



چطور می توان نگرشی مثبت داشت

به وظایف با اعتماد نفس بپردازید، به طور موثر عمل کنید و به مشکلات فوراً رسیدگی کنید.

همیشه اولویت اول را برای مشتریان قائل شوید!

کسب و کار شما به خاطر مشتریانانتان وجود دارد و آنها بایستی هسته اصلی فعالیت های شما باشند. خدمات بی توجهانه، غیرشخصی می تواند مصیبت بار باشد؛ بیشتر مشتریان ناراضی هرگز شکایت نمی کنند ولی دیگر از شما خرید نکرده و به دیگران هم خواهند گفت.

کارکردن را به نظر آسان کنید.

اطمینان حاصل کنید که کادر اداری به خوبی کارآموزی دیده است و برای انجام کار باکفایت است.

شکایت نکنید و یا موضوعات زحمت آور را بیان نکنید.

یک نگرش «اهل انجام کار» شاد و کارآمد، مشتریان را راضی نگاه می دارد.

از خلاقیت و تجربه کادر اداری تان استفاده کنید!

وظایف را به کادر اداری تفویض کنید، آنها را تشویق کنید، توانمند کنید و با آنها تبادل نظر کنید. کارمندان پربازده تر بوده و شما فرصت بیشتری خواهید داشت تا عملیات را اداره کنید به جای اینکه «دائماً با مشکلات مقابله کنید».

به درخواست ها توجه کنید، تغییرات را بپذیرید و به طور مثبت به تردید واکنش نشان دهید.

مشتریان ممکن است به تغییراتی در سفارش نیاز داشته باشند که بر روی ترتیبات کنونی تأثیر می گذارد. نحوه رسیدگی به این درخواست ها برای خریدار و میزان آرامش و راحتی آنها برای سفارشات آینده اهمیت دارد.

بر روی کیفیت تأکید کنید

قیمت، کیفیت و خدمات، سه معیار اصلی برای مقایسه در هنگام تصمیم گیری در مورد خریدن هستند. تصمیمات در مورد خریدن به ندرت صرفاً براساس قیمت است.

سطح دانش مشتریان خود را بالا ببرید.

اطمینان حاصل کنید که مشتریان از خدمات گوناگونی که ارائه می شود آگاهی داشته باشند تا بتوانید در زمینه های جدید فروش داشته باشید. با مشتری در مورد اطلاعاتی که بر روی تصمیم گیری در مورد خرید تأثیر می گذارد، یعنی مناسبت زمانی/موجود بودن/هزینه حمل و نقل و غیره تبادل نظر کنید.

اطمینان حاصل کنید که کار سر وقت و به طور مقرون به صرفه انجام شود.

موعد داخلی را به عنوان معیاری برای خدمت رسانی، برای انجام وظایف برقرار کنید.

در جامعه محلی خود فعال شوید و در پیشرفت آن دخیل شوید.

ارائه وقت و پول به خیریه ها و گروه های ارزشمند محلی موجب حسن نیت از طرف شهروندان و جامعه ای می شود که از آن بهره مند می شوید.

با مشتریان سرراست باشید و مشکلات را صادقانه با آنها در میان بگذارید.



با اشخاص به طور صریح و سروقت پردازید تا موقعیت هایی که امکان دارد نتیجه منفی دهند را قبل از اینکه اتفاق بیافتند از میان بردارید. به اشخاص اطلاع دهید که مشکلی وجود دارد. با مشتریان خود به طور موثر تبادل نظر کنید.

مرکز خدمات تجاری کانادا- انتاریو (COBSC/CSECO) اطلاعات تجاری را به انگلیسی و فرانسه که زبان های رسمی کانادا هستند در دسترس قرار می دهد. از مدارکی که بیش از همه مورد استفاده قرار می گیرند نسخه تجارت هستید هائی بصورت رایگان به زبان های دیگر ترجمه شده است. اگر مایل به دریافت اطلاعات بیشتری در مورد لطفاً با شماره 1-888-576-4444 تماس بگیرید و با یکی از مسئولان اطلاعات مرکز خدمات صحبت کنید. تجارتی کانادا - انتاریو COBSC/CSECO کنید.