

5 Steps to Happy Clients

Stay on top of the skills your customers value most.

By Barry Farber | December 02, 2009

خمس خطوات للفوز بعملاء سعداء

بقلم / بارى فاربر

ما يقرب من خمس ساعات أقضيها كل أسبوع في مهاتفة العملاء . ونيتي في هذه المحادثات هي مساعدة زبائني في فهم قاعدة العملاء والارتقاء برضاهم وإدارة المبيعات .. بل إن ذلك سيتعدى مساعدة العملاء لأنفسهم بطريقة أفضل .. حيث أجد في ثنايا نصائحهم توجيهات قيمة للتركيز بصورة أفضل . وإليك خمسة طرق تجعلك على قمة مهارات البيع ومعظمها في موضوع التقدير لدى العملاء .

١. كن جاداً :

عندما أسأل عملاء زبائني عن أهم قيمة يجب أن يتمتع بها البائعون .. فإنهم عادة ما يذكرون موقف الجدية . وهذا ينطبق على أى موضع في الشركات التى تخدم العملاء .. بداية من قسم خدمة العميل وحتى قسم الحساب لكن عندما يقع الخطأ فإن الفرصة الأخيرة هي إنجاز ما وعدت ، ومن ثم تأتى الفرصة لبناء الثقة عندما تحل المشكلة بشكل سريع أفضل من عدم وجود أية مشكلة على الإطلاق . ويجب أن تعلم أن الثقة لا تتوقف فقط على حل أية مشكلة ولكن يمكن أن تكون مجرد إجابة تلج الصدر عن أى سؤال مطروح . فكل عميل يريد أن يشعر بأنه أهم إنسان لديك .

٢. تواصل :

سواء قبل البيع أو في أثنائه أو بعده ، المهم .. أن تتواصل لأن التواصل بمثابة

الصمغ الذى يحافظ على لحام العلاقات الإنسانية . سهل اتصالاتك خلال عبارات مثل : (دعنى أرى هل أفهم ما تقول) أو (دعنا نتأكد هل نحن في الصراط المستقيم ، أليست هذه الموضوعات هى التى تهتم بها ؟) .

ولا يحدث التواصل الجيد إلا عندما نحسن الاستماع ، أيضاً .. هى فكرة صائبة لسؤال العملاء عن كيفية التواصل بعد البيع و كم عدد مرات التواصل . هل مرتين في الأسبوع أم مرة واحدة في الشهر ؟ فكل عميل له ظروفه وشخصيته . إنه سؤال أوحد دائماً ما أطرحة في محاوراتى : (هل هناك شيء لم تقم الشركة أو لم يقوم البائعون بعمله يمكننا عمله لنصل إلى الأفضل ؟) .. هذا السؤال دائماً ما يجمع معلومات قيمة نعرفها من العملاء وتحول دون استفحال المشكلات .

٣. كن إيجابياً :

قد يبدو هذا الأمر غير مفهوم ولكنني لطالما سمعت الكثير من أفواه العملاء عن أهمية المواقف التى تبعث على الود والتفاؤل لدى البائعين في أى مكان يعملون به في شركاتهم .. فكثيراً ما أسمع عبارات مثل : (جون يأتى إلى مكتبنا ويضفي علينا البهجة والسرور ، فهو يبدو وكأنه يعرف كل واحد في القسم عندنا) ، فالبائعون الكبار هم الذين ينشرون الإيجابية من حولهم .. فأنت لا تدري من سيترك أثراً كافياً في عملية القرار ولا تدري من سيكتب له النجاح في المستقبل .

٤. افهم عمل الزبائن :

إذا لم تقم بذلك ، فأنت مضطر إلى أن ترسل قائمة بالمنتج والأسعار عبر البريد في انتظار الأفضل . فكبار البائعين يتمتعون بحسن التعامل مع رغبات العملاء ؛ إذ يركزون على أسلوبهم قبل تقديم منتجهم . والبائع الناجح هو الذى يرغب في توجيه أسئلة مقصورة حيث يكتشف ما يريده العميل وما يتطلبه واجب العمل ، ووقتها يكون التركيز على المنتج أو الخدمة متناغماً مع الرغبات الفريدة للعميل .

٥. تابع .. وتابع :

لا شيء أكثر سحراً من هذه الطريقة .. فما عليك إلا أن تتابع عملاءك بعد إنجاز مهمتك أو حل مشكلتك .. فسواء عليك تواصلت معهم بالبريد الإلكتروني أو العادي .. قدم لهم شيئاً تعتقد أنه يمتعهم وقدم كذلك معلومات لهم قد تفيدهم .. إنك عندما تفعل ذلك .. فإنك تريهم أنك موجود في هذا المكان من أجلهم حتى وإن لم تبع شيئاً لهم .

وفي النهاية .. إذا انفعلت بهذه النقاط ونفذتها باقتدار فاعلم أنك على صواب ، فكثيراً ما يتحدث العملاء عن أشياء أفضل لهم .. ويغفل عنها البائعون أو يضعونها موضع التسليم والتصديق

