

مطالعه مطالب در کانال صنعت تهویه و تاسیسات
<https://telegram.me/hvacmag>



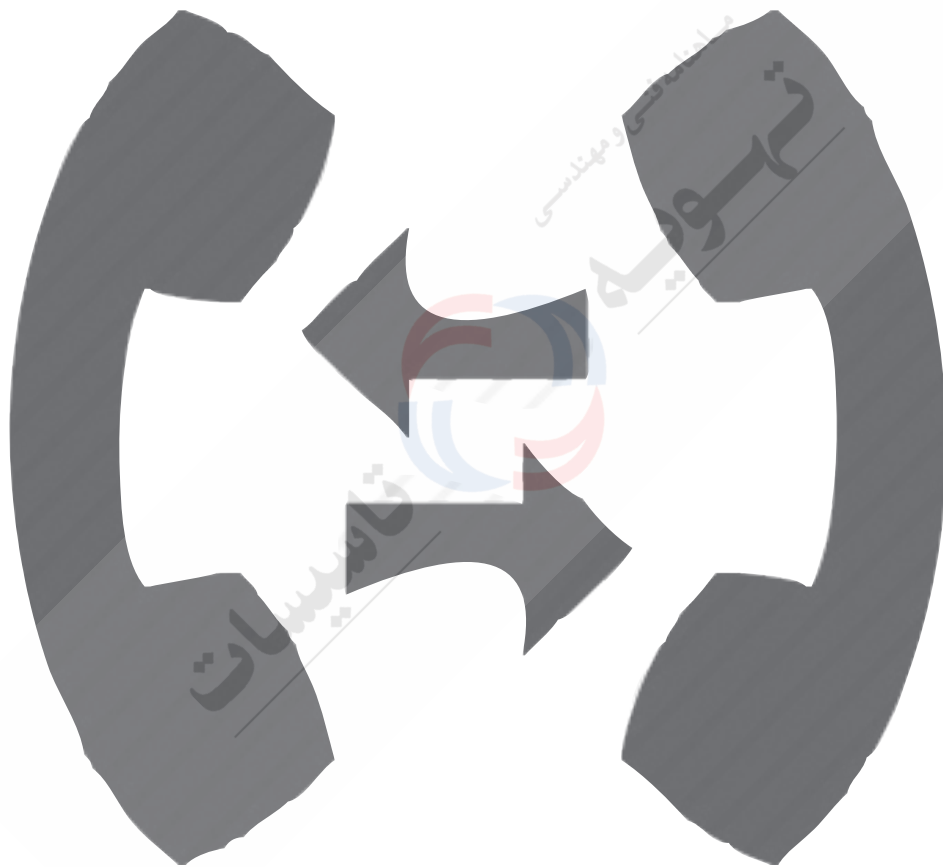
سه روش برای بهبود ارتباط تلفنی
شرکت‌های HVAC





مشتریان شرکت شما، عدم پاسخ‌گویی به تماس تلفنی آن‌هاست. درحالی‌که مورد مذکور امری بدیهی و اولیه محسوب می‌گردد، بسیاری از شرکت‌ها و پیمان‌کاران دچار نواقص عمده‌ای در این حوزه می‌باشند. در صورت عدم امکان برقراری ارتباط مؤثری در اولین تماس تلفنی، مشتری مذکور مسلماً جذب فهرست بلندبالایی از شرکت‌های HVAC دیگر می‌شود. پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی نشان‌گر دسترس‌پذیری شرکت شما و امکان برقراری هر گونه ارتباطی در شرایط ضروری

خدمات تلفنی مناسبی برای مشتریان سامانه‌های HVAC، هنوز نیز جزء خدمات کلیدی و با ارزش شرکت‌های HVAC محسوب می‌گردد. با وجود تمرکز کنونی شرکت‌ها و پیمان‌کاران HVAC بر روی بهبود پاسخ‌گویی برخط اینترنتی در سایت‌ها، یک تماس تلفنی ساده، اولین مرحله ارتباطی با اکثر مشتریان بالقوه محسوب می‌گردد. ارائه خدمات مطلوبی به مشتریان از اولین تماس تلفنی آغاز می‌گردد و برداشت نخستین مثبتی را در مورد شرکت شما ایجاد



می‌باشد.

انتخاب روشی برای پاسخ‌گویی به هر تماس تلفنی نیز از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد. پست‌های صوتی، شیوه مطلوبی برای پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی محسوب نمی‌گردد. در مورد مذکور مشتریان شرکت‌ها، با طی زمان ناراحت‌کننده‌ای تنها قادر به ارائه پیغامی می‌باشند و هیچ امید روشنی به دریافت پاسخ تلفنی پیام خود نخواهند داشت. کاربرد شیوه‌ای

می‌کند و آغازی برای جلب اعتماد بیشتر مشتریان محسوب می‌گردد. اجرای نکات ذیل در جهت کمک به کارکنان شرکت شما در بهبود مهارت ارتباطات تلفنی و در نتیجه رشد تدریجی بازار فروش شما بسیار مؤثر می‌باشد.

۱- همواره به تمامی مشتریان خود پاسخ دهید

ساده‌ترین روش حذف هر مشتری بالقوه از مجموعه

می‌گردند، به این معنی که کارمندان فروش، گروه نصب و کارشناسان خدمات پشتیبانی به منزل مشتریان و در فضای شخصی و خانوادگی آن‌ها وارد می‌شوند. بنابراین مشتریان مذکور قبل از انتخاب شرکت شما، باید اطمینان لازم را از شرکت شما پیدا کنند. برای جلب اعتماد مشتریان از طریق تماس تلفنی، کارمندان شرکت باید در هر تماس تلفنی، کاملاً صبور، مودب و صمیمی رفتار نمایند. استفاده از کلمات تشکرآمیز و مودبانه، نتایج ملموسی را به همراه خواهد داشت.

همواره به مشتریان خود نشان دهید که شرکت شما در مورد مشکلات احتمالی آن‌ها کاملاً مطلع می‌باشد. ارائه سوالاتی درمورد نیازهای مشتریان، فرصتی را برای افزایش اعتبار تخصصی شرکت و تضمین قابلیت شرکت در رفع مشکلات مشتریان، فراهم می‌سازد. در صورت احساس رضایت تماس‌گیرندگان از پاسخ‌های تلفنی و ایجاد اعتمادی درخصوص توانایی‌های شرکت شما مشتریان مذکور برای تنظیم یک برنامه زمانی برای دریافت سرویس‌های مشاوره‌ای یا تماس‌های خدماتی مشتاق‌تر خواهند شد.

آیا شما یک پیمان‌کار هستید و آیا تمایلی برای رشد بازار خدمات خود دارید؟
 سایت اینترنتی HVAC.com به‌طور رایگان شما را در رشد بازار خدماتی‌تان از طریق معرفی شما به مشتریان جدیدی در حوزه جغرافیایی محل فعالیت‌تان یاری خواهد نمود! ما بهترین پیمانکاران HVAC را دعوت می‌کنیم تا به شبکه اینترنتی گسترده ما بپیوندند و از امکان ارتباط با مشتریان مختلف سامانه‌های HVAC استفاده نمایند.

برای پاسخ‌گویی تلفنی ۲۴ ساعته توسط افراد و نه اجزاء الکترونیکی، تنها شیوه موثر و منطقی می‌باشد. استخدام منشی یا کاربرد سرویس پاسخ‌گویی نیز شیوه موثری در پاسخ‌گویی به تمامی تماس‌ها در شرایط ترافیک تماس‌های تلفنی می‌باشد. کاربرد سرویس پاسخ‌گویی به‌ویژه برای تماس‌هایی در ساعات غیر اداری و برای دریافت خدمات اضطراری، سهولت فراوانی را برای مشتریان فراهم می‌سازد.

۲- همواره حرفه‌ای و آماده باشید

بی‌اعتنایی در پاسخ‌گویی به مشتریان بهترین روش موجود برای خروج مشتریان از فهرست شرکت شما خواهد بود. مسلماً شیوه احترام و خوشامدگویی اولیه در هر تماس تلفنی نیز تاثیر ویژه‌ای در هر ارتباط تلفنی دارد. شیوه نادرست خوشامدگویی و احترام اولیه در تماس‌های تلفنی، مشتریان را در گمراهی گنج‌کننده‌ای قرار می‌دهد که آیا آن‌ها با شرکت مورد نظر خود تماس گرفته‌اند و یا به شماره اشتباهی زنگ زده‌اند. شیوه حرفه‌ای خوشامدگویی و معرفی اولیه مناسبی را که حاوی نام شرکت نیز باشد، انتخاب نمایید و تمامی کارکنان شرکت را از شیوه استاندارد سلام و خوشامدگویی اولیه شرکت برای پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی مطلع سازید.

مشتریان شرکت‌ها از انتظار بی‌مورد در هنگام پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی‌شان و بی‌اعتنایی در پاسخ به تماس‌هایشان خشنود نخواهند گردید. تمامی کارکنانی که مسئول پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی می‌باشند باید قادر به تفسیر و درک مناسبی از نیازهای مشتریان و ارائه راه‌حل‌های مناسبی برای رفع نیازهای مذکور باشند. برای آماده‌سازی بهتر کارکنان شرکت در پاسخ‌گویی به مشتریان فهرستی از درخواست‌های عمومی تماس‌گیرندگان را گردآوری نمایید و پاسخ استاندارد و مشابهی را برای هر پرسش عمومی انتخاب کنید.

۳- راحتی مشتریان خود را فراهم کنید

شرکت‌های HVAC در مقایسه با انواع شرکت‌های خدماتی دیگر، شرکت‌های شخصی‌تری محسوب