

اسمح للعميل بالتحدث

في المحادثة، هناك الشخص الذي يتحدث ، والشخص الذي يستمع ، هذا الجزء أساسي جدًا. يمكن أن تكون هذه الأدوار قابلة للتبديل ، ولكن هناك دائمًا شخص ما يتولى زمام المبادرة في الحديث ، وفي هذا السياق يجب أن يكون العميل. كما تحدثنا من قبل ، من الشائع جدًا أن يركز مشغل الهاتف بشكل كبير على المهمة التي يقوم بها وينسى استخدام مهارات الاستماع لديه. لا أحد يحب المقاطعة ، لذلك يجب على وكيل مركز الاتصال التأكد من التحلي بالصبر. يبدأ العملاء الذين تتم مقاطعتهم باستمرار في الشعور بأنهم مستعجلون ، أو أنك لا تستثمر في مساعدتهم. أنت تريد أن تمنح العميل 100% من انتباهك ، وتأكد من أنك تفهم احتياجاته ومشاعره. في بعض الأحيان ستحصل على عملاء يحتاجون فقط للتنفيس عن إحباطاتهم ، وأحيانًا ستحصل على عملاء يجدون صعوبة في التعبير عن احتياجاتهم. إن السماح للعميل بإنهاء الحديث دون انقطاع سيظهر له أنك تقدره كعميل وأنت مستعد ومستعد لمساعدته.

التفكير الخطي

يتضمن التفكير الخطي تقدمًا خطوة بخطوة. يتوقع المفكر الخطي معالجة خطوة واحدة قبل الانتقال إلى الخطوة التالية. يمكن اعتبار ذلك طريقة منطقية للتفكير للتأكد من أن كل قطعة من الأحجية تناسب مكانها بشكل صحيح بحيث لا يتم تقويت أي تفاصيل مهمة. على الرغم من أن جميع الأشخاص ليسوا مفكرين خطيين بالفطرة ، إلا أن هذه المهارة يمكن أن تكون مفيدة جدًا في الوصول إلى جذور مشكلة خدمة العملاء وحلها.

الخصائص المشتركة للمفكرين الخطيين:

- على أساس الهيكل
- تقليدي
- ترغب في تنفيذ الحلول
- تمسك بالحقائق

ابتسم في صوتك

تتمثل إحدى الطرق الرائعة لبدء بناء علاقة مع عملائك في وجود ابتسامة في صوتك. لا أحد يريد الاتصال والتحدث إلى موظف غاضب. وجود ابتسامة في صوتك يجعل العميل يشعر بالراحة ويجعله يشعر بالترحيب للاتصال به. كما أن وجود ابتسامة يساعد على انعطافك على الهاتف. كيف تحافظ على ابتسامة في صوتك أثناء المكالمات الهاتفية؟

- أجب على المكالمات بابتسامة ، بابتسامة حقيقية! يمكن للمتصل سماع ابتسامتك ، وسيجعلك ذلك أكثر صدقًا.
- استخدم مرآة لتذكير نفسك بالابتسام عند تلقي مكالمة.
- ضع حولك صورًا تجلب الابتسامة على وجهك.
- تذكر أن تترك أمتعتك عند الباب ، وكن متفانلاً.