

כעורך בשוק הפרטי, אני מקפיד מאוד על התנהלות טובה עם הלקוחות, מה שמביא אלי ב"ה כל הזמן עוד ועוד כאלו, כשהם נשארים ומבקשים להמשיך.
קרה שניהלתי פרויקטים (קטנים) והייתי צריך עובדים, באותם זמנים הרגשתי קצת איך זה מהצד של המעסיק.
בעקבות זה חשבתי לכתוב לציבור על - כמה חשוב להיות גמיש עם הלקוח, לבא לקראתו, ולתת מעבר בכל מקום שאפשר. הנקודה הזו חשובה, כי היא גרמה לי לא לחזור שוב לכמה עורכים ומעמדים וכו' שעבדתי איתם.
ניסיתי להתחיל לכתוב משהו, ולא היה לי זמן לסיים.
הלכתי לבינה מלאכותית (צ'אט ג'יביטי) וביקשתי שתערוך לי את זה. יצאה תוצאה ממש יפה.
תתמקדו בעיקר במסר, ולא ביכולות של הבינה המלאכותית...
(המסר בשתי מילים הוא -**תהיה לארג**).

היה נחמד ללקוחות שלך: החשיבות של בניית מערכות יחסים חיוביות

בשבוע שעבר, הייתי צריך קצת גרפיקה עבור פרויקט שעבדתי עליו. מצאתי מעצב גרפי וביצעתי הזמנה, אבל החוויה הותירה בי תחושה רעה שכנראה לא אשכח בקרוב. והעניין הוא שהמעצב למעשה עשה הכל נכון, אבל משהו בדרך שבה הוא טיפל בתקשורת גרם לי להרגיש שלא מעריך אותי כלקוח. כתוצאה מכך, לא סביר שאעבוד איתו שוב, ואני מרחם עליהם.

כשחשבתי על החוויה הבנתי שיש כאן שיעור לכל מי שמתקשר עם לקוחות, בין אם זה בהקשר מקצועי ובין אם לא. לא משנה עד כמה המוצר או השירות שלך טובים, אם לא תתייחס ללקוחות שלך בכבוד ותגרום להם להרגיש מוערכים, סביר להניח שתאבד אותם. אז מה אתה יכול לעשות כדי לבנות מערכות יחסים חיוביות עם הלקוחות שלך ולהשאיר אותם חוזרים?

קודם כל תהיו נחמדים אליהם. זה אולי נשמע מובן מאליו, אבל זה מפתיע כמה אנשים שוכחים את הכלל הפשוט הזה. התייחסו ללקוחות שלכם באדיבות ובאמפתיה, ונסו להבין את הצרכים והציפיות שלהם. אם יש להם בעיה, הקשיבו להם ועשו כמיטב יכולתכם לפתור אותה. אל תבטל את החששות שלהם ואל תגרום להם להרגיש שהם מפריעים לך. זכור שהלקוחות שלך הם הסיבה שאתה בעסק, והם ראויים לכבוד שלך.

היבט חשוב נוסף בבניית קשרי לקוחות חיוביים הוא הגמישות. נסו להיענות לצרכים שלהם ככל האפשר, גם אם זה אומר לצאת קצת מגדרכם. אם יש להם בקשה ספציפית, נסה למצוא דרך לגרום לזה לקרות. אם הם צריכים משהו דחוף, נסו לזרז את התהליך. גמישות מראה ללקוחות שלך שאתה מוכן לעבוד איתם ושאתה מעריך את העסק שלהם.

לבסוף, תהנה לעבוד עם הלקוחות שלך. זה לא אומר שאתה צריך להיות קומיקאי או לבדר אותם, אבל זה אומר שאתה צריך לנסות להפוך את החוויה למהנה ככל האפשר. חייכו, השתמשו בהומור אם מתאים, והפכו את האינטראקציה לחיובית. הלקוחות שלך יעריכו את הגישה החיובית שלך ויהיו יותר סיכויים לחזור בעתיד.

לסיכום, בניית קשרים חיוביים עם הלקוחות שלך היא חיונית עבור כל עסק או אדם המקיים אינטראקציה עם לקוחות. על ידי היותם נחמדים, גמישים וחיוביים, תוכלו ליצור חוויה בלתי נשכחת עבור הלקוחות שלכם ולהשאיר אותם חוזרים. לכן, בפעם הבאה שאתה מתקשר עם לקוח, **זכור לשים את עצמך בנעליו** ולהתייחס אליו כפי שהיית רוצה שיתייחסו אליו.

נוסח המקור -

תהיה נחמד ללקוח, ותבא לקראתו בכל מה שאתה יכול. בשבוע שעבר הייתי צריך גרפיקה. הזמנתי מאחת, והיא הוציאה אותי עם תחושה כזו רעה, שאני כנראה יותר לא יעבוד איתה. וחבל לי בשבילה. כשחשבתי על זה, הבנתי שהיא בעצם עשתה הכל נכון, אבל בתכל'ס הוציאה אותי עם תחושה רעה. לדוגמא: ביקשתי לראות עמוד מסויים שעיצבה לי, אז היא כתבה "תעביר תשלום, תצרף אישור העברה ואני יעביר לך". הרגשתי מושפל. אבל הרי היא צודקת! אני הייתי מציע לה לשלוח צילום מסך לא איכותי, או עם כתם בצד וכדו', ולכתוב שאת הקובץ הסופי תעביר רק אחרי תשלום. אפשר לחשוב על עוד דרכים, אבל תנסה בכך דרך להעניק את התחושה הכי טובה. תבא לקראת. תהיה גמיש. שיהיה כיף לעבוד איתך. אני מעניק ללקוחות שלי תחושה טובה מופלגת. מסכים לדחיות בתשלומים (בגבול נורמלי כמובן). מכבד אותם וכו'. וב"ה היום אני מקבל כ"כ הרבה בקשות לעבודות שאני לא מצליח לעמוד בעומס. לפעמים התחושה של הלקוח היא שאתה כמו נהג קוים במודיעין עילית: נוסע, אבל רק מה שחייב.