

مشتری یعنی کسب و کار ؛ کسب و کار یعنی مردم ؛ مردم یعنی مشتری

مشتریان شما را مردم تشکیل میدهند. برای راضی کردن مشتریان خود نیازی به داشتن مدارک دانشگاهی ندارید. تنها چیزی که میخواهید ؛ عقل سلیم است. کارکنان بخش خدمات شما ؛ مردم هستند. اگر آنها راضی نباشند نمی توانید مشتریان راضی پیدا کنید. حقیقت ساده و مسلمی است که اغلب نادیده انگاشته می شود.

به یک نکته مهم توجه داشته باشید ؛ بسیاری از موسسات اقتصادی بدون داشتن تجهیزات مناسب موفق شده اند اما تا کنون اتفاق نیفتاده موسسه ای بدون نیروی کار خوب موفق شده باشد.

چگونه میتوان کارمندانی شایسته برای بخش خدمات پیدا کرد ؟

بسیار ساده است. اشخاص با استعداد معمولی را بگیرید ؛ با آنها خوش رفتاری کنید ؛ به آنها احترام بگذارید و آنها را زیر نظر و آموزش های مناسب قرار دهید تا نیروی کار مناسبی به دست آورید.

چگونه می توان مشتری خوب پیدا کرد ؛ چگونه می توان به آنها خدمت کرد ؛ چگونه می توان آنها را برای خود حفظ کرد ؟

سوالات مهمی که جوابهای ساده ای دارند :

به مشتریان کمک کنید تا با محصولات شما درآمدهای بیشتری کسب کنند.

به مشتریان کمک کنید تا با محصولات شما هزینه هایشان بکاهند.

به مشتریان کمک کنید تا با محصولات شما در وقتشان صرفه جویی کنند.

((به عبارتی دیگر بهره وری مشتریان را با محصولات خود بالا ببرید.))

کاری کنید که کارکنان شما ذهنیت توجه به مشتری پیدا کنند. ممکن است بهترین نیروی انسانی و بهترین مشتریان را داشته باشید ؛ اما تا زمانی که این دو نتوانند با هم خوب کنار بیایند موفقیتی نصیب شما نخواهد شد.

هنری مورد در این خصوص می گوید ؛ اگر قرار باشد موفقیت رمز و رازی داشته باشد ؛ باید آن را در اطلاع یابی از نظر مشتریان جستجو کرد ؛ باید بتوانید مسائل را از زاویه دید آنها نگاه کنید و در ضمن صلاح کار خود را در نظر بگیرید.