. پس صبور باشید و به کلمات گوش دهید؛ حتی در شرایطی که مشتری انتقاد دارد، این اطمینان را به او بدهید که حرف‌هایش شنیده شده و به فرد درستی منتقل خواهد شد.

کدام شرکت بهترین طرز برخورد با مشتری تلفنی را



داشته است؟

در بین شرکت‌ها و کسب و کارهای بزرگ در چهار گوشه جهان، مثال‌های مختلفی از طرز برخورد مناسب با مشتری وجود دارد. اما اگر بخواهیم یک شرکت را نام ببریم که از این طریق توانست مدل فروش خود را اثبات کند، فروشگاه اینترنتی **زاپوس** در ایالات متحده آمریکا است. این شرکت از زیر مجموعه‌های آمازون محسوب می‌شود و رکورد طولانی‌ترین تماس مرکز تماس را حدود یازده ساعت تمام با مشتری دارد.

اگر در پای صحبت مشتریان این شرکت بنشینید آنها به شما می‌گویند که با خیال راحت از زاپوس خرید می‌کنند؛ زیرا زاپوس پاسخگوست و طرز برخورد با مشتری تلفنی را به درستی می‌داند. پیشنهاد می‌کنیم شما هم برای قدم گذاشتن در این مسیر، در دوره **چگونه فوق ستاره فروش شوید**، شرکت کنید و فوت و فن طرز برخورد با مشتری تلفنی را به خوبی بیاموزید.



همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردن فرم مشاوره در انتهای صفحه تماس کارشناسان ما باشید.

نظر شما برای ما ارزشمند است!

با ثبت نظرات خود، به دیگران کمک می‌کنید تا با آموزش‌ها و خدمات ما آشنا شوند، منتظر دیدگاه‌های ارزشمند شما هستیم! □