



كيفية تكوين صورة إيجابية

اجعل الزبون أولويتك الأولى دائماً!

إن زبائنك، هم السبب في بقاء واستمرار مشروعك، ولهذا يجب أن يكونوا محط اهتمام عملياتك الرئيسي. إن الخدمة التي تؤدي دون اهتمام أو دون إضفاء طابع شخصي عليها، قد يكون لها وقعها غير المستحب؛ فمعظم الزبائن غير الراضين، لن يعربوا عن شكواهم ولكنهم سيعزفون عن الشراء في المرات القادمة وسيبلغون آخرين كثيرين بذلك.

اجعل العمل يتسم بالسهولة

تأكد من أن العاملين على قدر جيد من التدريب والكفاءة لأداء العمل المطلوب.

لا تشكو أو تظهر ضيقك

فأسلوب التعامل الذي يتحلى بالبهجة والكفاءة يُسعد الزبائن.

استغل إبداع وخبرة موظفيك

فوض موظفيك، وشجعهم، ومكنهم، وتواصل معهم؛ فهكذا يصبحون أكثر إنتاجية، وستجد متسعاً من الوقت لإدارة أعمالك بدلاً من "استغراق الوقت في تسوية الخلافات".

أنصت للطلبات، وتقبل التغيير، وتعامل بصورة إيجابية مع الجوانب المبهمة

قد يطلب الزبائن إجراء تغييرات على أوامر الشراء التي طلبوها، والتي من شأنها أن تؤثر على الترتيبات القائمة. فالكيفية التي يتم بها خدمة هذه الطلبات، تمثل أهمية للمشتري، ولمستوى ارتياحه، لكي يُقدّم مرة أخرى على طلبات شراء مستقبلية.

أجعل نهجك تجاه المهام نهج ثقة، وتعامل مع المشاكل بكفاءة، وتابعها بسرعة.

شدد على الجودة

فالسعر، والجودة، والخدمة تشكل ثلاثة جوانب أساسية للمقارنة عند اتخاذ قرار الشراء. فنادراً ما تستند قرارات الشراء على السعر فقط.

ارفع من مستوى معرفة زبائنك

تأكد من معرفة زبائنك لكامل نطاق خدماتك التي تقدمها لكي تمتد مبيعاتك إلى مجالات جديدة. وتحدث مع زبائنك بخصوص المعلومات التي تؤثر على قرارات الشراء، كالتوقيت وإتاحة المنتج والشحن، الخ.

شدد على أداء العمل في وقته المناسب وبكفاءة

ضع آجال محددة لإكمال المهام واجعلها مبدأك السائد لأداء الخدمة.



انخرط في مجتمعك ورد إليه شيئاً
منحك الوقت أو المال لجهات وجماعات خيرية محلية مستحقة سيفضي إلى النية الحسنة لدى المواطنين
والمجتمع الذي تستفيد منه.

كن أميناً مع الزبائن وناقش معهم الصعوبات بصراحة
تعامل مع الناس بأسلوب صريح وملائم، لكي تتجنب المواقف السلبية الممكنة قبل حدوثها. فإذا وجدت
مشكلة، أخبرهم بها. وتواصل بفعالية مع زبائنك.

\ يقدم مركز \ الخدمات \ التجارية \ كندا- أونتاريو \ (COBSC/CSECO) معلومات \ تتعلق
\ بالتجارة والشركات \ باللغتين الرسميتين لكندا وهما الإنجليزية والفرنسية. وقد ترجمت \ بعض أهم وثائقنا
إلى \ لغات أخرى وذلك \ مراعاة منا للأقليات اللغوية \ . إذا رغبتكم \ في \ الحصول على مزيد من
المعلومات التجارية فيرجى الإتصال \ برقم الهاتف \ -4444 \ -576 \ 1-888 أو التكلم مع الموظف
المسؤول عن إعطاء المعلومات في المركز \ (COBSC/CSECO).