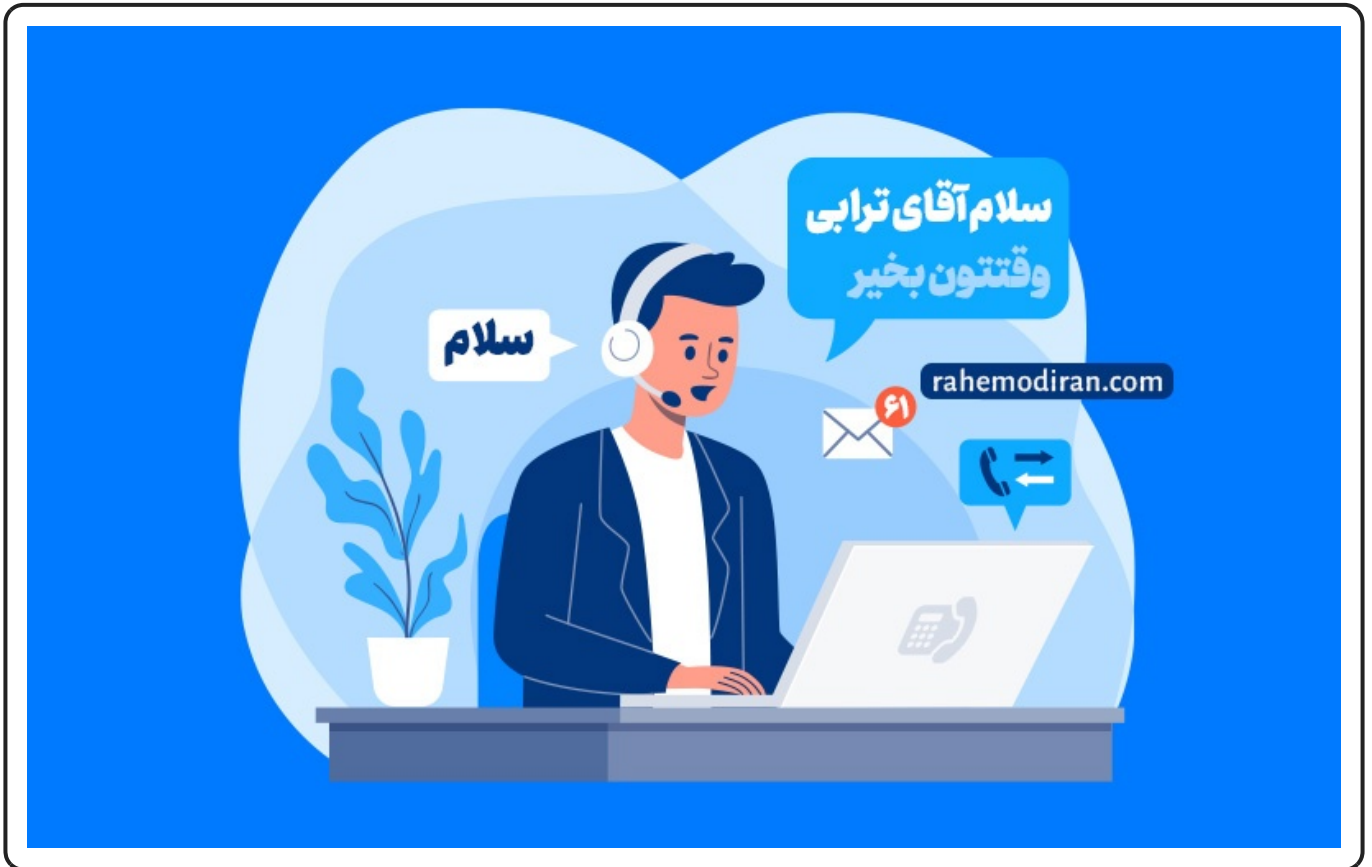




نکاتی برای کار در مرکز تماس | مناسب کارمندان فروش خدمات مشتریان

در کنار نکات بسیاری که درمورد کار در مرکز تماس وجود دارد، اولین چیزی که باید درباره‌اش تصمیم بگیرید این است که آیا شغل خدمات مشتریان برای شما مناسب است یا نه. اگر به دنبال حرفه‌ای هستید که ورود به آن کار سختی نباشد، امنیت شغلی خوبی داشته و فرصت رشد به شما بدهد، درخواست برای یک سمت کاری خدمات مشتریان در یک مرکز تماس گزینه مناسبی است.

شاید تصور بر این باشد که مراکز تماس به خاطر اینکه یک کانال چند-کاره یا omni-channel به حساب می‌آیند، توسط مشتریان کنار



گذاشته شده‌اند. اما اینطور نیست. در واقع بیش از ۶۵ درصد از مشتریان در تمام رده‌های سنی برای حل مشکلاتی که با شرکت‌ها دارند، از تلفن استفاده می‌کنند. به همین خاطر است که شرکت‌ها هنوز هم یک گروه برای پاسخگویی به مشتریان دارند که بتوانند خدمات مناسبی به آنان ارائه دهند.

در ادامه به مسئولیت‌ها و وظایف یک کارمند مرکز تماس اشاره می‌کنیم تا اگر فکر می‌کنید یک سمت شغلی در بخش خدمات مشتریان مناسب شماست، به نکاتی که در این مقاله برای کار در مرکز تماس عنوان می‌شوند توجه نمایید. اما قبل از آن اجازه دهید چند تعریف مهم را با هم مرور کنیم.

مرکز تماس چیست؟

یک مرکز تماس، تیمی حرفه‌ای در دیپارتمان خدمات مشتریان است که تماس‌های ورودی و خروجی مشتریان را رسیدگی می‌کند. این افراد توسط یک سرپرست که مشخص می‌کند هر تماس را چه کسی پاسخ دهد مدیریت می‌شود که او تمامی شکایات مطرح شده را بررسی کرده و تعاملات را زیرنظر دارد.

برای اینکه این تیم سازماندهی شده باقی بماند و وظایف موجود به درستی تقسیم شوند، از نرم افزارهای مرکز تماس استفاده می‌شود. در دیپارتمان خدمات مشتریان، مراکز تماس می‌توانند کنش‌گرایانه یا



انفعالی برخورد کنند. به این معنا که می‌توانند با مجموعه‌ای از پیشنهادات به سراغ مشتری بروند یا صرفاً خدمات سنتی پشتیبانی و پاسخگویی به تماس‌های ورودی را داشته باشند. بسیاری از شرکت‌ها امروزه خدمات مشتریان کنش‌گرایانه ارائه می‌کنند تا بتوانند ارتباط قوی‌تری با مشتریان خود ایجاد نمایند.

به علاوه، مراکز تماس می‌توانند توسط کسب و کارهای اصلی مدیریت شده یا برون سپاری شده و به شرکت ثالثی سپرده شوند. شرکت‌های ثالث در این موضوع می‌توانند کارآمدتر باشند اما ممکن است با برندینگ محصولات شما یا خدمات‌تان آشنا نباشند و نتوانند مشتریان را به خوبی راهنمایی کنند. اگر به دنبال یک موقعیت شغلی در یک مرکز تماس هستید، از اینکه این دپارتمان توسط کسب و کار اصلی یا یک شرکت ثالث مدیریت می‌شود، مطمئن شوید.

با این مقدمه برویم به سراغ انواع مراکز تماس برای خدمات مشتریان.

انواع مراکز تماس

۱. مجازی

۲. داخلی یا Inbound



۳. خارجی یا Outbound

۴. اتوماسیون شده

۵. چند-کاره

۱. مراکز تماس مجازی

مراکز تماس مجازی در سراسر دنیا توسط شرکت‌های مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرند. این مراکز از نرم افزارهایی استفاده می‌کنند که تماس‌ها را بین کارشناسان تلفنی دورکار در مکان‌های مختلف تقسیم می‌کنند. به جای اینکه تمام کارشناسان تلفنی در یک دفتر مرکزی قرار بگیرند، ممکن است از هر شهر یا کشوری عضو تیم خدمات مشتریان کسب و کار شما باشند.

از مزایای سمت شغلی کارشناس تلفنی دورکار این است که می‌توانید از هرکجا که راحت هستید، مثلاً منزل یا در سفر، کار خود را انجام دهید. شرکت تمام ابزارهایی که برای انجام وظایف خود نیاز دارید، شامل، هدست، میکروفون و حتی کامپیوتر را در اختیارتان می‌گذارد. همچنین می‌توانید در دوره‌های آنلاین آموزشی سازمان شرکت کنید تا خود را برای تعاملات آینده با مشتریان آماده نمایید.

شرکت‌ها هم از اینکه می‌توانند در تمام مناطق زمانی دنیا، در هر ساعتی از شبانه روز، به مشتریان خود خدمات‌دهی کنند، سود خواهند برد. از آنجایی که تیم خدمات مشتریان از مکان‌های



مختلفی با هم کار می‌کنند، کسب و کارها می‌توانند به صورت ۲۴ ساعته بدون اینکه نیاز باشد کارمندان را به صورت شیفتی مجبور به حضور در دفتر کنند، از سیستم مرکز تماس مجازی استفاده نمایند. این سیستم بهترین روش برای پشتیبانی مشتریان شبانه روزی در هفت روز هفته است.

۲. مراکز تماس داخلی

وقتی مشتریان برای پرسیدن سوال خود با شرکتی تماس می‌گیرند، یک کارشناس تلفنی در سوی دیگر خط منتظر است تا به آنها کمک کند. در این سمت شغلی، کارشناس می‌بایست در مسائل پشتیبانی فنی، ارتباطات و حل مساله مهارت داشته باشد. متخصص بودن در این موضوعات می‌تواند تجربه کاربری بهتری برای مشتری ایجاد کند.

در این نوع از مراکز تماس، کارشناسان می‌بایست برای هرچیزی آماده باشند. مشتریان ممکن است گاهی عصبانی، احساساتی یا حتی به شدت سردرگم باشند و در نتیجه شنیدن هرچیزی پای تلفن از آنها بعید نیست. بهترین کارشناسان تلفنی برای کار در مرکز تماس داخلی آنهایی هستند که صبور بوده و دید مثبتی به تمامی مشتریان دارند.

۳. مراکز تماس خارجی

شما به عنوان کارشناس تلفنی‌ای که برای کار در مرکز تماس خارجی



استخدام شده‌اید، مسئول حل مشکلات مشتریان، بعد از خرید آنها هستید. شاید از خود بپرسید تماس گرفتن من با مشتریان آن هم بعد از اینکه خرید خود را تکمیل کرده‌اند، چه فایده‌ای دارد؟ اینکار به تقویت ارتباط برند با مشتری می‌انجامد.

وقتی مشتری چیزی از یک کسب و کار می‌خرد، هر اتفاقی ممکن است بیفتد. شاید سوال ساده‌ای درباره یک ویژگی محصول دارند که قبل از خرید فرصت نکرده‌اند از شما بپرسند. یا شاید قبل از با خدمات مشتریان شما تماس گرفته اما آنقدر در صف تماس منتظر مانده‌اند که تلفن را قطع کرده‌اند. یا حتی ممکن است از خرید خود پشیمان باشند.

کار در مرکز تماس خارجی معمولاً بهتر از یک مرکز تماس داخلی است. چرا که قرار است شما با مشتری تماس بگیرید و از او بپرسید آیا همه چیز رو به راه است؟ از خرید خود رضایت دارد؟ این اتفاق در اکثر اوقات کاملاً دوستانه رخ خواهد داد. مشابه این شرایط برای کارشناسان تلفنی زمانی اتفاق می‌افتد که کنش‌گرایانه، پیشنهادات خود را به مشتریان ارائه می‌کنند. این رفتارهای ساده که جزو پشتیبانی و خدمات مشتریان برندها به حساب می‌آیند، می‌توانند مشتریان را به یک برند وفادار سازند.



۴. مراکز تماس اتوماسیون شده

بعضی از مراکز تماس اتوماسیون شده‌اند؛ به این معنا که از سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر استفاده می‌کنند که می‌تواند همه یا بخشی از تماس‌های ورودی را پاسخ دهد. شما برای کار در مرکز تماس اتوماسیون شده، به طور کلی وظایف کمتری نسبت به سایر کارمندان دارید. چرا که از قبل فرایند همه چیز مشخص شده و شما باید طبق روتین عمل کنید. البته هوش مصنوعی یا AI هم در این حوزه بسیار موثر است و می‌تواند این نوع مراکز تماس را به کلی متحول کند.

مراکز تماس چند-کاره

کار در مرکز تماسی که قرار است چندین کانال ارتباطی مختلف را مدیریت کند، شرایط خاص خود را دارد. در سال‌های گذشته این نوع مراکز تماس در بین کسب و کارها محبوبیت پیدا کرده‌اند. چرا که می‌توانند در کنار خدمات رایج مراکز تماس، به سایر کانال‌های ارتباطی با مشتریان نیز رسیدگی کنند.

در اکثر مواقع، فرایند سوال و جواب از مشتری پشت تلفن، اصلی‌ترین روش گرفتن اطلاعات از اوست. همچنین اگر روش‌های دیگر ارتباطی موفق نباشند، تماس تلفنی از طرف تیم پشتیبانی می‌تواند موثر واقع شود. اما کانال‌های دیگر مانند پیامک، ایمیل، شبکه‌های



اجتماعی و چت زنده در سایت یا اپلیکیشن هم می‌توانند در مجموع استراتژی یک مرکز تماس چند کاره را تشکیل دهند.

در مراکز تماس چه کارهایی انجام می‌شود؟

مراکز تماس یک کانال جایگزین ارتباطی در اختیار مشتریان قرار می‌دهند تا بتوانند نیازهای خدماتی خود را گزارش کنند. به جای نوشتن ایمیل یا رفتن به صورت حضوری به نمایندگی، مشتریان می‌توانند به راحتی تلفن را بردارند و به کارشناس تلفنی مربوطه مشکل خود را بگویند و راه حل را دریافت کنند. بسیاری از مردم این نوع از پشتیبانی را به سایر روش‌ها ترجیح می‌دهند چرا که راه‌حلی بسیار سریع و کاربردی است.





ممکن است تصور کنید که پشتیبانی تلفنی روشی قدیمی و منسوخ است. اما طبق گزارش Statista، وقتی صحبت از ترجیح مشتریان از بابت گرفتن خدمات پشتیبانی باشد، هنوز تماس تلفنی در صدر لیست است. پشتیبانی تلفنی یکی از اصلی‌ترین وظایف کارمندان برای کار در مرکز تماس است تا کسب و کارها بتوانند بهترین خدمات‌دهی به مشتریان را داشته باشند.

با این توضیحات اگر فکر می‌کنید که کار در مرکز تماس مناسب شماست، به خواندن این مقاله ادامه دهید تا درباره این شغل بیشتر توضیح دهیم.

کار در مرکز تماس

مرکز تماس یکی از اجزای اصلی تیم خدمات مشتریان است و معمولاً به منظور برقراری ارتباط بین کسب و کار و مشتریان راه اندازی می‌شود. برای کار در مرکز تماس، باید از طریق موفقیت مشتری، انگیزه بگیرید. کارشناسان تلفنی متعهد می‌شوند که در عین حل مشکل مشتریان، تجربه کاربری آنها را بهبود بخشند.

روز کاری یک کارشناس تلفنی معمولاً شلوغ است و مدیریت وظایفی که به او داده می‌شود، بسیار اهمیت پیدا می‌کند. به همین خاطر انعطاف‌پذیری با جریان کاری و شرایط ناخواسته‌ای که ممکن است در طی روز به وجود بیایند، ضروری به نظر می‌رسد. با اینکه این



شرایط باعث می‌شوند که هر روز کاری برای کارمندان، متفاوت از روز قبل باشند، آنها باید وظیفه اصلی خود یعنی پاسخگویی به تماس‌های تلفنی را نیز انجام دهند.

وظایف کارمندان خدمات مشتریان مرکز تماس

در این قسمت می‌خواهیم نگاهی داشته باشیم به شرح وظایف و مسئولیت‌های افرادی که در مرکز تماس کار می‌کنند.

۱. کمک کردن به مشتریان از طریق پلتفرم‌های گوناگون خدمات مشتریان

اگر در یک مرکز تماس از راه دور (در خانه) کار می‌کنید، احتمالاً وظایف شما بیشتر از جواب دادن تلفن است. از شما خواسته می‌شود که پاسخ مشتریان را از طریق ایمیل، چت زنده سایت، شبکه‌های اجتماعی و غیره بدهید. برای کار در مرکز تماس غیرحضوری، باید بتوانید با تمامی این کانال‌های ارتباطی کار کنید.

۲. فکر شده ارتباط برقرار کنید و راه‌حل‌های شخصی سازی شده بدهید

فرقی نمی‌کند چقدر سابقه کاری داشته باشید، فکر نکنید که بیشتر از مشتری، از نیاز او آگاهی‌دارید. چنین تصوراتی باعث می‌شود که در طی



ارتباط با مشتری سوء تفاهم پیش بیاید. بهترین کارشناسان فروش، صبور هستند و راه حل‌هایی فکر شده همراه با جزئیات ارائه می‌کنند.

۳. تجربه لذت بخشی ایجاد کنید

برای اینکه از رقبا متمایز شوید باید کاری بیش از صرفاً پاسخ دادن به آنها بکنید. یک تجربه لذتبخش همیشه در یاد مشتری شما می‌ماند و می‌تواند به درآمدزایی کسب و کار شما کمک کند. اگر به دنبال شروع کار در مرکز تماس هستید، باید مطمئن شوید که می‌توانید یک مشتری ساده را تبدیل به یک همراه وفادار یک برند کنید.

۴. از تجربه خود در ارتباط با مشتری استفاده کنید

هیچ دو مشتری‌ای شبیه به هم نیستند. هر یک از آنها نیازها و اهداف مختلفی دارند که بسته به شرایطشان متغیر است. شناخت این تفاوت‌ها و در پیش گرفتن یک روش ارتباطی منحصر به فرد برای پاسخگویی به نیازشان می‌تواند روشی مناسب برای ایجاد یک رابطه خوب با مشتریان است.



۵. به تیکت‌های مشتریان موثر پاسخ دهید و آنها را مستند کنید

وقتی مشتری‌ای سوالی می‌پرسد، می‌خواهد پاسخش را سریع دریافت کند. پس شما باید تا جایی که می‌توانید سازماندهی شده عمل کنید تا بهترین پاسخ را در اختیار مشتریان قرار دهید. همچنین باید نهایت بهره را از تکنولوژی‌های بهینه مرکز تماس ببرید. با اینکه ممکن است شرکت یا سازمان شما، آموزش‌هایی درباره کار با ابزارهای مهم این حوزه به شما داده باشند اما بد نیست با سیستم‌های تیکتینگ کار کنید و آشنایی اولیه درباره کار با **Help desk** داشته باشید.



۶. مشکلات مهم و شکایات تکرار شونده را گزارش کنید

به غیر از حل کردن مشکلات مشتری، برای کار در مرکز تماس، بهتر است بتوانید به خود کسب و کار هم راه‌حل‌هایی بدهید. اگر الگویی در سوالات مشتریان و مشکلات آنها پیدا کردید، بهتر است این مشکل را به بخش مدیریت محصول گزارش کنید. این کار به شرکت کمک می‌کند تا نقاط ضعف محصول را بشناسد و قبل از اینکه مشکل بزرگی به وجود بیاید، آنها را رفع کند.

۷. برای حل مشکل مشتری تلاش کنید نه راحتی خود

یکی از وظایف مهم شما برای کار در مرکز تماس این است. ممکن است وسوسه شوید که ساده‌ترین و بی‌دردسرت‌ترین راهکار را به مشتری ارائه کنید. در حالیکه که این روش بیشتر از اینکه به نفع مشتری باشد، به خاطر راحتی خودتان بوده است. اگر صادقانه برای حل مشکل آنها تلاش کنید، مشتریان این تفاوت را متوجه خواهند شد و یک کاربر وفادار به برند، برای کسب و کار ایجاد خواهید کرد.

اگر قصد کار در مرکز تماس را دارید، شناخت شرح وظایف اصلی، به شما کمک می‌کند تا اهمیت این شغل را درک کنید. فرقی نمی‌کند کسب و کاری که این مرکز تماس متعلق به آن است در چه حوزه‌ای فعالیت دارد. با انجام صحیح و کامل این وظایف و مسئولیت‌ها، دپارتمان خدمات مشتریان می‌تواند یک تجربه کاربری مثبت ایجاد



کند.

برای دستیابی به این مهم، کارشناسان مرکز تماس باید همانند یک تیم با هم کار کنند و سیستمی بسازند که خواسته‌های مشتریان را مدیریت کند. مدیران خدمات مشتریان، با تدوین استراتژی و تقسیم تماس‌های ورودی و خروجی، می‌توانند از پس این مسئولیت بر بیایند. قبل از اینکه برای کار در مرکز تماس تصمیم بگیرید، باید جزئیات این شغل را بدانید. پس در ادامه با راه‌مدیران همراه باشید.

مرکز تماس چگونه کار می‌کند؟

یک مرکز تماس به عنوان کانال ارتباطی عمل می‌کند که مشتریان از طریق آن می‌توانند شکایات خود را مطرح کنند یا سوالات خود را گزارش نمایند. کارمندان پشتیبانی و خدمات مشتریان که برای کار در مرکز تماس انتخاب شده‌اند، پاسخ تلفن‌های مشتریانی که نیاز به کمک دارند را می‌دهند. کارشناسان تلفنی طی این تماس تلاش می‌کنند تا به مشکل مشتری رسیدگی کنند. این فرایند ممکن است در یک تماس یا چند تماس انجام شود.

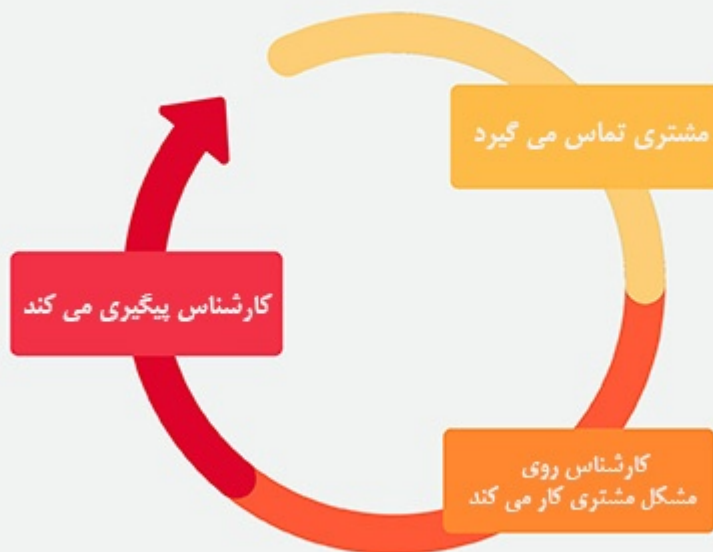
با اینکه مراکز تماس هرکدام به نوعی متفاوت هستند، بیشتر آنها از یک سیستم پاسخدهی استفاده می‌کنند. به طور خلاصه، مشتریان دپارتمان خدمات مشتری را از مشکلی که وجود دارد باخبر می‌کنند،



سپس مرکز تماس به این گزارش پاسخ داده و مشکل را حل می‌کند.

با اینکه این توضیح ساده‌ای به سوال مرکز تماس چگونه کار می‌کند است، شما اگر قصد کار در مرکز تماس را دارید باید جزئیات این فرایند را از شرکت مورد نظر سوال کنید. تصویر زیر، آناتومی تماس پشتیبانی را در سه مرحله توضیح می‌دهد:

مراکز تماس چگونه کار می‌کنند؟



۱. مشتری تماس می‌گیرد

فرایند تماس زمانی آغاز می‌شود که مشتری با مرکز تماس می‌گیرد یا



درخواست تماس از تیم خدمات مشتریان دارد. این تماس‌ها می‌توانند مستقیماً به مرکز تماس انجام شوند یا از طریق یک محصول یا اپلیکیشن واسطه. بعضی از مراکز تماس حتی زمانی که مشتری سیگنال این را می‌دهد که نیاز به کمک دارد، به او پیشنهاد می‌کنند که با او تماس بگیرند و مرکز تماس زمانی را برای کارشناس مربوطه در نظر می‌گیرد تا مشکل مشتری را پیگیری کند.

ممکن است تماسی که با مرکز تماس گرفته می‌شود از طریق یک سرویس پشتیبانی کنش‌گر فیلتر یا منتقل شود. این فیلتر می‌تواند یک نرم افزار یا حتی یک کارشناس تماس باشد که مشکل مشتری را سنجیده و تماس را به کارشناس مربوطه منتقل می‌کند. متصل کردن تماس به کارشناس مناسب، روش هوشمندانه‌ای است که می‌تواند زمان حل مشکل را کم کند و تجربه کاربری را بهبود بخشد.

۲. کارشناس تلفنی روی مشکل مشتری کار می‌کند

بعد از اینکه تماس تلفنی به بخش مناسب منتقل شد، کارشناس مربوطه روی حل مشکل مشتری کار می‌کند. یک کارشناس تلفنی موفق کسی است که درک مناسبی از محصول داشته باشد، تجربه کاری در این حوزه داشته و بتواند با مهارت‌های ارتباطی خود به نیازهای مشتری رسیدگی کند. این افراد نه تنها می‌دانند پرسیدن چه سوالی درست است بلکه می‌دانند چه زمانی باید این سوالات را بپرسند و با چه لحنی آنها را بیان کنند.



خدمات‌دهی به مشتری همیشه به اندازه دادن یک پاسخ صحیح ساده نیست. گاهی لازم است راه حل را به نوعی به مشتری ارائه کنید که مطمئن شوید او آن را متوجه شده یا به آن باور دارد.

هدف از تماس تلفنی، حل مشکل مشتری در همان اولین تعامل است. غالباً مشکل مشتری اگر با همان یک تماس حل شود، چالشی به وجود نخواهد آمد. چرا که مشتری متوجه می‌شود کسب و کار شما در برابر محصول یا خدماتی که ارائه می‌کند، مسئولیت پذیرفته و پاسخگوی تمام مشکلات او خواهد بود.

۳. کارشناس تلفنی پیگیری می‌کند

در حالی که هدف کارشناس تلفنی، حل مشکل طی اولین تماس است، ممکن است همیشه به این مقصود نرسد. گاهی کارشناسان خدمات مشتریان، چاره‌ای ندارند جز اینکه تماس را قطع کنند و با پیگیری‌های مجدد اطلاعات لازم را دریافت و مشکل را رسیدگی کنند. گاهی حتی باید این ریسک را بپذیرید که اینکار چالش‌های بیشتری ایجاد کنند، اما اگر در نهایت بتوانید به درستی به مشکل مشتری رسیدگی کنید، هر دو طرف از نتیجه منتفع خواهید شد.

مهارت‌های مورد نیاز برای کار در مرکز تماس

۱. ارتباط برقرار کردن



۲. توانایی به خاطر سپاری

۳. انعطاف پذیری

۴. توجه به جزئیات

۵. خلاقیت

۶. سازماندهی

شما به عنوان یک کارشناس تلفنی، در صف مقدم کسب و کار قرار دارید. کمک می‌کنید که تجربه کاربری تعریف بهتری پیدا کند. به همین خاطر کارمندان برای کار در مرکز تماس بایستی مهارت‌های پشتیبانی و خدمات دهی متفاوتی داشته باشند. در این قسمت ۵ مورد از این مهارت‌ها که برای کار در مرکز تماس لازم است را بررسی می‌کنیم.

۱. ارتباط برقرار کردن

هر کارشناس فروش و خدمات مشتریان خوبی می‌داند که چگونه با صبر و حوصله با مشتریان برخورد کند. اگر مشتری تلفن را برداشته و با شرکتی تماس گرفته است، حتماً نیاز به کمک دارد. و معمولاً در چنین شرایطی ناراحت یا کلافه است. اینکه بتوانید احساس مشتری را درک کنید، با او همدلی داشته باشید و با راه‌حلهایی که می‌دهید به آرامی او را راضی کنید، نکته بسیار مهمی است.



۲. توانایی به خاطر سپاری

مشتریان هیچ دلشان نمی‌خواهد که مشکل خود را چند بار تکرار کنند. آنها به دنبال راه حل هستند و اینکه مجبور باشند مشکل خود را چندبار تکرار کنند، صرفاً وقت آنها را می‌گیرد و به نظرشان کمکی به حل مشکل نمی‌کند. یک کارشناس فروش خوب در بخش خدمات پشتیبانی مشکل مشتری را به خوبی درک می‌کند و همان بار اول به خاطر می‌سپارد.

۳. انعطاف پذیری

یکی از جالب ترین ویژگی‌های شخصیتی کسی که برای کار در مرکز تماس اقدام می‌کند، باید قبول وظایف روزانه تکراری و در عین حال غیرقابل پیش بینی است. مشکلات و چالش‌هایی که مشتریان دارند، گاهی به هیچ وجه قابل جلوگیری یا پیش بینی نیستند. وقتی اتفاق مهم غیرمنتظره ای می‌افتد، کارشناس تلفنی اولین کسی است که باید به مشتریان پاسخگو باشد. به همین خاطر باید کاملاً برای چنین شرایطی آماده باشد.

۴. دقت به جزئیات

در بخش خدمات مشتریان، پیدا کردن پاسخ درست برای هر مشتری چالش اصلی است. مشتریان نیازهای مشخصی دارند که اگر پاسخ



داده نشوند کاری به جزئیات نخواهند داشت. یک کارشناس فروش موفق به تمام نیازهای مشتری به دقت توجه می‌کند و هرکاری می‌کند تا او را راضی نگه دارد. این کار نیازمند توجه به جزئیات است.

۵. خلاقیت

گاهی راه حل مشکل یک مشتری واضح یا دست یافتنی نیست. گرچه این ممکن است مشکل کارشناس فروش نباشد اما وظیفه اوست که راه حل جدیدی بیابد. اینجا است که می‌گوییم برای کار در مرکز تماس نیاز است که خلاق باشید. کارشناسان فروش خلاق، می‌توانند از منابع موجود به نوعی استفاده کنند که پاسخ نیاز مشتری را بدهند.

۶. سازماندهی کردن

همانطور که بالاتر اشاره کردیم، گاهی کارشناسان مشغول به کار در مرکز تماس روزانه تا ۵۰ تماس تلفنی را پاسخ می‌دهند. که هر کدام از اینها لزوماً مشکلشان به سادگی حل نمی‌شود. بعضی از تماس‌ها نیاز به تماس پیگیری دارند و گاهی تا هفته‌ها درگیر مشکل یک مشتری خواهید بود. این چالش کارشناسان فروش است که بتوانند موارد باز خود را به نوعی مدیریت کنند که در زمان درست با مشتری تماس بگیرند و سر رشته کارها از دست شان نرود.



مرتب و منظم بودن می‌تواند به شما کمک کند تا تماس‌های پیگیری را آسان‌تر انجام دهید خصوصاً اگر از یک ابزار خدمات مشتریان مناسب در شرکت استفاده نمی‌شود.

حالا که تا حدودی با شرایط کار در مرکز تماس آشنا شدید، ممکن است بخواهید برای این شغل درخواست دهید. موقعیت‌های شغلی بسیاری برای این کار وجود دارند اما قبل از آن بهتر است نگاهی داشته باشیم به مزایا و معایب کار در مرکز تماس.

نقاط قوت و ضعف کار در مرکز تماس

کار در مرکز تماس ممکن است چالش‌هایی داشته باشد اما رضایت شغلی در آن بالاست. کارشناسان تلفنی تقریباً هر روز چیز جدیدی یاد می‌گیرند و مدام با چالش‌ها و موانع مختلفی رو به رو هستند. اما بهتر است قبل از هر تصمیم‌گیری، نکات زیر را بخوانید.

مزایای کار در مرکز تماس

۱. مهارت‌های قابل انتقال به دست می‌آورید.

تغییراتی در حال انجام است. بین پیشرفت‌های تکنولوژی اخیر و ۷۶ درصد از مشتریان که برای رسیدگی به مشکلات خود از تماس تلفنی استفاده می‌کنند، شرکت‌ها حالا ارزش خدمات مشتریان را



دریافته‌اند.

این به شما شانس می‌دهد که بتوانید در هر زمینه‌ای اعم از شناخت محصول یا خدمات مشتریان آموزش ببینید و مهارت‌های مرتبط را بیاموزید. فرقی نمی‌کند که بخواهید در همین حوزه کاری پیشرفت کنید یا صرفاً برای کسب تجربه و یا به عنوان شغلی پاره وقت به سراغ کار در مرکز تماس آمده باشید. در هر حال مهارت‌هایی که در اثر کار در مرکز تماس به دست می‌آورید، می‌تواند در آینده به شما کمک کند.

۲. مهارت‌های ارتباطی فوق العاده‌ای یاد می‌گیرید.

منظور ما صرفاً این نیست که یاد می‌گیرید چطور با دیگران حرف بزنید. بلکه تمام مهارت‌های ارتباطی را خواهید آموخت. هر مشتری‌ای به دنبال یک تماس سریع، موثر و در عین حال خوشایند است. کارشناسان تلفنی باید هنر ارتباط با هر نوع مشتری را بیاموزند، مهارت‌های گوش دادن فعال را یاد بگیرند و برای اینکه به عمق مشکل برسند، سوالات با ارزش بپرسند.

۳. از مزایا و پاداش‌های بسیاری بهره‌مند خواهید شد.

به عنوان شغلی که برای ورود به آن نیازی به مدرک تحصیلی خاصی ندارید، اما درآمد خوبی نصیب شما خواهد شد. این شغل معمولاً



پرداخت خوبی دارد، به ازای روزهای تعطیل پاداش می‌گیرید و از هر فروش موفق پورسانتی به شما داده خواهد شد. فرقی نمی‌کند تازه وارد این کار شده‌اید یا سابقه طولانی دارید. اگر کار خود را به خوبی انجام دهید، درآمد خوبی خواهید داشت.

معایب کار در مرکز تماس

۱. ساعات کار غیرقابل پیش بینی و استرس در انتظار شماست.

از آنجایی که بیشتر شرکت‌ها مشتریانی از سراسر دنیا دارند، بودن در منطقه زمانی‌های مختلف می‌تواند به این معنا باشد که شما باید گاهی شیفت شب هم کار کنید. همچنین ممکن است لازم باشد با مردمی از کشورها و شهرهای مختلف صحبت کنید که فرهنگشان با شما متفاوت است.

اما از طریق این تجارب شما رشد می‌کنید، یاد می‌گیرید چگونه مسائل را حل کنید و با استرس خود کنار بیایید. بعد از مدتی می‌توانید نقش بسیار موثری در پیشرفت خدمات مشتریان شرکت بگذارید و خود را برای چالش‌های مثبت آینده و تغییر موقعیت به سمت مدیریت آماده کنید.



۲. تیم شما ممکن است با نرخ بازگشت بالایی رو به رو شود.

یکی از بزرگترین چالش‌هایی که در مراکز تماس با آن مواجه می‌شوید نرخ بازده میانگین ۳۰ الی ۴۵ درصد است. این مشکل ممکن است به خاطر تازه کار بودن نیروها اتفاق بیفتد. از معایب کار در مرکز تماس این است که احتمالاً در تیمی کار خواهید کرد که ثبات ندارد و می‌تواند مشکلات مدیریتی به وجود بیاورد. گرچه با اعتمادسازی، رشد تیم و همین‌طور ثابت قدم بودن می‌توانید محیط کاری خود را بهبود بخشید و تغییر موثری انجام دهید.

۳. بیشتر اوقات در حالت نشسته به سر خواهید برد

با توجه به نوع کار در مرکز تماس که بیشتر با تلفن سر و کار دارد، اغلب کارشناسان تلفنی مجبور هستند که بین هشت تا ده ساعت شیفت کاری خود، یک جا بنشینند. این مساله می‌تواند در دراز مدت به مشکل مهمی بدل شود. دردهایی در گردن یا پشت که شما را آزار خواهد داد. پس بهتر است که حواستان به نوع نشستن‌تان باشد. آب بنوشید و هر از گاهی از جای خود برخیزید و قدم بزنید. در ادامه، به نکات مهمی برای کار در مرکز تماس اشاره می‌کنیم که می‌توانند عملکرد شما را بهبود بخشند.



۸ نکته مهم برای کار در مرکز تماس

۱. برخورد انسانی داشته باشید
 ۲. تجربه کاربری را شخصی سازی کنید
 ۳. شنونده فعال باشید و یادداشت بردارید
 ۴. هم از نظر روانی و هم از نظر فیزیکی، استراحت کنید
 ۵. لیست سوالات متداول خود را به روز نگه دارید
 ۶. مرتب و منظم بمانید
 ۷. از سوال پرسیدن و کمک خواستن نترسید
 ۸. سعی کنید خوش بگذرانید
- تصویر زیر این نکات مفید که برای کار در مرکز تماس لازم است رعایت کنید را به صورت گرافیکی درآورده است:



نکاتی برای کار در مرکز تماس



برخورد انسانی داشته باشید



شنونده فعال باشید
و یادداشت بردارید



تجربه کاربری را شخصی سازی کنید



هم از نظر روانی
و هم از نظر فیزیکی، استراحت کنید



لیست سوالات متداول خود را
به روز نگه دارید



مرتب و منظم بمانید



از سوال پرسیدن و کمک خواستن نترسید



سعی کنید خوش بگذرانید

برخورد انسانی داشته باشید

متخصص ارشد خدمات پشتیبانی هاب اسپات توصیه می‌کند: «یادتان نرود که انسانی برخورد کنید. وقتی با مشتریان صحبت می‌کنید، شفاف باشید و به خاطر بسپارید که با افرادی صحبت می‌کنید که به دنبال گرفتن کمک هستند. سعی کنید ربات‌وار به نظر نرسید و آنها را درک کنید و همدلی داشته باشید تا بدانند که قصد کمک به آنها را دارید.»



وقتی مشتری‌ای به مرکز تماس شما زنگ می‌زند و مشکلی دارد، دوست دارد که با یک شخص واقعی مکالمه داشته باشد. پس ماشینی عمل نکنید.

تجربه کاربری را شخصی سازی کنید

با شخصی کردن مسائل می‌توانید امان‌های انسانی‌ای که مشتری به دنبالش است را به او بدهید. به علاوه راه خوبی است تا بتوانید با مشتریان رابطه برقرار کنید و درباره آنها بیشتر یاد بگیرید. برای کمک به شخصی‌سازی تعاملات با مشتری، از معرفی خود شروع کنید و به آنها اجازه دهید که همین کار را بکنند. در حین مکالمه سعی کنید مشتری را با نامشان صدا بزنید.

اگر طی زمانی که برای حل مشکل مشتری تلاش می‌کنید، زمان خالی پیدا کردید، از این فرصت برای شناخت بیشتر آنها استفاده کنید. مثلاً با آنها احوالپرسی کنید یا بپرسید آب و هوای شهر آنها چگونه است؟

شنونده فعال باشید و یادداشت بردارید

اولین قدم برای شناخت صحیح نیاز مشتری گوش دادن فعال است. کاری کنید که مشتری احساس کند شنیده شده است. وسط حرف او نپرید، سوالاتی بپرسید که مطمئن شوید منظور او را درست متوجه



شده‌اید و نکات مهم را بازگو کنید.

به احتمال زیاد شرکتی که در آن کار می‌کنید برای سازماندهی اطلاعات مشتریان فرایند مشخصی دارد. حتی ممکن است یک نرم افزار CRM برای کمک به دنبال کردن سرنخ‌ها و مشکلات مطرح شده داشته باشید. در هر صورت فراموش نکنید که یادداشت بردارید و تمامی تعاملات با مشتری اعم از تاریخی که مشکل خود را مطرح کرده، جزئیات مشکل و نتیجه فعلی آن را بنویسید.

با اینکار هر کارشناس فروش دیگری که بخواهد مشکل مشتری را دنبال کند به اطلاعات مورد نیاز دسترسی خواهد داشت. خصوصاً اگر مشتری دوباره تماس بگیرد و کارشناس دیگری تماس او را پاسخ بگوید.

هم از نظر روانی و هم از نظر فیزیکی، استراحت کنید

نکته مهمی که برای کار در مرکز تماس باید در نظر داشته باشید این است که استراحت کنید. مدام پای تلفن بودن ممکن است خسته کننده باشد چون به نظر می‌رسد که همیشه آماده یا مشغول به کار هستید. پس لازم است که گاهی از کامپیوتر فاصله بگیرید.

استراحت ذهنی هم به اندازه استراحت فیزیکی اهمیت دارد. حتی اگر نتوانستید به دفعات از پای میز بلند شوید، روش‌های دیگری



برای استراحت ذهنی پیدا کنید. مثلاً چند دقیقه‌ای کتاب بخوانید یا با موبایل خود جدول حل کنید.

لیست سوالات متداول خود را به روز نگه دارید

بسیاری از مشتریانی که با مرکز شما تماس می‌گیرند، به دنبال اطلاعات روتینی هستند که احتمالاً در طول روز از چندین نفر می‌شنوید. مواردی مانند ساعات کاری مجموعه، تغییرات محصول جدید یا جزئیات یک سرویس به خصوص.

اگر شرکت شما بخشی به عنوان سوالات متداول یا FAQ در سایت خود دارد، لازم است که شما تمامی موارد ذکر شده در آن لیست را بشناسید. همچنین می‌توانید با استفاده از منابعی که در دسترس شما قرار می‌گیرد، خودتان لیستی از سؤالاتی که بیشتر توسط کاربران پرسیده می‌شود، ایجاد کنید و از آنها به عنوان یک برگه تقلب (Cheat sheet) طی مکالمات روزانه خود استفاده نمایید.

مرتب و منظم بمانید

به عنوان فردی که کار در مرکز تماس را انتخاب کرده است، باید همیشه منظم باشید. و البته منظم بمانید. اینکار وقتی تعداد مشتریان زیاد می‌شود و قرار است به بسیاری از آنها دوباره زنگ بزنید یا برای بعضی ایمیل بفرستید، کار سختی می‌شود. سعی کنید



کارهای خود را اولویت بندی کنید تا حجم بالای کارها باعث نشود سازماندهی آنها ناممکن گردد. اگر نیاز به کمک داشتید، ببینید چه کسی در سازمان می‌توانید در این حوزه راهنمای شما باشد.

از سوال پرسیدن و کمک خواستن نترسید

بدانید که حتی کارشناسان فروش حرفه ای هم لزوماً پاسخ تمام سوالات را نمی‌دانند. تا زمانی که از پرسیدن سوال از دیگران نترسید، هیچ مشکلی در ندانستن پاسخ‌ها وجود ندارد.

بسته به سوال یا درخواستی که مشتری از شما دارد، ممکن است لازم باشد از دپارتمان یا متخصص خاصی در شرکت کمک بگیرید. مثلاً اگر مشتری دوچرخه‌ای خریداری کرده که ایراد دارد، لازم است تیم توسعه محصول را درگیر این مشکل خاص کنید. اینکه بدانید چه زمانی از دیگران کمک بخواهید، می‌تواند به موفقیت شما برای کار در مرکز تماس بیانجامد.

سعی کنید خوش بگذرانید

آخرین نکته این است که سعی کنید از شغل خود لذت ببرید. با مشتریان خوب برخورد کنید و در عین حال از این رابطه لذت ببرید. اگر کار در مرکز تماس را به خاطر ارتباط با دیگران انتخاب کرده‌اید، باید از کمک کردن به آنها لذت ببرید. کاری کنید که این تجربه هم



برای شما و هم برای مشتریان خوشایند باشد.

کلام آخر

در این مقاله از مجله راه مدیران به طور کامل شرایط کار در مرکز تماس را بررسی کردیم. مانند هر شغل دیگری، کار در مرکز تماس هم بالا و پایین‌های خودش را دارد. اما اگر بتوانید مهارت‌های لازم برای این شغل را به دست بیاورید، درک درستی از مسئولیت‌های این سمت شغلی داشته باشید و نقش خود به عنوان یک عضو مهم در ایجاد یک تجربه کاربری خوب را بپذیرید، می‌توانید بهترین عملکرد را از خود نشان دهید.

برای تسلط به این موضوعات و کسب مهارت‌های بیشتر در حوزه فروش می‌توانید کتاب تماس‌های میلیاردی را مطالعه کنید یا در دوره فوق ستاره فروش شوید شرکت کنید. توضیحات تکمیلی درباره این دوره را می‌توانید با کلیک روی تصویر زیر به دست آورید.



برای شرکت در دوره فوق
ستاره فروش راه‌مدیران کلیک
کنید

نظرات شما برای ما مهم است!

بعد از خواندن این مقاله، چه چیزی بیشتر برایتان جذاب بود؟
اسوال یا تجربه‌ای دارید که می‌خواهید به اشتراک بگذارید؟ حتماً
نظر خود را بنویسید و با بقیه مقالات **راه‌مدیران** با ما در ارتباط
باشید.