



ایک مثبت ایمج (تاثیر) کیسے بنانا ہے

ہمیشہ گاہک کو اپنی پہلی ترجیح بنائیں!

آپ کے بزنس (کاروبار) کا وجود آپ کے گاہکوں کی وجہ سے ہے، اور وہ آپ کی کاروباری سرگرمیوں کا اولین مرکز توجہ ہونا چاہئیں۔ پروا نہ کرنے والی، غیر شخصی سروس تباہ کن ہو سکتی ہے؛ زیادہ تر ناخوش گاہک شکایت نہیں کرتے لیکن وہ دوبارہ آپ سے نہیں خریدیں گے اور وہ کئی دوسروں کو بتائیں گے۔

یقینی بنائیں کہ کام آسان دکھائی دے۔

یقینی بنائیں کہ عملہ اچھا تربیت یافتہ اور دئے گئے کام میں مہارت رکھتا ہو۔

شکایت یا پریشانی نہ ظاہر کریں۔

ایک خوش باش اور با اسلوب "کرسکتا ہوں" رویہ گاہک کو خوش رکھتا ہے۔

اپنے عملے کی تخلیقی صلاحیت اور تجربے کو استعمال میں لائیں!

اپنے اسٹاف کو ذمہ داری دیں، ان کی حوصلہ افزائی کریں، ان کو اختیار دیں، اور ان سے بات چیت کریں۔ ملازمین زیادہ بار آور ثابت ہوں اور آپ کے پاس "آگ فرو کرنے" کے بجائے کاموں کے بندوبست کے لیے زیادہ وقت ہوگا۔

گزارشات کو سنیں، تبدیلیوں کو قبول کریں اور غیر یقینی صورت حال کا مثبت جواب دیں۔

گاہک آرڈر میں ایسی تبدیلیوں کا مطالبہ کر سکتے ہیں جن کا اثر موجودہ بندوبست پر پڑتا ہو۔ ان مطالبات کو کیسے پورا کیا جاتا ہے، یہ خریداروں اور مستقبل میں مزید آرڈر دینے کے لئے ان کی آسودگی کی سطح کے لیے اہم ہے۔

کام کی طرف اعتماد کے ساتھ قدم اٹھائیں، کام مؤثر انداز میں کریں اور مسائل پر فوری کارروائی کریں۔

معیار (کوالٹی) پر زور دیں۔

خریداری کا فیصلہ کرنے میں قیمت، کوالٹی، اور خدمات کے موازنہ کرنے کے تین بنیادی عناصر ہیں۔ خریداری کرنے کے فیصلوں کی بنیاد شاذ و نادر ہی محض قیمت ہوتی ہے۔

اپنے گاہکوں کے علم کی سطح کو اونچا کریں۔

نئے علاقوں میں فروخت کے لئے اس بات کو یقینی بنائیں کہ گاہکوں کو فراہم کردہ خدمات کی پوری رینج (وسعت) کا علم ہو۔ خریداری کے فیصلے پر اثر انداز ہونے والی معلومات (جیسا کہ اوقات/دستیابی/مال بھیجنے کا خرچہ، وغیرہ) کے بارے میں گاہک کو باخبر رکھیں۔

یقینی بنائیں کہ کام بروقت اور مؤثر طریقے سے پورا کیا جائے۔



سروس کے معیار کے طور پر، کاموں کو پورا کرنے کے لیے داخلی تاریخیں مقرر کریں۔

اپنی کمیونٹی سے تعلق و دلچسپی رکھیں اور اسے کچھ واپس کریں۔

مستحق مقامی خیراتی اداروں اور گروپوں کے لئے وقت یا رقم فراہم کرنے سے ساتھی شہریوں اور کمیونٹی میں، جس سے آپ استفادہ حاصل کرتے ہیں، آپ کے لئے اچھے جذبات پیدا ہوں گے۔

گاہکوں کے ساتھ ایمانداری سے کام لیں اور ان کے ساتھ کھلے الفاظ میں مسائل پر بات چیت کریں۔

ممکنہ منفی صورت حال پیدا ہونے سے پہلے ہی رفع دفع کرنے کے لئے، لوگوں سے صاف انداز میں اور بروقت معاملے نیٹائیں۔ لوگوں کو آگاہ کریں کہ مسئلہ موجود ہے۔ اپنے گاہکوں سے مؤثر طریقے سے بات چیت کریں۔

کینیڈا۔ اونٹیریو بزنس سروس سنٹر (COBSC/CSECO) کینیڈا کی سرکاری زبانوں یعنی انگریزی اور فرانسیسی میں بزنس کے بارے میں معلومات فراہم کرتا ہے۔ خوش خلقی کے جذبے کے تحت، ہماری کارآمد ترین دستاویزات میں سے چند کا ترجمہ دوسری زبانوں میں بھی کیا گیا ہے۔ اگر آپ کو بزنس کے بارے میں اضافی معلومات چاہئیں، تو مہربانی کر کے COBSC/CSECO کے انفرمیشن افسر سے بات کرنے کے لئے 1-888-576-4444 پر فون کریں۔