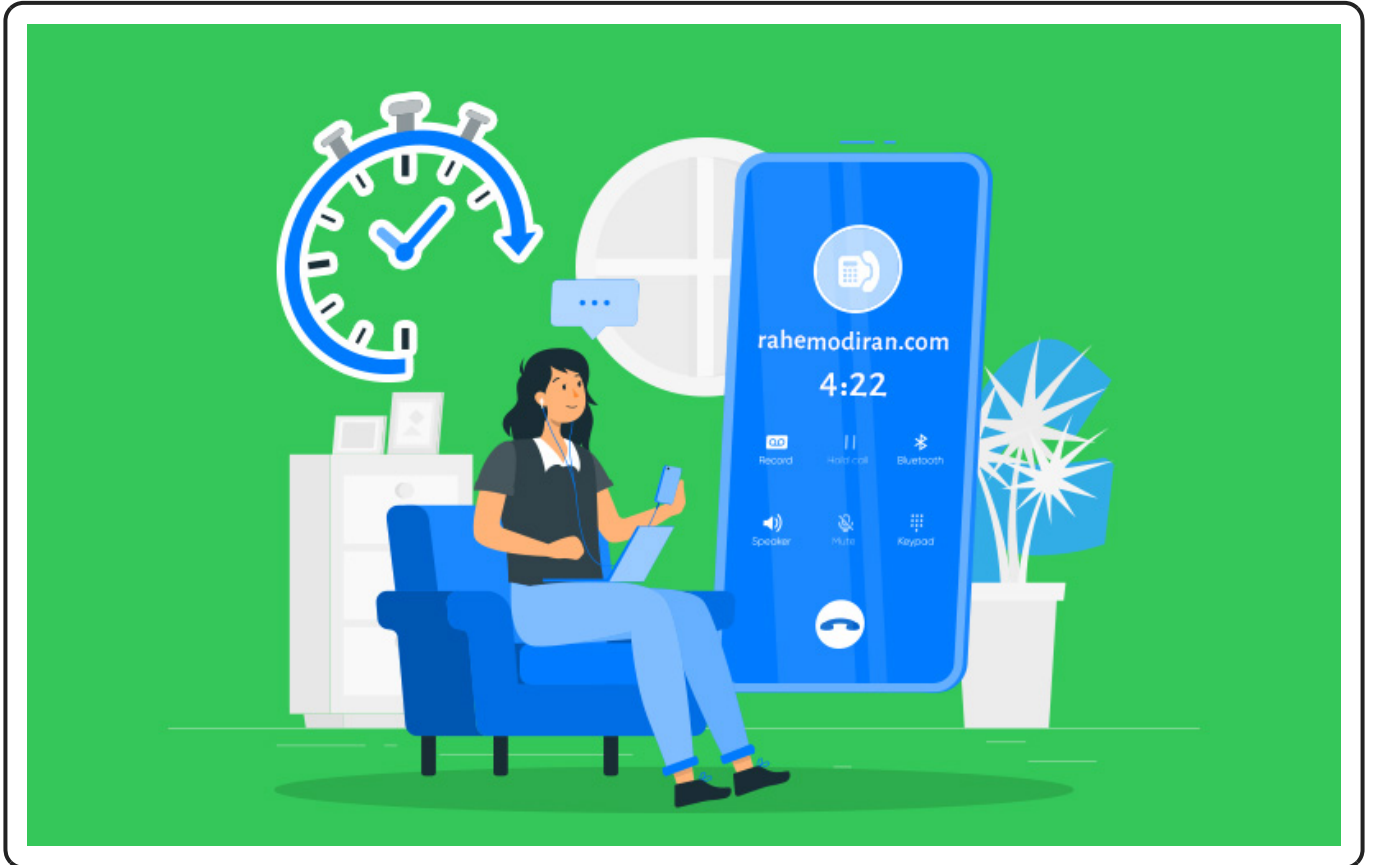




۲۰ راهکار برای کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی

این روزها، برقراری ارتباط با مشتریان و مخاطبان کسب و کار وارد مرحله‌ی تازه‌ای شده است. راه‌های زیادی برای بهبود خدمات مشتریان توسط مراکز ارتباط با مشتریان یا بخش روابط عمومی شرکت‌ها وجود دارد. یکی از این راهکارها، کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی



(Average Handling Time) است. در واقع استفاده از این راهکار می‌تواند تجربه‌ی مشتری را بهبود ببخشد. در ادامه مواردی را برای کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی بررسی می‌کنیم.

راهکارهای کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی

۱. همه اطلاعات را در شروع تماس جهت کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی جمع‌آوری کنید

به تیم پشتیبانی خود آموزش دهید تا تمام اطلاعات لازم را در ابتدای تماس جمع‌آوری کنند. در ادامه‌ی تماس می‌توانند با فیلتر کردن اطلاعات به دست آمده، روی حل مشکلات و دغدغه‌های مشتری تمرکز کنند. و **میانگین زمان رسیدگی** به **اعتراض** مشتری نسبت به زمان خرید و یا درخواست های مشتری را کم کنید.

۲. تلفن گویا را بررسی کنید

ممکن است برخی از مشکلات مشتریان، ناشی از انتخاب گزینه‌های اشتباه تلفن‌های گویا باشد. تلفن‌های گویا را بررسی کنید و ببینید آیا برای جلوگیری از این مشکلات راه حلی وجود دارد یا خیر.



۳. عملکرد کارکنان جدید را زیر نظر بگیرید

نظارت بر رویه‌ی تماس با مشتریان توسط پرسنل به خصوص کارکنان جدید، بسیار مهم است. مدیریت زمان را به تیم خود بیاموزید تا منجر به کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی شود. عوامل ماهر و مشتاق را برای راهنمایی نیروهای جدید انتخاب کنید و از آنها بخواهید عادات خوب خودشان را با پرسنل جدید تمرین کنند.

۴. برای ساده‌سازی فرآیند تماس، کاربرگ ایجاد کنید

به صورت دوره‌ای فرآیند تماس با مشتریان را بررسی کنید و پس از آزمایش روش‌های مختلف، برای روند تماس تیم خود و ساده‌سازی آموزش، کاربرگ درست کنید.

۵. کارمندان را با نمونه‌هایی از رسیدگی در زمان کم آشنا کنید

برای آموزش پرسنلی در این زمینه برنامه‌ریزی کنید. به نمایندگان و کارمندان خود فرصت دهید تا با نمونه‌هایی از رسیدگی به مشکلات مشتریان در مدت زمان کم آشنا شوند.

۶. کارمندانی استخدام کنید که مختصر و مفید صحبت



می‌کنند

در طول فرآیند استخدام نیرو، متقاضیانی را شناسایی کنید که سوالات به جایی می‌پرسند و به طور خلاصه و مفید به سوالات شما پاسخ می‌دهند. و در مشکل **مدیریت کارمندان کم کار** نیفتید.

۷. سکوت بین تماس‌ها را مدیریت کنید

زمان‌هایی برای مشتری در نظر بگیرید تا بتواند به صحبت‌های کارکنان فکر کند و تصمیم‌های مورد نظرش را بگیرد.

۸. ساعت‌های بیکاری پرسنل را شناسایی کنید

چه ساعت‌هایی در طول یک روز وجود دارد که پرسنل کاری برای انجام دادن ندارند؟ برای این ساعت‌ها برنامه ویژه‌ای در نظر بگیرید. از سرپرست‌بخش خود بخواهید این بازه‌های زمانی را شناسایی کند و در صورت لزوم برای این بازه برنامه آموزشی ترتیب دهد.

۹. جلسات تیمی برای هم‌اندیشی در نظر بگیرید

یکی از راه‌های کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی، ایجاد جلسات هم‌اندیشی برای تیم ارتباط با مشتری است، در این جلسات از افراد تیم بخواهید تا تجربه‌های خودشان در این زمینه را با دیگران به اشتراک بگذارند. سوالات پرتکرار مشتریان را در این جلسات مطرح



کنید و راهکار ارائه دهید.

۱۰. از نرم افزارهای ضبط تماس برای کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی استفاده کنید

استفاده از نرم افزارهای ضبط تماس، در بهینه‌سازی مدت زمان رسیدگی بسیار موثر هستند. تماس‌های دریافت شده را برای اهداف آموزشی ضبط کنید. این مورد به شما کمک می‌کند تا ارزیابی کنید که آیا در فرآیند پاسخگویی مشکل خاصی وجود دارد یا خیر. تماس‌های طولانی ممکن است ناشی از خوب گوش ندادن نیرو به مشکلات مشتری باشد.

Average Handling Time
(AHT)





۱۱. کارکنان نمونه را تشویق کنید

کارکنانی که عملکرد بهتری در کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی دارند را شناسایی و جلسه‌ای ترتیب دهید و ایشان را تشویق کنید. در جلسه تشویقی از مشاورین جهت آموزش به پرسنل دعوت کنید.

۱۲. پروفایل مشتریان را به روز نگه دارید

از کارشناسان ارتباط با مشتری خود بخواهید، تا نسبت به دریافت اطلاعات جدید و به روز مشتری کوشا باشند. در مورد ارائه خدمات خود به مشتری از آن‌ها بازخورد دریافت کنید.

۱۳. بخش ارتباط با مشتریان خود را به صورت مستمر ارزیابی کنید

آیا اکوسیستم سازمانی این‌بخش به پیشرفت اهداف سازمانی شما کمک می‌کند یا اینکه مانعی بر سر راه پیشرفت شماست؟ آیا فرآیند دریافت اطلاعات از مشتریان به خوبی انجام می‌شود؟ آیا کارکنان‌بخش آموزش‌ها و دستورالعمل‌هایی که به آن‌ها داده شده را به کار می‌گیرند؟ بررسی این عوامل می‌تواند یکی از راه‌های کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی باشد.



۱۴. تماس‌های مشتریان را بخش‌بندی کنید

سعی کنید بخش بندی تماس مشتریان را به نحوی برنامه‌ریزی کنید که مشتری بتواند با همان کارشناس قبلی که قبلاً ارتباط گرفته، صحبت کند. این مورد می‌تواند در بهبود تجربه مشتری مفید باشد.

۱۵. موارد آموزشی را از طریق ایمیل و اتوماسیون ارسال نکنید

سعی کنید برای پرسنل بخش ارتباط با مشتریان جلساتی برای ارائه اطلاعات به صورت مستقیم ترتیب دهید. اطمینان حاصل کنید که در این جلسات، هم مشاوران آموزش دهند و هم کارشناسان از چالش‌ها و مشکلات کاری خود صحبت کنند و جلسات به صورت دوطرفه برگزار شود.

۱۶. پرسش‌نامه‌ی عیب‌یابی تهیه کنید

یک پرسش‌نامه‌ی ساختار یافته برای نمایندگان خود تهیه کنید تا آن‌ها بتوانند به تماس خودشان با مشتری نظم بیشتری بدهند و بر اساس دستورالعمل تماس را هدایت کنند. از کارشناسان بخواهید تا از دوباره کاری جلوگیری کنند.



۱۷. از بخش سوالات متداول استفاده کنید

می‌توانید قسمتی از وبسایت خود را برای اطلاع رسانی بهتر به مشتریان به پرسش‌های متداول آن‌ها اختصاص دهید تا کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی را رقم بزند. یا اینکه می‌توانید یک‌بخش به عنوان راهنمای سریع ایجاد کنید و مرحله به مرحله خدمات اصلی خود را به مخاطب توضیح دهید.

۱۸. تکنیک گوش دادن موثر را به پرسنل آموزش دهید

از پرسنل خود بخواهید تا به صورت دقیق به آنچه مشتری می‌گوید یا درخواست می‌کند، گوش دهند. سپس با استفاده از سوالات کلیدی و کوتاه پاسخ، اطلاعاتی که نیاز دارند را از مخاطب دریافت کنند.

۱۹. آموزش مستمر پرسنل خود را جدی بگیرید

روی دانش فنی کارکنان خود سرمایه‌گذاری کنید. به صورت دوره‌ای اطلاعات ایشان را به روز نگه دارید، فرهنگ کارگروهی را بین افراد مختلف یک تیم ترویج دهید. این مورد نیاز به ارجاع دائم مشکلات ریز و جزئی به مدیریت را کاهش می‌دهد. یکی از آموزش‌ها و مهارت‌های فروش چنانچه گفته شد برقراری **تماس گرم** با مشتریان است. که در دوره ی **فوق ستاره** کامل آموزش داده شده.



۲۰. کیفیت را با کارایی اشتباه نگیرید

با وجود نکاتی که مطرح شد، این مورد را نیز به خاطر داشته باشید. به هیچ عنوان کیفیت تماس و ارائه خدمات در سطح عالی را به مشتریان، را به خاطر کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی به خطر نیندازید. مراقب باشید تا اصولی که مطرح شد، خللی در ارائه خدمات مناسب به مشتریان وارد نکند.

جمع‌بندی

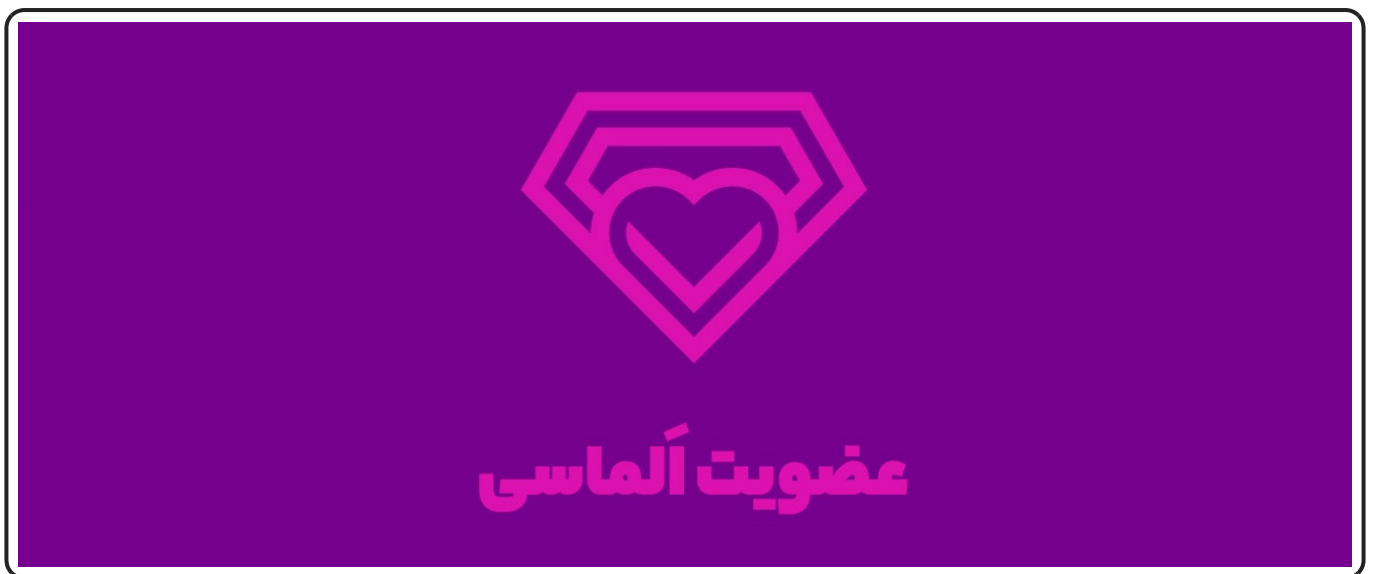
مرز باریکی بین ارائه خدمات مناسب و کاهش میانگین مدت زمان رسیدگی وجود دارد. بنابراین نیاز است تا به صورت دوره‌ای و منظم عملکرد بخش ارتباط با مشتریان خود را ارزیابی و کنترل کنید. آموزش به این قسمت را جدی بگیرید و اطمینان حاصل کنید که دائماً اطلاعات به روزی از مشتریان و مشکلات ایشان دریافت می‌کنید. اگر می‌خواهید مهارت‌های فروش و بازاریابی تیم خود را بهینه کنید، راه مدیران کنار شما خواهد بود. شما عزیزان می‌توانید از منوی سایت و بخش **خدمات مشاوره**، در زمینه‌ای که مورد نیاز شماست، از مشاوره کارشناسان ما استفاده بفرمایید.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس ۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳ در ارتباط باشید..



[type="info" align="" class="" width] این مطلب دارای
فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از
خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده‌ها مقاله صوتی و PDF دیگر
دسترسی خواهید داشت.[/box]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width]



لطفاً برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی
خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[/box]