

## ارزیابی میزان رضایتمندی مشتریان

یکی از بهترین راههای بهبود رابطه تجاری خود با مشتریان، نظرخواهی از ایشان در رابطه با کیفیت خدمات شرکت و چگونگی ارائه خدمات بهتر به ایشان می باشد. به منظور انجام این مهم، می توانید در ابتدا، ارزیابی میزان رضایت مشتریان براساس دستورالعمل ها و سئوالات ذیل را تهیه نمایید.

شما می توانید این نظرخواهی را براساس اطلاعات مورد نیاز شرکت در یک دوره زمانی خاص، تنظیم نمایید. ارزیابی میزان رضایتمندی مشتریان می بایست صورت گیرد. اگر به علت بعد مسافت نمی توانید حضوراً مصاحبه را صورت دهید می توانید پیش از آغاز مکالمه تلفنی یک نسخه از نظرخواهی را برای مصاحبه شونده بفرستید تا ایشان بتواند همراه با شما فرم را بررسی نماید.

شما می بایست نظرخواهی را حتی الامکان حضوراً صورت دهید درخواست از مشتریان برای تکمیل فرم اغلب باعث ایجاد این شبهه می شود که شما از وضعیت ایشان به نفع خود استفاده می نمایید در حالی که انجام مصاحبه حضوری تاثیر مثبتی باقی خواهد گذاشت.

انجام مصاحبه حضوری همچنین می تواند این امکان را برای شما فراهم آورد که از لابه لای کلمات مشتری اطلاعاتی را دریافت نمایید. این در حالی است که فرم نظرخواهی نمی تواند چنین اطلاعاتی را در اختیار شما قرار دهد.

سعی کنید در طول مصاحبه رابطه تجاری نزدیکتری با مشتری ایجاد نمایید. احترام زیادی برای مشتریان از خود نشان داده و از اینکه وقت خود را در اختیار شما قرار می دهند سپاسگذاری نمایید. علاوه بر سئوالات نظر خواهی سعی کنید، سئوالاتی به طور غیر مستقیم در ارتباط با نیازهای آتی شرکت مطرح نموده و نظر مشتریان را در رابطه با محصولات و خدمات آتی خود جویا شوید. هیچ گاه ملاقات با مشتریان را از دست ندهید، حتی در صورت منفی بودن پاسخ آنها به پیشنهادات شما، مشتریان همواره توجه شما را مد نظر قرار خواهند داد. در پایان فراموش نکنید که هر مصاحبه یا ملاقات می تواند یک فرصت بازاریابی و فروش محسوب گردد.

### دستورالعمل های نظرخواهی

فرم نظرخواهی رضایت مشتریان می بایست با اطلاعات ذیل آغاز و یا خاتمه یابد:

- نام مشتری، آدرس و شماره تماس
- تاریخ
- نام و عنوان پاسخگو

سئوالات می بایست باید روشن و شفاف بوده و به گونه ای تنظیم گردند که اطلاعات مورد نیاز شما را برای ارائه خدمات مناسب و مطلوب به مشتریان فراهم نمایند. سئوالات می توانند شامل موارد ذیل باشد:

- لیستی از محصولات و خدماتی که در حال حاضر از سوی شرکت شما به مشتری ارائه می شود.
- نظر مشتری در رابطه با محصولات / خدمات شرکت شما
- نظر مشتری در رابطه با قیمت محصولات / خدمات شرکت شما

- نظر مشتری در رابطه با چگونگی ارتقاء سطح کیفی محصولات / خدمات شرکت شما
- نظر مشتری در رابطه با روش های حمل و تحویل محصولات یا طریقه سرویس دهی
- نظر مشتری در رابطه با کیفیت پشتیبانی فنی شرکت. آیا انتظارات مشتری را تامین می نماید.
- نظر مشتری در رابطه با کیفیت و تعداد تماس ها و ملاقات های غیر فنی با وی و یا سایر اعضای شرکت
- سایر خدمات / محصولات مورد نیاز مشتری
- سه مورد از بهترین محصولات / خدمات خریداری شده توسط مشتری از این شرکت
- قسمت ها، محصولات / خدمات، زمینه های بازار یابی، طریقه تحویل و بخش هایی از شرکت که نیازمند بهبود و ارتقاء کیفی است.
- سایر نظرات و پیشنهاداتی که می تواند در بهبود عملکرد شرکت در ارائه خدمات / محصولات موثر واقع گردد.

**در ذیل به موارد و نکاتی اشاره شده است که می تواند در تنظیم نظر خواهی مناسب و موفق مورد استفاده قرار گیرند.**

- مصاحبه کوتاه و مختصر باشد. پاسخ دهنده سئوالات، اجباری به پاسخگویی نداشته و صرفاً به شما لطف می کند.
- بر نکات اساسی تمرکز کنید یکی از راه های کوتاه کردن مصاحبه، مشخص کردن موارد مهم و اساسی پیش از نظر خواهی است. سعی کنید سئوالات مربوط به زمینه های دیگر را به زمانهای دیگری موکول نمایید.
- تعداد دفعات نظر خواهی را کم، ولی در فاصله های زمانی مشخص انتخاب نمایید ممکن است بخواهید نظر خواهی را هر سال یکبار و یا چند ماه پس از ایجاد تغییرات اساسی در مدیریت شرکت سفارش دهنده، صورت دهید.
- سئوالات را به ترتیبی مناسب و منطقی مطرح نموده و از کلمات مناسب استفاده نمایید نظر خواهی خود را مورد آزمایش و بررسی قرار دهید تا معلوم گردد که سئوالات آن کاملاً واضح و شفاف می باشد.
- حداکثر سعی کنید از طرح سئوالات و پرسشهایی که افراد را از حیث رتبه و مقام طبقه بندی می کند، بپرهیزید.
- در طرح سئوالات مربوط به رضایت مشتری از محصولات و خدمات شرکت، عامل پایداری را حفظ نمایید. برای مثال سئوالات شما می بایست میزان رضایتمندی مشتری را از محصولات / خدمات شرکت شما در سال قبل در مقایسه با امسال جویا شود.
- از وقتی که در اختیار شما قرار گرفته است تشکر نمایید.
- در تهیه و تنظیم فرم های نظر خواهی، از افراد متخصص استفاده نموده و در صورت لزوم با ایشان در رابطه با چگونگی اجرای مصاحبه مشورت نمایید.

### **سه نکته دیگری که می بایست مدنظر قرار گیرد:**

1. در هنگام طرح سئوالات، انتظار انتقاد داشته باشید. این نکته مهمترین نتیجه یک نظر خواهی است، لذا انتقادات را پذیرفته و سعی کنید آنها را برای بهبود عملکرد کاری شرکت مد نظر قرار دهید.

۲. به دقت گوش دهید. شما ممکن است پاسخ سئوالات را بدانید ولی از آنجایی که چنین سوالی را مطرح نموده اید می بایست به شخص مصاحبه شونده اجازه بدهید به طور دلخواه به سئوالات پاسخ دهد. بعضی از پاسخ ها ممکن است حیرت آور باشند. در صورتی که در طول مدت مصاحبه از شما سوالی پرسیده شد یا انتقادی مطرح گشت، پاسخ های لازم را ارائه دهید.

۳. به خاطر داشته باشید که نظرات مشتریان ممکن است صحیح نباشد. ولی از آنجایی که مشتری همواره حرف اول را می زند، رفتار شما می بایست به گونه ای باشد که مشتری از ارائه نظراتش احساس رضایت کند.