

7 اشتباه مرگبار در واحد پشتیبانی



www.danapardaz.net

7 اشتباه مرگبار در
واحد پشتیبانی

با وجود اینکه بموقع پاسخگوی نیاز مشتری هستید...
با وجود اینکه مشکلات نوشتاری ندارید...
با وجود اینکه مودب و مهربان هستید...

آیا مشتریان شما ناراضی هستند؟

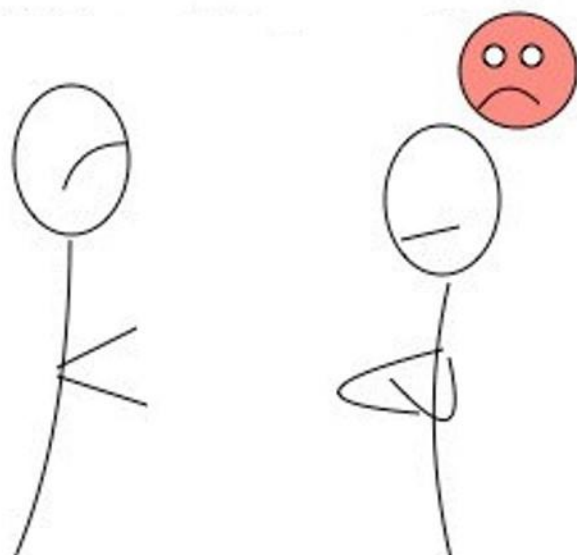
احتمالا به این دلیل است که شما یکی از این 7 گناه
مرگبار را مرتکب می شوید.

نکته: این موارد بدلیل اینکه واضح و روشن نیستند مرگبار می باشند.

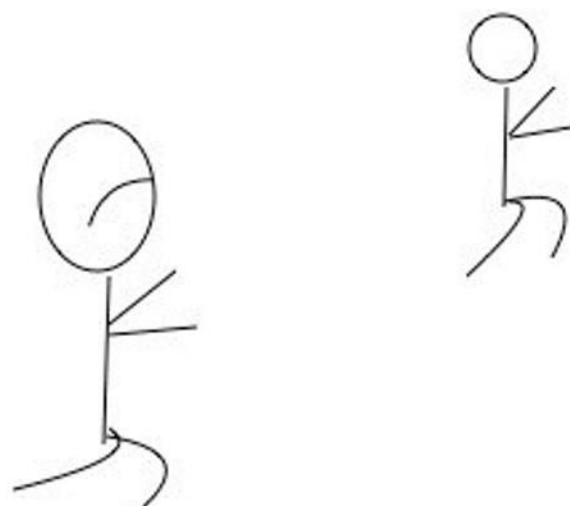


1- وقتی که اشتباهی کردید بیش از اندازه از مشتری درخواست بخشش نکنید.

از شما عذر می خوام!
خیلی خیلی معذرت می خوام.
دیگه هیچ وقت به شما کم محلی نمی کنم.



نرو!
خواهش می کنم منو دوست داشته باش.



چرا منو دوست نداری؟



وقتی اشتباهی می کنید و مشتری ناراضی است.

بایدها

اشتباه خود را بپذیرید
با شکوه عذرخواهی کنید
یکبار عذرخواهی کنید



نبایدها

خودتان را کوچک نکنید
مشتری را با ایمیل ها و تماس ها
برای عذرخواهی بمباران نکنید

2- مشتری را مجبور به تغییر کانال ارتباطی نکنید.



اگر مشتری ترجیح می دهد تا با تلفن با شما صحبت کند، او می تواند با شما تماس بگیرد.

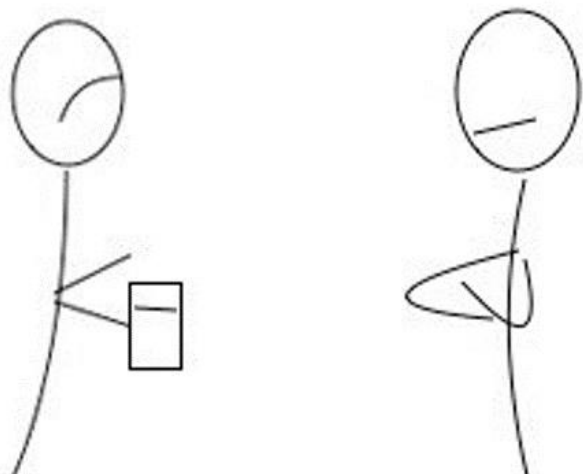
کانال های ارتباطی را تغییر ندهید مگر در موارد زیر:

1. مشتری از شما درخواست کند.
2. یک موضوع بسیار مهم است که نمی توان با یک ایمیل آنرا حل کرد و باید از کانال دیگری استفاده کرد.
حتی قبل از تماس با مشتری از او اجازه بگیرید.

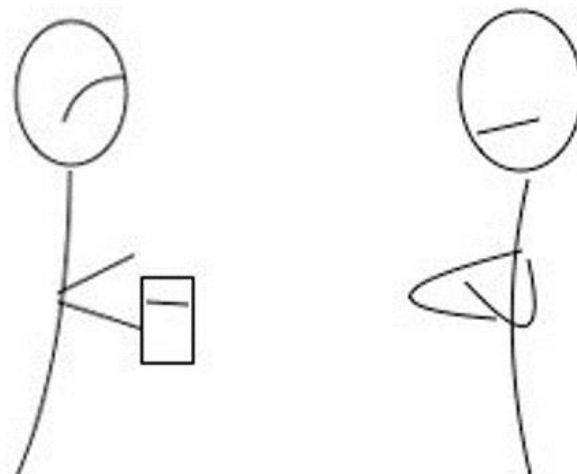


3- به اشتباهات مشتری در استفاده از محصول اشاره نکنید.

من هر کاری کردم نتونستم
در اینو باز کنم، دستورالعمل
داخلشم اصلا به من نتونست کمک کنه!



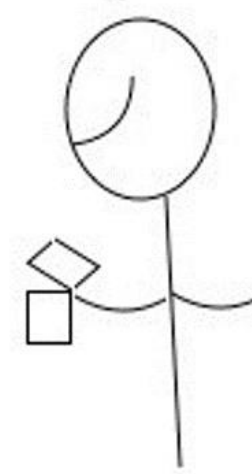
چرا من اصلا اینو از شما خریدم؟
اصلا از این وضع خوشم نمیاد.



پوله منو پس بدید!



بی خودی ناراحتی. ببین،
من راحت بازش کردم.



از مشتری اشتباهی سر زده.
ایول!

به این قیمت که مشتری ناراحت شود به او ثابت نکنید که حق
با شماست.
هیچ ایرادی ندارد که اشتباهاتی رخ دهد. شما وظیفه خود را
انجام دهید.
به یاد داشته باشید که **همیشه حق با مشتری است.**



4- بدون کسب نتیجه لازم و دلیل مشخص تیکت مشتری نبندید.



مشتری شما مانند شما به تمامی موارد آگاه نیست.

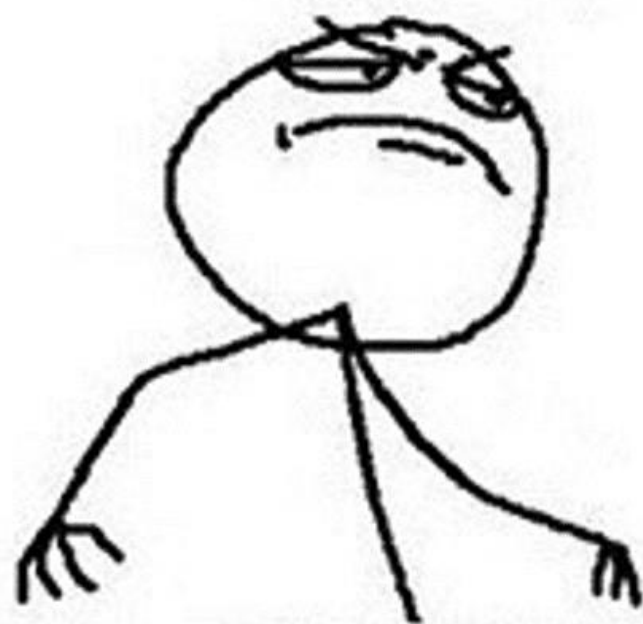
همیشه، همیشه و **همیشه دلیلی** برای هر حرکت خود داشته باشید.

- تیکت را دوباره ارجاع دادید؟ توضیح بدهید چرا.
- اولویت تیکت را تغییر دادید؟ توضیح بدهید چرا.
- مشکل تیکتی را حل کردید؟ توضیح بدهید چرا.



5- بلافاصله، از کلمات "ولی" و "با این حال" بعد از کلمات "متشکرم" و "عذرخواهی می کنم" استفاده **نکنید**.

عذرخواهی می کنم



ولی من متاسف نیستم



از این کلمات در ایمیل های پشتمانی خود
استفاده نکنید.

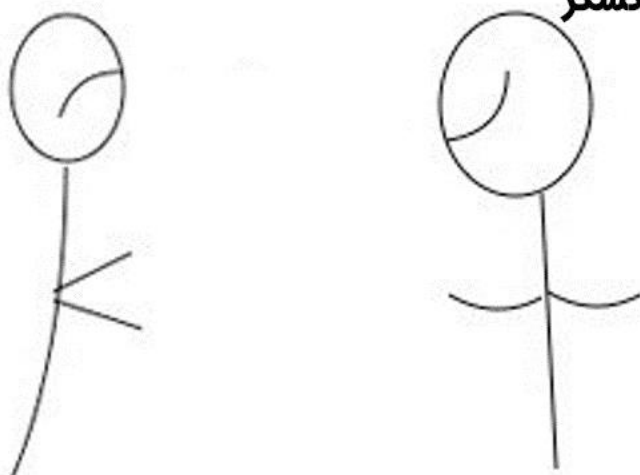
- ممنونم، اما...
- عذرخواهی می کنم، با این حال...
- در واقع،...



6- از یک الگو یا قالب خاص برای هر ارتباط با مشتری استفاده نکنید.

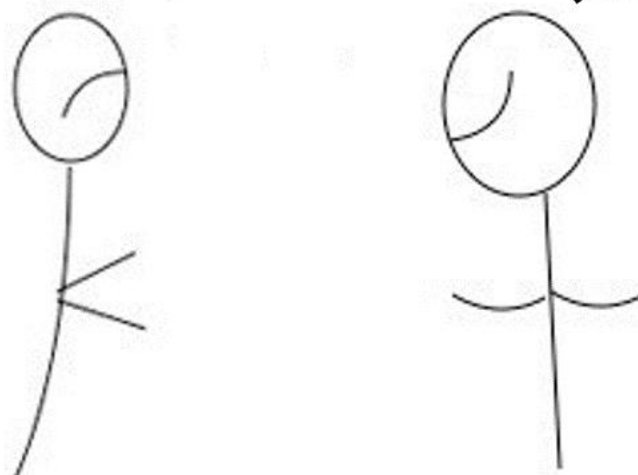
سلام، موبایله من از کار افتاده
میشه تعویضش کنید؟

با سلام،
من عاشق کمک کردن هستم.
چطور از کار افتاد؟
در هر زمانی می توانم به شما کمک کنم.
با تشکر



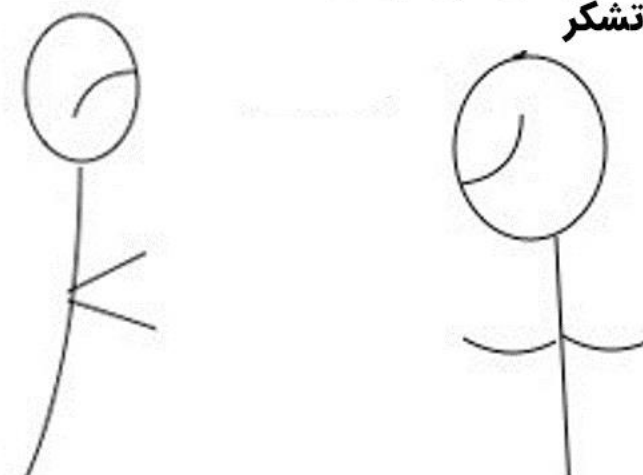
راستش پسرخاله ام گوشی
رو در آب انداخت.

با سلام،
من عاشق کمک کردن هستم.
آیا گارنتی دارید؟
در هر زمانی می توانم به شما کمک کنم.
با تشکر



بله گارنتی دارم!
شماره گارنتی: ۱۳۹۷آب۱۴

با سلام،
من عاشق کمک کردن هستم.
عذرخواهی میکنم. تاریخ گارنتی شما
به پایان رسیده است.
در هر زمانی می توانم به شما کمک کنم.
با تشکر



استفاده از الگوی خاص می تواند مفید باشد، اما نه
اینکه برای هر پاسخی از آن استفاده کنید.

استفاده از یک قالب برای اولین پاسخ قابل قبول است، اما در
پاسخ های بعدی استفاده از آن سودی نخواهد داشت.

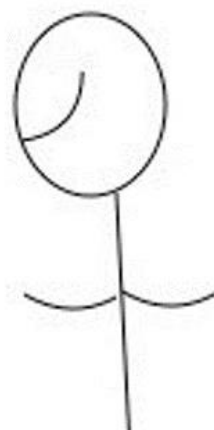
استفاده مداوم از یک ساختار با اینکه ممکن است مودبانه و
محترمانه به نظر بیاید، ولی شما را مانند یک ربات نشان خواهد
داد.



7- برای اینکه مشکل مشتری را برطرف نمایید، سعی در فروش فیچر جدید نکنید.

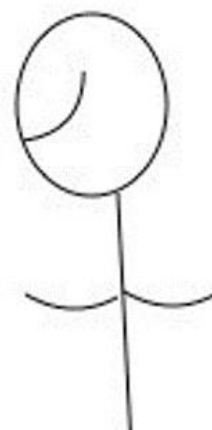
سلام، من می خواهم عکس پروفایلم را عوض کنم.

این فیچر در نسخه حرفه ای موجود است. فقط برای یک میلیون تومان!



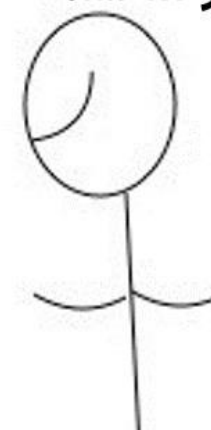
یک میلیون بابت یک فیچر معمولی؟ این خیلی زیاده.

من می تونم ۵٪ به شما تخفیف بدم!



ولی من نمی خوام نسخمو عوض کنم. این خیلی خسته کننده است!

ماژول مدیریت رفع خستگی برای نسخه اینترپرایز فقط به قیمت ۵ میلیون تومان ارائه خواهد شد.



وقتی که شما می خواهید فیچری را بدون رفع مشکل
مشتری به او بفروشید...

چیزی که شما فکر می کنید

بهترین نسخه برای مشتری
بالاترین نسخه است.
ماژول های اضافی می تواند
باعث شود تا مشتری به
محصول علاقمند شود



چیزی که آنها فکر می کنند

شرکت هیچ اهمیتی به
مشکل من نمی دهد.
شرکت فقط و فقط به درآمد
بیشتر فکر می کند.

7 اشتباه مرگبار در واحد پشتیبانی



www.danapardaz.net

همین امروز با ما تماس بگیرید تا از مزایای مختلف نرم افزار **دانا** آگاه شوید.

تیکتینگ آنلاین، هلپ دسک، نظر سنجی آنلاین، پایگاه دانش، پورتال مشتریان و بیش از 20 زیر سیستم و ابزار دیگر به صورت یکجا در اختیار شماست.

تهران - فلکه دوم صادقیه - ابتدای خیابان آیت الله کاشانی - خیابان بوستان یکم - ساختمان برلیان - طبقه ۵ واحد ۱۷ - تلفن: ۰۲۱-۴۹۲۵۸۰۰۰

