

منبع : [www.ariansystem.net](http://www.ariansystem.net)

نویسنده : گروه تحریریه آرین سیستم

موضوع : نرم افزار ارتباط با مشتریان



برای تحقق اهداف کسب و کار خود مطالب خواندنی در زمینه مالی و اداری را در سایت آرین سیستم بخوانید! با ثبت نام در سایت ، شما را از آخرین مقالات و تخفیفات نرم افزارهای آرین سیستم با خبر خواهیم کرد.

## اصول مشتری مداری در سازمان و نقش crm در مشتری مداری

اگر به تازه گی شاهد از دست دادن مشتریان خود هستید، بی شک شما اصول مشتری مداری را رعایت نکرده اید! اگر با تعدادی از فروشندگانی که از طریق مدیریت ارتباط با مشتری crm فعالیت می کنند صحبت کنید، با داستان های شگفت انگیز از چگونگی کاربرد سیستم crm در افزایش بازدهی کسب و کار، افزایش سودآوری و رضایت مشتری مواجه می شوید. البته سیستم CRM خودش چیزی را تغییر نمی دهد بلکه آنچه که در واقع عملکرد کسب و کار را شما را تغییر خواهد داد، پیگیری، تغییر رفتار کارمندان شما با مشتری و بهبود فرآیند ارتباط با مشتری بر اساس اصول مشتری مداری توسط سیستم CRM است. هدف مدیریت ارتباط با مشتری CRM رعایت اصول مشتری مداری در کنار تسهیل جمع آوری، سازماندهی و مدیریت اطلاعات مشتری در جهت بهبود روابط با مشتریان موجود، پیدا کردن مشتریان بالقوه جدید و به دست آوردن مشتریان سابق است.

### ۱۰ نکته در اصول مشتری مداری که باید رعایت شود

بسیاری از شرکت ها در حال تلاش برای ایجاد یک تجربه بهتر برای ارتباط با مشتریان خود هستند و مسلماً رعایت اصول مشتری مداری در تعیین موفقیت یا شکست آینده شرکت شما صرف نظر از خدمات یا محصولاتی که ارائه می کنید عنصر مهمی در جلب رضایت مشتری می باشد.

از آنجایی که کسب و کارها به سرعت در حال رشد هستند اصول پایه کلیدی در فرآیند مشتری مداری یا crm را از دست می دهند. بنابراین در اینجا ۱۰ اصول مشتری مداری هدایت کننده در مسیر کسب تجربه مثبت مشتری مداری ارائه می شود که به شما کمک کند تا عملیات پشتیبانی و مدیریت مشتری مداری crm خود را تغییر داده و بهترین تجربه را در هر زمان ارائه دهید.

## ۱. آموزش و توانمندسازی کارکنان

فروشندهگان و کارکنان خدمات مشتریان، ارتباط اصلی جهت گیری شرکت با مشتریان هستند. بنابراین در جهت اجرای استراتژی های اصول مشتری مداری باید برای کارکنان و مسئول واحد ارتباط با مشتریان یک مولفه آموزش قوی که مرزهای مشتری مداری در crm را شامل شود در الویت کاری قرار داد. چرا که اینگونه بستر مناسب پاسخگوی مدیریت نیروی انسانی و شناسایی نقش crm در مشتری مداری برای حل مشکلات مشتری می باشد. به عنوان مثال، برای یک مشتری فعال در حوزه محصولات کامپیوتری، کارمند مشتری مداری crm برای حل نقص های محصول در محل کار مشتریان باید به صورت تخصصی در حل مشکل توانمند باشد، چرا که این رویکرد درک مشتری از تعهد شرکت به خدمات مشتری را تحت تاثیر قرار می دهد.

## ۲. تمرین همدلی

در جهان امروز همدلی و با حوصله پاسخگویی به مشتریان به یک مزیت رقابتی تبدیل شده است. با فرهنگ بی حوصلهگی پشتیبانی و پاسخگویی به مشتریان مطمئناً هیچ شرکتی نمی تواند موفق شود. کارکنان خدمات شما باید به شکل ویژه برای ارائه خدمات موثر به مشتریان هنر همدلی و خوب گوش دادن به مشتری را آموزش ببینند. از نمایندگان واحد ارتباط با مشتریان بخواهید هنگام کار بر روی یک مورد پشتیبانی و ارتباط با مشتری ضمن رعایت کلیت اصول مشتری مداری، خود را در شرایط مشتری قرار دهند. همدلی شما با مشتری در حل مشکل موجب قدردانی مشتریان از شرکت و کارکنان شما خواهد شد که این امر در نهایت منجر به رضایتمندی مشتری می شود.

## ۳. کاهش زمان انتظار مشتریان

مشتریان از انتظار زیاد برای دریافت پاسخ سوالات و مشکلات خود بیزار هستند. بنابراین باید برای زمان مشتریان خود ارزش قائل باشید و با استفاده از نرم افزار مشتری مداری crm به طور مستقیم باعث کاهش زمان مورد انتظار مشتریان خود بشوید. چرا که ضمن اطمینان از حل مشکل در کمترین زمان و بهترین کیفیت، مشتریان دیگر نیز کمتر انتظار خواهند کشید. بنابراین سرعت در خدمات هرگز نباید در جهت رضایت مشتری نادیده گرفته شود.

## ۴. استخدام کارمندان با مهارت

امروزه دیگر کیفیت محصول یک مزیت خاص نمی باشد بلکه نحوه خدمات و مشتری مداری در crm است که باعث تفاوت و تضمین رقابت می شود. شرکت ها متوجه خواهند شد که استخدام کارمندان با مهارت برای ارائه خدمات برجسته موجب خدمات فوق العاده با پاسخ به فاکتورهای زیر می شود:

- تعهد صادقانه برای خدمت به تمام مشتریان در بالاترین سطح ممکن
- سیاست های واضح و روشن درباره چگونگی مراقبت از مشتریان
- سیستم پاسخگویی و دستیابی به خدمات رسانی برجسته به مشتری

## ۵. اعتمادسازی و ارزش گذاری برای مشتری

برای اعتمادسازی بهتر است که نظرات و ایده های مشتریان را ضمن خوب گوش دادن جدی گرفته و نسبت به درخواستهای منطقی مشتریان در جهت رعایت اصول مشتری مداری اقدام کنید. به این شکل با تلاش در حوزه بهبود خدمات در جذب مشتری اعتمادسازی انجام و رضایت او افزایش می یابد. از کارهایی که می شود در این مورد از اصول مشتری مداری انجام داد می توان اشاره کرد به :

- نظرسنجی از میزان رضایت مشتری
- اطلاع رسانی تغییرات یا تصمیمات مرتبط با محصول

## ۶. بیشتر عمل کنید

باید به کارمندان پشتیبانی از مشتریان توضیح دهید که قبل از دادن وعده و قول انجام کار به مشتریان، از صحت و امکان انجام آن توسط شرکت مطمئن شوند، چرا که بدقولی بیشتر از هر چیزی مشتری را ناراضی و فراری می دهد. در عوض سعی کنید وعده ای به مشتری بدهید که با ارائه بیشتر و مطلوب تر و ایجاد حس تفاهم با مشتری، به اصول مشتری مداری عمل کرده باشید و به راحتی رضایت مشتری را جلب کنید.

## ۷. حق با مشتری است

کنار اومدن با مشتریان از جمله مشتریان ناسازگار یعنی مشتری مداری و این خود این مفهوم را می رساند که نباید هیچ وقت فراموش کرد که حق با مشتری است. حرف اول و آخر را مشتری می زند، چرا که بهتر از هر کسی برای بهبود مستمر کسب و کار، مشتری بهترین مشاور شما خواهد بود.

## ۸. احترام به مشتری

رفتار و برخورد بی ادبانه توسط فروشندگان از آن تجربه های بدی است که ممکن است تا مدت ها ذهن مشتری را نسبت به خدمات شما منفی کند و حتی با مطرح کردن این مساله با دوستانش، شاهد لطمه به اعتبارتان باشید. در حالی که داشتن روابط عمومی خوب و رفتار مناسب نسبت به مشتری موجب رضایت و جذب مشتری می شود. رفتار و گفتگوی دوستانه و محترمانه شما نسبت به شخصیت مشتری و حل مشکلات، می تواند منجر به معرفی کسب و کار شما در کنار خدمات مطلوب به دیگران بشود.

## ۹. کسب رضایت مشتری

یکی از مهمترین دلایل از دست دادن مشتری عدم رضایت از خدماتی است که شما به مشتری ارائه می دهید. بنابراین باید سعی خود را بکنید تا در زمان ارائه خدمات با تمام قدرت رضایت مشتری را جلب کنید. چرا که یکی از مهمترین اصول مشتری مداری که پیش شرط موفقیت شما در آینده نیز خواهد بود، کسب رضایت مشتری است. شما برای جلب رضایت می توانید کارها و پیشنهادات جالبی برای مشتری داشته باشید. به طور مثال اولین و مهمترین مورد، پاسخ سریع و مشتاقانه در کنار حمایت همه جانبه از مشتری است.

## ۱۰. افزایش کیفیت خدمات

مدیران و مسئولین شرکت باید برای افزایش کیفیت خدمات رسانی به مشتریان خود سه اصل احترام، روابط انسانی و اعتبار را بر اساس اصول مشتری مداری، سرلوحه فرآیند ارتباط با مشتری قرار دهند و از نقش crm در مشتری مداری غافل نشوند. مدیرعامل همچنین باید برای همه کارکنان سه اصل اساسی را ارسال کند:

- از طریق دیدگاه مشتری به کسب و کار، عملکرد شرکت را بررسی کند
- هر فردی در این شرکت باید ارزش محصول یا خدمات را افزایش دهد
- ارزش شرکت را مشتری تعیین می کند

## مشتری مداری crm چگونه به کسب و کار شما کمک میکند؟

معیشت هر کسب و کار بزرگ یا کوچک، بستگی به رضایت مشتریان و مشتری مداری crm آن دارد که متأسفانه بسیاری از کسب و کارها درک درستی از تعریف مشتری مداری crm ندارند و موفق به رعایت اصول مشتری مداری در کنار بهرمندی و کار با نرم افزار crm نمی شوند، در حالی که کارکردها و نتایجی که مشتری مداری در crm می تواند داشته باشد، موجب افزایش میزان خرید و اخذ خدمات سازمان توسط مشتریان می شود. نرم افزار crm و رعایت اصول مشتری مداری می تواند به قدری تاثیر گذار باشد که شما به راحتی کسب و کار خود را با دسترسی سریع و کامل به اطلاعات مشتری و خدمات بهینه و مطلوب زنده نگهدارید. در ادامه با بررسی ۳ کارکرد اصلی مشتری مداری crm، شاهد بهبود ارائه خدمات به مشتریان باشید.

**1. بهبود داده های فروش و بازاریابی:** سیستم CRM به شما این امکان را می دهد که داده هایی را از تیم فروش خود دریافت و اطلاعات خود را مدیریت کنید و کیفیت داده ها را با در دسترس بودن آن در زمان واقعی، متصل شدن به یک پایگاه داده مرکزی و بهبود عملکرد آن در سراسر شرکت خود، بهبود ببخشید.

**2. مدیریت فعالیت تیم فروش:** تیم فروش شما چگونه است؟ آیا فقط به تماس با مشتریان موجود می پردازید؟ با ثبت و بررسی اطلاعات در داخل سیستم CRM رهبر فروش می تواند تیم را به بهترین وجه به سمت اهداف کسب و کار هدایت کند. انجام این کار، فروشندگان شما را به وظایف مهم ماموریت های خدمات و ارتباط با مشتری با رعایت اصول مشتری مداری نزدیک می کند.

3. **تصمیم گیری آگاهانه تر:** در سیستم های CRM اطلاعاتی را که فکر می کنید مهم است و می خواهید تغییر دهید، جمع آوری کرده و شما را قادر می سازد تا این اطلاعات را بازبینی کنید. در حالی که مشتری مداری در crm به تنهایی نمی تواند به شما در تصمیم گیری بهتر کمک کند، در عوض به شما در دسترسی به داده ها برای تصمیم گیری های آگاهانه کمک می کند. CRM در اصل یک ابزار تصمیم گیری است.

### لزوم رعایت مشتری مداری در crm شرکتها به کمک نرم افزار آرین سیستم

روابط و ارتباط با مشتری کلیدی برای رشد سازمان شما است، بنابراین شما نیاز دارید که این ارتباط را با رعایت اصول مشتری مداری به صورت موثر مدیریت کنید. در اینجا نحوه مدیریت فن آوری ارتباطات به کمک نرم افزاری که بر اساس اصول مشتری مداری طراحی شده باشد می تواند به شما در برقراری ارتباط با مشتریان بیشتر کمک کند، عملکرد کسب و کار را افزایش دهد و شرکت شما را بزرگتر و سریعتر از همیشه رشد دهد.

به راستی شما چگونه از مشتریان خود پشتیبانی می کنید؟ جواب این سوال یا دغدغه مدیریتی، ایجاد یک تجربه بی عیب و نقص ارتباط با مشتری با استفاده از بهترین سیستم crm می باشد. به یاد داشته باشید امروزه خدمات به مشتری به یک عامل کلیدی موفقیت تجاری تبدیل شده است. بنابراین بیایید جهت پشتیبانی و ارتباط موفق با مشتریان، شروع به شناخت یکی از بهترین برنامه های ارتباط با مشتری به نام نرم افزار crm آرین سیستم کنید. کافیه با شماره **۰۲۱-۴۳۰۲۷** تماس بگیرید یا بر روی بنر زیر کلیک کنید تا کارشناسان و مشاوران فروش ما با توضیحات خود پاسخگوی سوالات و نیاز شما باشند.