

اصل رضایت مشتری



اصل شماره یک رضایت مشتری در هر کسب و کاری این جمله است که «همیشه حق با مشتری است!» هر شرکت، سازمان و فروشگاه‌ای که این اصل را رعایت نکند، محکوم به نابودی خواهد بود، زیرا بازار بر پایه‌ی مشتری شکل می‌گیرد. هرگز در گذشته مشتری تا این حد اطلاعات و قدرت نداشته است! هر شرکت بزرگ یا کوچکی باید همیشه تلاش کند تا نسبت به رقبای خود، محصولات و خدمات بهتر، سریع‌تر و ارزان‌تری به مشتری‌ها بدهد تا آن‌ها را راضی کند.

نتایج حاصل از اصل رضایت مشتری

۱. نتیجه اول اصل رضایت مشتری

«هرگاه فکر می‌کنید حق با مشتری نیست، به این اصل رجوع کنید!»

بهترین شرکت‌های جهان همیشه بر مبنای این اصل عمل می‌کنند. آن‌ها در مورد ارائه‌ی خدمات به مشتری دقت و وسواس خاصی نشان می‌دهند و همیشه در جستجوی راه‌ها و روش‌هایی هستند که بیشتر از رقبا و حتی بهتر از خودشان در گذشته، مشتری را راضی نگه دارند.

پُردرآمدترین شرکت‌ها آن‌هایی است که به مشتری‌ها بیشترین توجه را می‌کنند و همه‌چیز را در گروهی رضایت مشتری می‌دانند.



۲. نتیجه دوم اصل رضایت مشتری

«رضایت مشتری نتیجه‌ی روابط اشخاص با یکدیگر است.»

شما نمی‌تواند مردم را فقط با محصولات و خدمات خود ارضا کنید. آن‌ها احساسات دارند و از طریق داشتن روابط متقابل با دیگران ارضا می‌شوند.

طبق تحقیقاتی در دانشگاه هاروارد، ۶۸ درصد مشتریان ناراضی به این علت شرکت تأمین‌کننده‌ی خود را تغییر می‌دهند که با بی‌تفاوتی یک یا چند نفر از کارکنان آن شرکت روبرو می‌شوند! به همین دلیل، بیشتر کسب‌وکارهای موفق همه‌ی کارکنان خود را موظف به بهترین رفتار با مشتری می‌کنند تا مشتری راضی باشد.

۳. نتیجه سوم اصل رضایت مشتری

«بهترین شرکت‌ها همیشه بهترین افراد را استخدام می‌کنند.»

شرکت‌های بزرگ جهان این موضوع را به‌خوبی می‌دانند که کارکنان علت اصلی موفقیت هستند و به همین دلیل، زمان زیادی را صرف استخدام بهترین افراد می‌کنند و دقت زیادی در این مورد به خرج می‌دهند. استخدام هر فرد نامناسبی ممکن است لطمه و زیان سنگینی برای کسب‌وکار به بار آورد، زیرا چنین فردی معمولاً باعث نارضایتی مشتری خواهد شد.

۴. نتیجه چهارم اصل رضایت مشتری

«مسئولیت اصلی مدیریت این است که با به دست آوردن رضایت مشتری، حداکثر سرمایه‌ی مصرفی روی نیروی انسانی را برگرداند.»

شما هر کاری را به دو شکل می‌توانید انجام دهید: یکی اینکه خودتان آن را انجام دهید و دیگر اینکه آن کار را به شخص دیگری واگذار کنید. وظیفه‌ی اصلی مدیر این است کارها را واگذار کند تا دیگران آن را انجام دهند، نه اینکه خود مسئولیت‌ها همه‌ی کارها را به عهده بگیرد.

اگر واگذاری کارها را به‌درستی انجام دهید، می‌توانید رضایت کارکنان و در نتیجه رضایت مشتریان را نیز به دست آورید.

نکته مهم: رفتار کارکنان شرکت با مشتری، مانند رفتار مدیریت آن شرکت با کارکنانش است!

چهار سطح رضایت مشتری:

برای رضایت مشتری چهار سطح وجود دارد که در هر شرکت و کسب و کار کوچک یا بزرگی قابل استفاده می باشد. همیشه تلاش کنید که سطح خود را ارتقا دهید تا به بالاترین سطح برسید!

۱. سطح اول رضایت مشتری

در این سطح به تأمین نیازهای اولیه مشتری بپردازید! این نیازها را شناسایی کنید و به دنبال روش هایی باشید که آن ها را بهتر تأمین کنید. این حداقل کاری است که برای بقای کسب و کار خود انجام می دهید.

۲. سطح دوم رضایت مشتری

در این سطح فراتر از حد نیازهای اساسی مشتری بروید! بررسی کنید که نسبت به رقبایان چه خدمات اضافه ای می توانید به مشتری ارائه کنید؟

۳. سطح سوم رضایت مشتری

در این سطح مشتری را شگفت زده و غافلگیر کنید! چه کاری می توانید انجام دهید که فراتر از انتظارات مشتری باشد و باعث شگفتی و خوشحالی او بشود؟

۴. سطح چهارم رضایت مشتری

در این سطح مشتری را کاملاً مات و مبهوت کنید! این بالاترین سطح است که فقط شرکت های بسیار موفق به آن دست پیدا می کنند. در این قسمت شما باید کارهایی انجام دهید که بسیار فراتر از انتظارات مشتری است و اصلاً به ذهنش خطور نمی کند.

این موضوع باعث می شود او همیشه مشتری شما باقی بماند، بارها و بارها از شما خرید کند و شما را به همهی دوستان و آشنایان خود نیز معرفی کند. اگر بتوانید کارهای خارق العاده ای انجام دهید که هیچ کدام از رقبای شما انجام نمی دهند، می توانید جزء ۱ درصد برتر در زمینه ای خود باشید و بیشترین مشتری ها را داشته باشید!

شرکت‌های بسیار موفق و میلیاردی کشور و میلیون دلاری جهان که همگی در ابتدا شرکت‌های بسیار کوچکی بوده‌اند، با هدف جلب نهایت رضایت مشتری به جایگاه کنونی خود رسیده‌اند و اکنون با فعالیت در این سطح، بیشترین رضایت مشتری و در پی آن، بیشترین درآمد را نیز نصیب خود می‌کنند!

نکته بسیار مهم: میزان رضایت مشتری = میزان درآمد کسب‌وکار

نویسنده: فردین محمدی

موضوع: کسب‌وکار | بازاریابی و فروش

منبع: موفق یار (www.MovafaghYar.com)

[برای مشاهده‌ی این مقاله در سایت موفق یار و اعلام نظرات خود، اینجا کلیک کنید!]
برای خواندن جدیدترین مطالب موفقیت و ثروتمندی، به سایت موفق یار مراجعه کنید!
برای دانلود رایگان آموزش‌ها و مقالات مشابه این مطلب، عضو سایت موفق یار شوید!

