

**خلاصه :** شما احتمالاً هر روزه با مشتریانی ستیزه‌جو مواجه می‌شوید. کسانی که به خاطر تمامی اشتباه‌های زندگی‌شان، با شما به گونه‌ای ناشایست رفتار می‌کنند. آنها ممکن است که طعنه‌آمیز یا اهانت‌آمیز صحبت کنند. این افراد ممکن است برای شما قسم بخورند، تهدیدتان کنند یا شما را بترسانند. تعامل با این‌گونه افراد مشکل است و تنها یک برخورد با این افراد می‌تواند روز شما را تباه کند. تکنیک‌های زیادی وجود دارد که می‌توانید برای درک مشتریان ستیزه‌جو از آنها بهره‌مند شوید، اما ما به دنبال این هستیم تا به شما کمک کنیم تا بفهمید هنگامی که مشتریان خشمگین خشم‌شان را بر شما فرود می‌آورند چه اتفاقی ممکن است رخ دهد. درک افراد عصبی به ما کمک می‌کند تا کمتر واکنش نشان دهیم و کمتر اعتدالمان را از دست دهیم. چنین رفتاری شخصی نیست

**شماره : 40**

**تاریخ : 1393/04/05**

**موضوع : راه‌های مشتری مداری**

**متن :** شما احتمالاً هر روزه با مشتریانی ستیزه‌جو مواجه می‌شوید. کسانی که به خاطر تمامی اشتباه‌های زندگی‌شان، با شما به گونه‌ای ناشایست رفتار می‌کنند. آنها ممکن است که طعنه‌آمیز یا اهانت‌آمیز صحبت کنند. این افراد ممکن است برای شما قسم بخورند، تهدیدتان کنند یا شما را بترسانند. تعامل با این‌گونه افراد مشکل است و تنها یک برخورد با این افراد می‌تواند روز شما را تباه کند. تکنیک‌های زیادی وجود دارد که می‌توانید برای درک مشتریان ستیزه‌جو از آنها بهره‌مند شوید، اما ما به دنبال این هستیم تا به شما کمک کنیم تا بفهمید هنگامی که مشتریان خشمگین خشم‌شان را بر شما فرود می‌آورند چه اتفاقی ممکن است رخ دهد. درک افراد عصبی به ما کمک می‌کند تا کمتر واکنش نشان دهیم و کمتر اعتدالمان را از دست دهیم. چنین رفتاری شخصی نیست اولین چیز برای به خاطر آوردن در مواجهه با مشتریان خشمگین این است که در حالی که این رفتار آنها به سمت شما هدایت می‌شود (و این می‌تواند به طور شخصی اهانت آمیز باشد)، سرچشمه واقعی این خشم هر جایی می‌تواند باشد. معمولاً فرد خشمگین به عنوان یک فرد مجزا با شما اوقات تلخی نمی‌کند. آن شخص معمولاً با شما به عنوان کارمند یک سازمان خطاکار و بی‌مسئولیت با شما برخورد می‌کند. از آنجایی که فریاد زدن یا توهین کردن به تمام سازمان کار سختی است، مشتری عصبانی خشم خود را به سمت شما نشان خواهد رفت. فرد خشمگین چه چیزی می‌خواهد؟ یکی از حقایق پنهان درباره مشتریان پرمخاصمه این است که آنها می‌خواهند مشکل‌شان حل شود. این تمام داستان نیست. وقتی که یک شخص در ابتدا زحمات عضوی از یک سازمان انکار می‌کند، به نقطه‌ای می‌رسند که مشکل از اولویت خارج می‌شود. بله، آنها می‌خواهند که مشکل حل شود، اما از نقطه‌ای به بعد، آنها آن‌چنان عصبی می‌شوند که نمی‌توانند برای آنچه در ابتدا می‌خواستند همکاری مثبتی داشته باشند. حتی اگر شما بتوانید راهی مناسب تدبیر کنید، آنها همچنان عصبانی خواهند بود. بسیار مهم است که دریابید افراد بسیار عصبی فرصتی برای بیرون ریختن عصبانیت خود می‌خواهند و می‌خواهند که به آنها توجه شود و مورد تصدیق قرار گیرند. اگر شما خشم‌شان را مورد تأیید قرار ندهید و به سرعت به سمت تلاش برای حل مشکل حرکت کنید، شما مطمئناً آنها را خشمگین تر و تندخوتر خواهید کرد. چه باید کرد؟ موارد ویژه‌ای وجود دارد که شما می‌توانید برای کنترل خشم فوق‌العاده مشتری انجام دهید، به طوری که تعارضات زمان‌بر و طولانی بالا نگیرد. ابتدا، شما باید مشتریان را با نگرشی که پیش می‌آیند مشاهده کنید و خودتان را برای این حقیقت که امکان دارد از خودشان رفتار ستیزه‌جویانه نشان دهند آماده کنید. افرادی که عصبانی می‌شوند یا زود برآشفته می‌شوند حتی پیش از آنکه لب به سخن باز کنند از خود علامت آشکاری را بروز می‌دهند. آنها سیگنال‌های بی‌کلامی را می‌فرستند که می‌تواند شامل نشانه‌های قوز کرده، مشت‌های گره کرده، چهره قرمز، بی‌قراری و ناآرامی، خیره شدن یا پرهیز از تماس چشمی، حرکات سریع و موارد دیگر باشد. شما باید به دنبال این نشانه‌ها باشید تا هر گونه طغیان شما را غافلگیر نکند. به دلیل واکنش سریع کارمند در برابر رفتار ستیزه‌جویانه بسیاری از موقعیت‌های این چنینی از کنترل خارج می‌شوند، زیرا که او انتظار چنین چیزی را ندارد. اگر شما رویکرد یک فرد عصبی را ببینید، با یادآوری اینکه شما می‌توانید موقعیت را تحت کنترل درآورید و اینکه شما باید به خودتان مسلط باشید، از نظر ذهنی خودتان را آماده می‌کنید. اگر شما خودتان عصبی شوید مطمئناً اوضاع را بدتر خواهید کرد. دوم وقتی که شما با یک مشتری ستیزه‌جو در تماس هستید، باید بکوشید تا خود را تا حد ممکن به عنوان فردی دور از بوروکراسی سازمانی نشان دهید. به خاطر بیاورید که ما درباره خشم مشتری که به سمت سازمان جهت‌گیری می‌شود صحبت کردیم. اگر مشتری شما را به عنوان یک عضو، یا بخشی از بوروکراسی دریابد، به احتمال زیاد رفتار تندتری را از خود نشان خواهد داد. به هر حال، اگر که مشتری شما را به عنوان انسانی ببیند که سعی در انجام بهترین دارد، احتمال زیادی دارد که او رفتار تهاجمی کمتری از خود نشان دهد. راهکار: اجازه بدهید تا چند راهکار ارائه دهیم. (1) خیلی دوستانه صحبت کنید. به شکل یکنواخت یا به صورتی که حاکی از بی‌علاقگی است، صحبت نکنید. (2) تا حد امکان از نام مشتری استفاده کنید و همچنین اگر فضا مناسب بود خودتان را معرفی کنید. (3) به خوبی خوشامد گویی کنید. هرگز سرتان را از روی کاغذ بالا نیاورید و بگویید «بله؟»، یا «بعدی». چنین چیزی باعث می‌شود شما مشابه یک ماشین به نظر برسید. این را امتحان کنید «صبح به خیر، آقای اسمیت (4) به دقت گوش کنید. با بیان دوباره آنچه گفته شد به مشتری نشان دهید شما در حال گوش دادن هستید. این میل و اهمیت شما را نشان می‌دهد. یک اشتباه معمول که افراد انجام می‌دهند این است که به مشتری اجازه نمی‌دهند تا حرفش را تمام کند. (5) از حرف «خ» استفاده نکنید. حرف «خ» «خط مشی» است. دفعات زیادی پیش می‌آید که یک کارمند توضیح می‌دهد که چیزی که مشتری می‌خواهد برخلاف «خط مشی قابل اجرای ما است». چنین چیزی بسیاری از افراد را خیلی خشمگین می‌کند. حتی اگر که درخواست برخلاف خط مشی شما است، جور دیگری آن را بیان کنید. به علاوه نقل ساده خط مشی، مقصود خط مشی را بیان می‌کند (به عنوان مثال «قربان، ما باید مطمئن شویم که شما و همچنین دیگران مورد رسیدگی قرار گرفته‌اید. (6) هرگز نگویید «من برای اینجا کار می‌کنم» یا «من فقط از قوانین پیروی می‌کنم». چنین حرکتی شما را به یک ماشین مبدل می‌کند. ممکن است این درست باشد که شما قوانین را ایجاد کرده‌اید ولی سعی کنید که این را به شکل دیگری بیان کنید: «قربان، مفرات به وسیله شخص دیگری تعریف شده است». شاید شما بخواهید قدری صحبت و ابراز کنید که به نظر شما مقررات عادلانه نیست. آیا تمایل دارید که تماس تلفنی انجام دهید؟

نتیجه‌گیری: هر موقعیت پرمخاصمه‌ای متفاوت است و همه راه حل‌ها همیشه کارساز نیستند. اصول کلی که در اینجا بیان شد باید بلافاصله به واسطه مشاهده مشتریان در حین خدمت‌رسانی آماده‌سازی شود و اطمینان یابید که شما به عنوان یک شخص واقعی ظاهر می‌گردید. موارد زیادی برای فرو نشاندن موقعیت‌های پرمخاصمه وجود دارد و ما تلاش خواهیم کرد تا برخی از این موارد را مورد بحث قرار دهیم که شما می‌توانید از آنها برای تحت کنترل قرار دادن اوضاع بهره‌گیری کنید.

منبع: [www.bankbusiness.ir](http://www.bankbusiness.ir)

**نویسندگان:** محمد رامندی