

الجزء التاسع

التعامل مع العملاء

لدى الأشخاص القدرة على معرفة أسعار كل شيء في هذه الأيام
ولا يعرفون قيمة هذه الأشياء
أوسكار ويلد

العملاء: يعتبرون العنصر الأساسي للشركة، ولكنهم قد يصبحون أيضاً مصدر الضرر لوجودك والعكس صحيح. يوجد أعداد لا حصر لها لقصاص خدمة العملات المخيفة مثل الشركة التي ترفض السماع لشكاوي العميل أو العميل غير الراضي عن الخدمات التي يتلقاها، ويعود مجددًا فقط حتى يجعل حياة العاملين تعيسة. أليس من الأفضل تجهيز بعض الكلمات والعبارات لتقديمها في التقارير التي تساعدكم في مثل هذه المواقف؟ ولحسن الحظ يوجد ذلك.

بالطبع، إذا كانت شركتك تمتلك بعض التسجيلات لخدمة العملاء السيئة جداً، فهناك بعض العبارات الملائمة ستسهم في تغيير هذا الوضع، حيث تعد بعض الإجراءات التنازلية. ولكن بإمكان أي شخص عمل تغيير إيجابي من خلال كل تواصل اجتماعي ويمكن أن تبدأ بذلك أنت. كن مثلاً جيداً يحتذي به مع الموظفين لديك، وسيتبعون خطاك، ففي النهاية تعتبرون جميعاً "عملاء".
أبدأ بالعكس وستصدم من مدى سرعة وسهولة عكس الأشياء.

عند التعامل مع عميل غاضب

- من دواعي سروري أن أعمل على إصلاح ذلك على الفور.
- هناك صدق لدرجة كبيرة فيما تقوله، أرجو أن تسمح لي بإصلاح ذلك.
- أنت عميل والعميل دائماً على حق.
- عدم رضائك شيئاً غير مقبول بالنسبة لي، كيف يمكنني إصلاح ذلك؟
- أتفهم بشكل كامل ما تعنيه، وأعدك بأنني سأفعل قصارى جهدي لإرضائك.
- أرى أنك مستاء ما الذي يمكنني فعله لعكس ذلك الشعور لديك.
- أرجوك أن تشرح لي ما الذي تريده، وأنا أعدك بأنني سأفعله.
- أتفهم لماذا تشعر بذلك هل يوجد أي شيء بوسعي القيام به.
- لديك كل الحق لتشعر بذلك أستطيع تولى الأمر يمكنك الاعتماد علي.
- اتفق معك في الشكوى التي تعرضها، ولكن عليك التحدث بطريقة أكثر احتراماً.
- أرجوك تحدث إلي بطريقة محترمة، وسأعمل ما في وسعي لمساعدتك.
- اعتقد أنه بإمكاننا حل المشكلة إذا هدأت وتحدثت بطريقة أفضل.
- أتفهم غضبك، ولكن أرجوك لا تتحدث أو تصرخ إلى هذه الطريقة.
- أريد أنا أساعدك ولكنك تصعب الأمر على للتركيز على المشكلة.
- ما رأيك في التوصل لطريقة معينة لحل هذه المشكلة، يمكننا ذلك؟
- إذا أصررت على استمرارك في الحديث بهذا الأسلوب غير اللائق سيصعب ذلك على التركيز في الحل.
- التصدي والمواجهة
- اعتقد أنه بإمكانني مساعدتك بطريقة أفضل إذا هدأت وتكلمت بطريقة أكثر احتراماً.
- أحاول بكل جهدي أن أساعدك ولكن علينا التوصل لحل وسط.
- لا داعي لفقد أعصابك نحاول جميعاً مساعدتك بكل ما في وسعنا.

- الأشخاص من أمثالك يشوهون صورة العملاء.
- لقد تعاملت مع عملاء مثلك من قبل وعادة ما تستمرون في تعذيب أشخاص آخرين.
- أعتقد أن استمرارك معنا لن ينجح، اعتقد أنك ستكون أسعد في مكان آخر.
- أعتقد علينا إنهاء الحوار قبل قول أي شيء أندم عليه فيما بعد.
- لا ينبغي عليّ الاستمرار في تقبل هذه النوع من المعاملة.
- لا يوجد أحد تحدث إلي بمثل هذه الطريقة.
- ذلك مثير - عليك أن ترحل.
- لم اسمع في حياتي كما من هذا الكلام الأحمق من قبل.
- لا يوجد لدي المزيد مما يمكنني قوله؛ من الأفضل أن ترحل.
- لا نريد عملاء مثلك معنا.

عبارات التصدي والمواجهة

حين يطلب العميل استرداد مال

- آسف لكونك غير سعيد أرجو أن تسمح لي بتصحيح الوضع لإرضائك.
- بالطبع سيكون ذلك من دواعي سروري، هل يمكنني مساعدتك في أي شيء آخر؟
- سيكون من دواعي سروري استرداد المال لك. أرجو أن تقبل بـ (أ) للتعبير عن النوايا الحسنة للشركة.
- الإرضاء هو رقم واحد في أولوياتنا، أرجو أن تتيح لي الفرصة لمساعدتك.
- مساعدتك من أولوياتنا سنفعل قصارى جهدنا للتأكد من تحقيق ذلك.
- يسعدني استرجاع أموالك. هل يوجد شيء آخر بوسعي فعله إليك؟
- آسف لعدم القدرة على تلبية مطالبك، سيكون لدى قيمة استرداد الأموال بالكامل في الحال.

عبارات الإرضاء

- أستطيع تحديد أن عدم سعادتك بالمنتج والخدمة هو رواء استرجاعك للمال.
- نقدر كعميل لدينا لنرى ما نستطيع فعله.
- أنا متأكد من إمكانية توصلنا لحل ما، أعطيني فقط لحظات.
- لا أعتقد أن استرداد المال سيكون مشكلة، ولكن كنت أتمنى لو أننا علمنا بذلك في وقت أقرب.
- يجب الحصول على موافقة مديري قبل عمل أي شيء لك.
- هل بإمكانك تغيير هذا الطلب بشيء آخر؟
- السياسة التي تتبعها الشركة هي عدم استرداد الأموال إلا بعد (فترة معينة من الوقت)، ولكن في وضعك سأجعله حالة استثنائية.
- دون وصل استلام كل ما يمكنني فعله هو تقديم تقييد في حساب المتجر.
- اعتذر لك لا يمكنني فعل أي شيء دون الحصول على وصل استلام.
- كنت أتمنى لو بإمكانني مساعدتك. هل يمكنني فعل أي شيء آخر؟
- هل ستقوم باسترداد المال إذا سمعت قصة مثل هذه؟
- أود أن أساعدك الآن، ولكن هذه استراحة غداء، هل يمكنك العودة مجددًا خلال ساعة؟

عبارات الرفض

كيف يمكنك استعادة عميل وفي لشركتك

- لا يمكنك تصور مدى التغيرات التي فعلناها أتمنى لو بإمكانك إعطائنا فرصة جديدة.
- فكرنا كثيرًا ولفترة طويلة عن سبب ترك العملاء لنا وقمنا بإجراء تغييرات حقيقة.
- نفتقد عميلك معنا، ونود أن نفعل أي شيء حتى تعود كعميل معنا مرة أخرى.
- أعدك بأننا سنجعل رجوعك لنا يستحق الوقت والمجهود الذي ستبذله.
- أشعر باليأس لعدم العمل معك، ما الذي يمكن فعله حتى تعود كعميل معنا مجددًا؟

عبارات غير رسمية

- أكره أن بعض الخلافات قد نشبت بيننا كيف يمكننا إصلاح الأمر والبدء من جديد؟
- لقد تغيرت الأشياء هنا بشكل كلي أرجو أن تعطيني لي الفرصة لإثبات ذلك.
- دعنا لا نفكر في الأمور التي مضت أعتقد أنك ستكون سعيداً معنا إذا أعطيتنا فرصة ثانية.
- أسعى لتجربة الأمر مرة ثانية إذا وافقت على ذلك.
- أعمل معي مرة أخرى، وأعدك أنك لن تندم على ذلك.
- أعلم أنك لم تكن سعيداً معنا في الوقت السابق، ما الذي يمكننا فعله حتى تغير رأيك؟
- على الأقل هل بإمكانك سماع ما الذي يمكننا فعله لإرضائك في الوقت القادم؟
- أود أن تعود لنا كعميل مرة أخرى، ما الذي يمكنني فعله لتحقيق ذلك؟
- نحن مستعدون للبدء من جديد إذا أعطيتنا الفرصة لذلك.
- لقد فشلنا وتعلمنا درساً قاسياً أرجوك ساعدنا في الحصول على ثقتك مرة أخرى.
- إليك بعض التدابير التي اتخذناها للتأكد من أن ما حدث في الماضي لن يحدث مجدداً.
- نود أن نستعيد ثقتك فينا مجدداً كونك عميلاً سابقاً إذا سمحت لنا.
- عدم رضائك كان شيء غير مقبول، ولدينا ما نستطيع فعله لتغيير ذلك في المستقبل.

حين يطلب العميل التحدث إلى المدير

- أعلم جيدًا ما الذي تشعر به، سأبحث عن مديري للتحدث معك على الفور.
- هدفي الأول هو البحث عن مدير للتحدث معك.
- بالطبع سأطلب المديرية لك على الفور.
- بالتأكيد سأتحدث لمديري على الفور.
- أتفق معك بأن هذا الوضع يتطلب التحدث إلى مدير سأستدعيه لك على الفور.
- أتفهم ما الذي تشعر به لنرى ما الذي يمكننا فعله.
- قل لي ما الذي تريده، وسأنقل ذلك للمديرة في أقرب وقت ممكن.
- بالطبع ولكن أود أن استمر في الحوار معكم إذا لم يزعجك ذلك.
- بالطبع سأطلب المدير لك ولكن ليس بإمكانه فعل أي شيء لك أكثر مما بوسعي فعله.
- لا يوجد سبب معين لرفض مساعدتك.
- لا يوجد سبب لرفض تحدثك إلى المدير، ولكن أود أن أعلم ما الذي تريده بالتحديد.
- لدينا العديد من المدراء في الخدمة الآن سأحاول أن أبحث عن أحدهم لمساعدتك.
- أود حقًا أن أساعدك قبل التحدث إلى بعض الأشخاص الآخرين.
- حسنًا ولكن لا أعتقد أنه بإمكانك الحصول على ما تريده عند تحويلك للمدير.
- أنا غير متأكد من إمكانية مساعدتها لك في هذه المشكلة.
- أعتقد أن عليك الانتظار نظرًا لانشغال الجميع.
- جميعهم مشغولون الآن، أنتتظر أم تعود في وقت لاحق؟
- عليك الانتظار لأن طلبك لا يمتاز بأهمية أكثر من الطلبات السابقة.
- عليك العودة مرة أخرى في وقت لاحق.
- لا أعتقد أنه بإمكان أي شخص هنا ومن ضمنهم الإدارة المساعدة في حل هذه المشكلة.
- للأسف عليك التعامل معي.

حيث يكون العميل متعسفا

- أتفهم شكوتك، وأتفق معك كيف بإمكانني أن أساعدك؟
- أنا آسف لشعورك بذلك، ما الذي في وسعي فعله لمساعدتك؟
- لنجلس وناقش الأمر بطريقة عقلانية فأنا أريد مساعدتك جدياً.
- أريد أن أفهم من أين أتيت. هل بإمكانك شرح ذلك مجدداً؟
- أعتقد أننا لدينا فرصة أفضل لمساعدتك إذا حافظ الجميع على هدوئهم.
- أعتقد أننا وصلنا لأدنى مستوى في النقاش فلنبداً من جديد.
- أتفهم مدى غضبك، ولكن عليك أن تهدأ حتى أتمكن من مساعدتك.
- لديك وجهة نظر، ولكن أرجوك تكلم إليّ بطريقة أكثر احتراماً.
- سأفعل قصارى جهدي حتى ولو كان عكس تقديراتي.
- لك الحق في التمسك بوجهة نظرك، ولكن عليك تغيير نبرة صوتك.
- سأكون ممنوناً إذا تمكنت من مساعدتك، إذا هدأت وتحدثت بأسلوب أكثر احتراماً.
- أريد مساعدتك، ولكن أنت تصعب الأمر علي عندما تهينني بهذه الطريقة.
- يجب أن تهدأ، لا يمكنني التحدث إليك وأنت تصرخ في وجهي.
- عليك التحكم في أسلوب التعامل معنا وإلا لن نتمكن من مساعدتك.
- كلماتك موجهة أرجو أن تفكر قبل قولك أي شيء آخر.
- الطريقة التي تتبعها لا تعطي أي نتيجة في نهاية الأمر.
- لا نتمكن من الوصول لأي شيء في الحياة إلا إذا تخليت عن الأسلوب الذي تتبعه.
- من المثير للدهشة كيفية استفزازك للآخرين في وقت قصير.
- بعد هذا الحديث العنيف أنا مضطر ألا أسمعك أكثر من ذلك.
- لا أعتقد أن هناك أي شيء في هذه العلاقة، علينا الحفاظ عليها أليس كذلك؟
- لك الحرية في أن تكون متعسفاً ولي مطلق الحرية لرفض خدمتك.
- لا نريد عملاءً مثلك معنا.
- إذا لم تستطع السيطرة على نفسك في الهدوء سأطلب لك الأمن.

كيف يمكنك معرفة احتياج العميل

- أرجو ألا تمنع إذا أخبرتني بما يعد مهماً بالنسبة لك؟
- أشعر أنك تفكر بشيء محدد أليس كذلك؟
- هل يمكنك إعطائي فكرة عن أنواع المشاكل التي تريد مناقشتها؟
- إذا أطلعنتني أكثر عن احتياجاتك فسوف أتمكن من مساعدتك بشكل أفضل.
- لا أريد معرفة كل شيء، ولكن أريد بعض المعلومات التي تكفيني لمساعدتك في الحصول على ما تحتاجه.
- أعدك بأن أي شيء ستقوله لي سيكون سراً ولا أخبر به أحداً.
- أن لا أتكهن بما تريده، ولكن أعتقد أن لدى فكرة عن احتياجاتك.
- أعتقد أنني أحكم على الأشخاص عادة بشكل صائب لنرى إذا كنت صادقاً.
- إذا لم أملك أبسط المعلومات عنك سيكون من المستحيل مساعدتك.
- لا تكن خجولاً، قل لي فقط: ما الذي تبحث عنه!
- تحدث أكثر عن نفسك قل لي: ما الذي تفضله، ما الذي تكرهه؟ هواياتك؟ هل تنزعج من الحيوانات الأليفة؟
- حسناً يجب أن يكون هناك بعض الأشياء المخصصة التي تدل على مشترياتك، إذاً فما هي هذه الأشياء؟
- تصعب الأمر عليّ لمساعدتك حين تتجنب التعامل مع الأشخاص إلى هذا الحد.
- المزيد من المعلومات ستؤدي إلى خدمة أفضل.
- هناك حد لما يمكنني فعله وحدي، هل بإمكانك مساعدتي؟
- فقط إذا قمت بمساعدتي سأتمكن من مساعدتك.
- إذا لم تعطني أي معلومات لكي أستطيع مساعدتك فكل ما نفعله، هو فقط، إهداراً للوقت.

كيف يمكنك إقناع عميل متردد في الشراء

- سأساعد عميل آخر، وأتركك تفكر لبعض الوقت.
- أرجوك خذ وقتاً لتفكر ملياً في الأمر.
- أنت تفكر بعقلك الآن، ولكن ما الذي يقوله لك حدسك؟
- أشعر وكأن الأمر كان مكتوباً له أن يحدث، ألا توافقني الرأي؟
- أقدر أنه قرار مهم ما رأيك في التفكير في الأمر للحظات؟
- إذا كنت قلقاً بشأن تأنيب الضمير بإمكانك استرجاعه
- أتفهم جيداً إحجامك عن الشراء، ولكن أصدر هذا المنتج لكي أحافظ به على سمعتي.
- أعتقد أنها فرصة عظيمة لكلا الطرفين.
- أظن أن المميزات تفوق العيوب في حالتك.
- كل ما عليك فعله هو التوقيع على الخط الذي يحمل الخطوط (مزحة).
- ما هي نقاط اعتراضك؟ أعتقد أنه بإمكانني مناقشة كل واحدة منهم على حده.
- هناك بعض الأوقات التي يجب فيها المخاطرة واتخاذ القرار.
- إذا انتظرت فربما لا تكون هناك فرصة أخرى مثلها لفترة طويلة.
- ابذل قصارى جهدي في مساعدتك والإجابة عن أسألتك، ما الذي يجدر الوصول إليه في النهاية؟
- أعتقد أنك تحتاج لهذا المنتج لماذا لا تتخذ القرار؟
- ما رأيك أعدك بأنك لن تندم على هذا القرار.
- إذا لم تحظ بهذه الفرصة ستلوم نفسك في المستقبل.
- لا أحد يستحقها أكثر منك إذا وافقت ستجعلني سعيداً.

عبارات خفية

عبارات العلانية