



دیدگاه / اخلاق حرفه‌ای در برخورد با مشتری

اشاره :

در چندین شماره قبل ماهنامه در این ستون مطالبی در مورد فناوری‌های نوین برنامه‌نویسی را با هم مرور کرده‌ایم . شاید انتظار شما عزیزان از این صفحه شخصی هم همین باشد ولی در این شماره می‌خواهم در مورد حرفه‌ای‌گری در برخورد با مشتریان صحبت کنیم .

در چندین شماره قبل ماهنامه در این ستون مطالبی در مورد فناوری‌های نوین برنامه‌نویسی را با هم مرور کرده‌ایم . شاید انتظار شما عزیزان از این صفحه شخصی هم همین باشد ولی در این شماره می‌خواهم در مورد حرفه‌ای‌گری در برخورد با مشتریان صحبت کنیم .

دانستن اصول ارتباط با مشتری می‌تواند به ما در کارمان کمک کند . ارتباط خوب با مشتری شامل گوش کردن کامل به توضیحاتی است که آن‌ها می‌دهند . ممکن است که کاربران سیستم یا همان مشتریان مانند شما با اصول و فناوری‌هایی که استفاده می‌کنید آشنا نباشند . در نتیجه کار شما کمی سخت‌تر می‌شود و شما باید علاوه بر گوش دادن خوب بتوانید معنای گفته‌های آن‌ها را نیز برای خود حل‌جی کنید .

هر چه می‌توانید نظر آن‌ها را جلب کرده و کاری کنید که اگر پروژه دیگری در آن سازمان تعریف شود انتخاب اول آن‌ها برای انجام دادن آن پروژه شما باشید . پس سعی کنید رضایت کامل آن‌ها را به دست آورید . نکات زیر می‌تواند شما را در به دست آوردن رضایت مشتری یاری کند :

● وقتی به جلسه‌ای از سوی کارفرما دعوت می‌شوید سعی کنید به موقع در محل حضور داشته باشید و به محض رسیدن ، کارفرما را از حضور خود مطلع کنید .

● سعی کنید به حرف‌های آن‌ها به دقت گوش کنید تا مطمئن شوند که احترام کافی به برای آن‌ها قائلید .

● ممکن است حرف‌های آن‌ها در مورد درخواست‌هایشان خیلی ابتدایی باشد ولی باز به دقت گوش کنید .

● با صداقت با مشتری خود برخورد کنید . با دقت مسئله را برای آن‌ها مطرح کرده و راهکار آن را به صورت خیلی ساده بیان کنید .

● در صورتی که با شکایتی از طرف کارفرما مواجه شدید عصبانی نشده و مسئولیت اشکالاتی را که سیستم شما دارد قبول کنید و برای فرار از کار هیچ‌گاه فرد دیگری را به‌عنوان مقصر معرفی نکنید .

● سعی کنید خوب سؤال کردن را یاد بگیرید . سؤالات مرتبط با کار را در جایی یادداشت کنید تا به هنگام نیاز آن‌ها را مطرح کنید .

● وقتی که حرف‌هایتان تمام شد با رعایت احترام به کارفرمای خود بگویید که کار شما تمام شده است و اگر با شما کار دیگری ندارد جلسه را ترک کنید . هیچ‌گاه وقت جلسه را با حرف‌های تکراری نگیرید و قبل از این که کارفرما به علت این که تمایلی به شنیدن حرف‌های شما ندارد جلسه را تمام کند ، سعی کنید که جلسه را ترک کنید .

● همیشه با مشتری به نحوی برخورد کنید که احساس کند به حرف‌های او اطمینان دارید ولی یادتان باشد که ممکن است مشتری از همه چیز مطلع نباشد ؛ در نتیجه سعی کنید که با سؤالات متعدد خود از ابعاد کار به صورت کامل مطلع شوید .

● سعی کنید از تغییراتی که در سخت‌افزار پیش آمده است کاملاً مطلع شوید ، چراکه ممکن است مشکلی که پیش آمده باشد از آن تغییرات ناشی شده باشد . مثلاً اگر برنامه نرم‌افزاری شما به پایگاه داده متصل نمی‌شود ممکن است IP سرور تغییر داده شده یا سرور جدیدتری جایگزین آن شده باشد .



- سعی کنید وقت شناس باشید . چه برای حضور در جلسات و چه برای تحویل کار به مشتری .
- سعی کنید همیشه به مشتری جوابگو باشید حتی وقتی که می دانید کار از عهده شما خارج است ؛ می توانید از همکاران خود کمک بخواهید و مشکل را حل کنید .
- همیشه سعی کنید انعطاف پذیر باشید و هر زمان که مشتری از شما درخواستی می کند در اسرع وقت به آن جواب دهید .
- به مشتری خود احترام بگذارید حتی اگر او رفتار مناسبی نداشته باشد .

مصاحبه با مشتری

مصاحبه و جلسه با مشتریان از چند جهت دارای اهمیت است . از آن جمله می توان به اهمیت مصاحبه در آنالیز کردن بهتر مشکلات و گرفتن واکنش مستقیم او در جواب به سؤالات اشاره کرد . البته مصاحبه معایبی هم دارد ؛ مانند وقت گیر بودن و هزینه ای که ممکن است در بر داشته باشد .

تکنیک های مصاحبه به دو دسته تقسیم می شوند : مصاحبه های دارای ساختار و مصاحبه های بدون ساختار . در مصاحبه های دارای ساختار مصاحبه کننده سؤالاتی مشخص را از مشتری می پرسد ولی در مصاحبه های فاقد ساختار مصاحبه کننده یک موضوع را دنبال می کند و بحث ادامه می یابد .

هنگام سؤال کردن از مشتری باید از مطرح کردن سؤالاتی که خود جواب آن را می دانید ، سؤالات امری و سؤالات مجهول و گیج کننده پرهیز کرده و از زبان ساده در مصاحبه استفاده کنید . همچنین از به کار بردن سؤالات طولانی و پیچیده و اضافه کردن نظر خود در بخشی از سؤال خودداری کنید .

یکی دیگر از تکنیک هایی که می تواند مصاحبه موفقی را به وجود آورد استفاده از زبان اشاره است . محققان اثبات کرده اند که در ارتباط با مصاحبه شونده یا مشتری تنها هفت درصد گفتار ، 38 درصد طرز بیان و 55 درصد حالت صورت و ارتباط چشمی مؤثر هستند . زبان اشاره را می توان به سه تکنیک مجزا تقسیم کرد :

ارتباط رو در رو با مشتری یا **Facial Disclosure** ، ارتباط چشمی با مشتری یا **Eye Contact** ، طرز نشستن و حالت بدن . با رعایت قواعد این سه تکنیک می توانیم به راحتی با مشتری ، مصاحبه ای موفق داشته باشیم . شاید به نظر شما این مسائل خیلی ساده باشد ولی باور کنید استفاده از تکنیک هایی که به آن اشاره شد می تواند موفقیت شما را در برخورد با مشتری تضمین کند و شما می توانید به آسانی با مشتریان خود ارتباط برقرار کنید .