

مهارت‌های کاربردی بازاریابی و فروش

(جلد ۴)

مهارت‌های برخورد با شکایت مشتری

نویسنده: آنجلینا مین

ترجمه و تدوین: دکتر حسن دزفیلد



انتشارات اندیشه آریا

زمستان ۱۳۹۰

سوانسه	عنوان و پدیدآور	شابک	مندرجات
مشخصات نشر	تهران: اندیشه آریا، ۱۳۹۰		
مشخصات ظاهری	ج ۸ فبا		مهارت‌های کارپوهی بازاریابی (جلد ۱)
وضعیت فهرست‌نویسی	هر چند توسط خود را دارد	دوره: ۳-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	مهارت‌های مدیریت بازاریابی (جلد ۲)
یادداشت	کتاب حاضر خلا به صورت تک	ج ۱۹-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	مهارت‌های مدیریت روابط با مشتری (جلد ۳)
یادداشت	جملی توسط همین ناشر در سال	ج ۲۰-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	مهارت‌های برخورد با شکایت مشتری (جلد ۴)
	مشتق شده است	ج ۲۱-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	مهارت‌های مذاکرات بازاریابی (جلد ۵)
موضوع	فروشنده‌گی - بازاریابی	ج ۲۲-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	مهارت‌های موفقیت در بازاریابی و فروش (جلد ۶)
موضوع	موفقیت در کسب و کار	ج ۲۳-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	مهارت‌های رابطه با مشتری (جلد ۷)
	مدیریت فروش	ج ۲۴-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	
چندین کنگره	HF ۵۴۳۸/۲۵:۵۹۱۳۹۰	ج ۲۵-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	
رده‌بندی دیویی	۶۵۸/۵۵	ج ۲۶-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	
شابک	۱۳۹۰	ج ۲۷-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	
	۱۳۹۰	ج ۲۸-۶۱-۶۰۴۴-۶۷۸	

ناشر: انتشارات اندیشه آریا

ترجمه و تدوین: دکتر علی دنیادیده

ویراستار: شهریانو ناطق

طراح جلد: محسن خوشبختی

صفحه آرایی: توین قانع

نظارت فنی: نوید اسلام

چاپ اول: زمستان ۱۳۹۰

شمارگان: ۱۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۰۴۴-۵۲-۱

شابک دوره: ۹۷۸-۶۰۴۴-۶۱-۳

قیمت: ۲۰۰۰ تومان

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات اندیشه آریا می‌باشد و هرگونه استفاده از این کتاب (کپی، تکثیر، استفاده در کارگاه‌های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد.

آدرس: تهران، میدان انقلاب، ابتدای کارگر شمالی، بالاتر از فرصت شیرازی، خیابان مستعلی پلاک ۱۲.

طبقه همکف. تلفن: ۶۶۹۲۶۸۹۶-۶۶۴۲۰۴۶۴-۶۶۴۲۰۴۶۳ فکس:

www.andishearria.ir

۷	مقدمه
۹	۱- چرا مردم شکایت می کنند؟
۱۷	۲- شکایت های خوشامدگویی
۲۳	۳- افراد چگونه شکایت می کنند؟
۳۳	۴- توسعه راه و روش
۴۱	۵- گفت و شنود با افراد شاکی
۴۹	۶- روان شناسی ارتباطات
۵۷	۷- تجزیه و تحلیل رابطه ها
۶۳	۸- شکایت های ذاتی
۷۱	۹- جلب وفاداری مشتری

مقدمه

داستان غم‌انگیز "گل‌های شکوفا"

در حومه شهری در حال رشد، روستان معتبری به نام "گل‌های شکوفا" قرار داشت. دو سال قبل از اینکه این روستا به کلی تعطیل شود، رستورانی کوچک، فروشگاه اشیای کادویی و میوه‌فروشی آنجا به سرعت به‌پشت پرده رفت. علاوه بر استخدام ده نفر کارمند اصلی، چندین نفر دیگر نیز به صورت پاره‌وقت در آنجا مشغول به کار شدند. این شرکت علاوه بر نداشتن همکاران رای‌ارائه خدمات به مشتریان، به صرف هزینه برای آموزش پرسنل نیز اقدام نداشت. ظاهراً مشتریان راضی و خشنود به نظر می‌رسیدند و به ندرت پرسنل این فروشگاه با شکایتی روبه‌رو می‌شدند. مدیر این فروشگاه کمی شک کرد. نبودن هیچ شکایتی به معنای راضی و خشنود بودن تمام مشتریان نیست.

اغلب ما زحمت شکایت کردن را به خود نمی‌دهیم، فقط از آنجا دور شده و هیچ وقت به آنجا بر نمی‌گردیم.

متأسفانه توسعه این فروشگاه باعث مشکلات سازمانی و تدارکاتی شد: کمبود پرسنل، عدم تجربه بخش مدیریت و کاهش کیفیت. به تدریج بازار رنج افت کرد و کاری در این رابطه انجام نشد. کارکنان از گفتن مشکلاتی که هر روز با آن مواجه می‌شدند خودداری می‌کردند، زیرا مدیر به حرف‌های آنان گوش نمی‌داد. وی مبالغ زیادی را صرف تبلیغات کرد، اما برای یکبار هم درباره شکایت مشتریان فکر نکرد. بالاخره امر اجتناب‌ناپذیر رخ داد؛ کار و کاسبی باید تسلیل می‌شد.

شکایت‌ها به ما حسرت نشان می‌کنند در کجا نیاز به بهبود اوضاع داریم و برای جلب رضایت مشتریان ما را یاری می‌دهند. بسیاری از افراد نحوه برخورد با شکایات را نمی‌پسندند. حساس می‌کنند که در این خصوص دانشی ندارند و یا از مردمی که عصبانی می‌شوند می‌هراسند. این فصل هم برای تشخیص راه‌های متفاوتی که مردم گله و شکایت می‌کنند، شما را یاری می‌دهد و هم برای چگونگی نحوه برخورد با آنها، نکات مهمی را در اختیار شما قرار می‌دهد.