

۴ تکنیک موثر مشتری‌مداری که باید شرکت‌های خدماتی به کار بگیرند.

خلاصه مقاله: مشتری‌مداری چیست؟ مشتری‌مداری رویکرد یک کسب و کار برای قرار دادن مشتری در مرکز فعالیت‌های خود است. یک شرکت مشتری‌مدار در رفع نیازهای خریداران و ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان سرمایه گذاری می‌کند. اتخاذ ...



۴ تکنیک موثر مشتری‌مداری که باید شرکت‌های خدماتی به کار بگیرند.

صبا ضمیری



کارشناس تولید محتوا

۵ دقیقه

زمان مطالعه

۱۴۰۴/۱۰/۱۷

آخرین بروز رسانی

جستجو



در خبرنامه ما عضو شوید

ایمیل

عضویت

شرکت خدماتی به کسب و کاری گفته می‌شود که به جای فروش محصولات فیزیکی، با ارائه خدمات، درآمدزایی می‌کند. این خدمات می‌تواند در زمینه‌های مختلف مانند حمل و نقل، آموزش، بهداشت و درمان، گردشگری، تعمیر و نگهداری، مشاوره و ... باشد. به عنوان مثال، یک شرکت حسابداری به عنوان یک شرکت خدماتی با تهیه اظهارنامه مالیات بر درآمد، انجام خدمات حسابداری و دارایی و حتی انجام امور حسابداری، درآمد کسب می‌کند. اما چطور می‌توان با یک نرم‌افزار مدیریت ارتباط با مشتریان، مشتری‌مداری در شرکت‌های خدماتی را بهبود داد؟

مشتری‌مداری چیست؟

مشتری‌مداری رویکرد یک کسب و کار برای قرار دادن مشتری در مرکز فعالیت‌های خود است. یک شرکت مشتری‌مدار در رفع نیازهای خریداران و ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان سرمایه گذاری می‌کند. اتخاذ رویکرد تمرکز بر مشتری یکی از بهترین راه‌ها برای برآورده کردن انتظارات مشتریان و ایجاد وفاداری مشتری است.

در دنیایی که مصرف‌کنندگان تمام امکانات رفاهی را در اختیار دارند، هیچ چیز مؤثرتر از دعوت از آنها برای تعامل با برند شما از طریق یک تجربه خرید رضایت‌بخش نیست. علاوه بر این، تمرکز بر مشتری کمک می‌کند تا خدمات را با عادات جدید مصرف‌کننده تطبیق دهید و نرخ تبدیل را افزایش دهید.



اهمیت مشتری‌مداری در شرکت‌های خدماتی

اهمیت مشتری‌مداری در شرکت‌های خدماتی

شرکت‌های خدماتی می‌توانند با اتخاذ رویکرد مشتری‌مداری، رضایت مشتری را افزایش دهند و سودآوری خود را بهبود بخشند. مشتری‌مداری می‌تواند به ایجاد یک برند قوی و مثبت کمک کند. مشتریانی که از خدمات شرکت راضی هستند، بیشتر احتمال دارد که شرکت را به عنوان یک مجموعه قابل اعتماد و معتبر در نظر بگیرند.

- افزایش رضایت مشتری: مشتری‌مداری منجر به افزایش رضایت مشتری می‌شود. مشتریانی که از خدمات شرکت راضی هستند، بیشتر احتمال دارد که از شرکت خرید کنند، خدمات آن را به دیگران توصیه کنند و به مشتریان وفادار تبدیل شوند.
- کاهش هزینه‌های جذب مشتری: جذب مشتری جدید هزینه زیادی دارد. مشتری‌مداری می‌تواند به کاهش هزینه‌های جذب مشتری کمک کند زیرا مشتریان راضی بیشتر احتمال دارد که مجدداً از شرکت خرید کنند.
- افزایش فروش: مشتری‌مداری می‌تواند منجر به افزایش فروش شود. مشتریانی که از خدمات شرکت راضی هستند، خرید بیشتری از مجموعه شما خواهند کرد.
- افزایش سودآوری: افزایش رضایت مشتری، کاهش هزینه‌های جذب مشتری و افزایش فروش می‌تواند به افزایش سودآوری شرکت کمک کند.

۴ تکنیک موثر مشتری‌مداری برای شرکت‌های خدماتی

۱. شناخت نیازهای مشتری: اولین و مهمترین قدم در مشتری‌مداری، شناخت نیازهای مشتری است. شرکت‌ها باید تلاش کنند تا نیازها و خواسته‌های مشتریان خود را به خوبی درک کنند. این کار را می‌توان با انجام تحقیقات بازار، نظرسنجی از مشتریان و مصاحبه با آنها انجام داد.
۲. ارائه خدمات با کیفیت: پس از شناخت نیازهای مشتری، شرکت باید تلاش کند تا خدمات با کیفیتی به آنها ارائه دهد. این خدمات باید مطابق با استانداردهای کیفی باشد و رضایت مشتری را جلب کند.
۳. ارائه خدمات سریع و به موقع: مشتریان انتظار دارند که خدمات آنها به سرعت و به موقع ارائه شود. شرکت‌ها باید تلاش کنند تا زمان انتظار مشتریان را کاهش دهند و خدمات را در اسرع وقت ارائه دهند.
۴. ارائه خدمات شخصی و منحصربه‌فرد: مشتریان دوست دارند احساس کنند که برای شرکت مهم هستند. شرکت‌ها می‌توانند با ارائه خدمات شخصی و منحصربه‌فرد، این احساس را در مشتریان ایجاد کنند. این کار را می‌توان با توجه به نیازها و خواسته‌های فردی مشتریان انجام داد.





پیشنهاد ویژه

نرم افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM

نرم افزار CRM

نرم افزار (CRM) یک ابزار قدرتمند است که می‌تواند به شرکت‌های خدماتی در افزایش مشتری‌مداری کمک کند. نرم افزار CRM به شرکت‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات مشتریان خود را ذخیره و پیگیری کنند و با استفاده از این اطلاعات تمام جوانب کسب و کار خود را بهبود ببخشند.



بیشتر بخوانید

مشتری‌مداری چیست | ۷ اصل، طلایی مشتری‌مداری + راهنمای کامل - اوج ابری

نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌های خدماتی در انجام موارد زیر کمک کند.

- نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا اطلاعات مربوط به نیازها و خواسته‌های مشتریان خود را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل کنند. این اطلاعات می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا خدماتی را ارائه دهند که نیازهای مشتریان را برآورده می‌کند. CRM داده‌هایی را از تعاملات مشتری، مانند تماس‌های تلفنی، ایمیل‌ها، چت‌های زنده و موارد دیگر جمع‌آوری می‌کند که می‌تواند شامل اطلاعات مربوط به نیازها و خواسته‌های مشتریان باشد. همچنین نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند داده‌های جمع‌آوری شده از مشتریان را تجزیه و تحلیل کند تا الگوها و روندها را شناسایی کند. این اطلاعات می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا نیازهای مشتریان را بهتر درک کنند.
 - نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا تعاملات با مشتریان را پیگیری کنند. این پیگیری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا مشکلات احتمالی را شناسایی کرده و آنها را قبل از اینکه به یک مشکل بزرگ تبدیل شوند، برطرف کنند.
 - نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا زمان انتظار مشتریان را کاهش دهند. این کار را می‌توان با اتوماسیون برخی از فرآیندها و ارائه خدمات خودکار انجام داد. مانند پاسخگویی به ایمیل‌ها و پاسخگویی به سوالات رایج. این کار می‌تواند به کاهش زمان انتظار مشتریان کمک کند.
 - نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا با مدیریت پروژه فرآیند کار گروهی را بهبود بخشند و بخش‌های مختلف کسب و کار خود را در مسیر همکاری با یکدیگر قرار دهند. این کار می‌تواند به افزایش کارایی و کاهش زمان لازم برای رسیدگی به درخواست‌های مشتریان کمک کند.
 - نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا تعاملات با مشتریان را پیگیری و برنامه‌ریزی کنند، به طوری که کارکنان خدمات مشتری بدانند چه کاری انجام داده‌اند و در صورت نیاز چه کار دیگری باید انجام دهند. این کار می‌تواند به جلوگیری از تأخیر در ارائه خدمات کمک کند.
 - علاوه بر موارد گفته شده، نرم افزار CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا اطلاعات مربوط به نیازها و خواسته‌های فردی مشتریان را ذخیره کنند. این اطلاعات می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا خدمات شخصی‌تری ارائه دهند که نیازهای خاص مشتریان را برآورده می‌کند.
 - CRM اوج ابری می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا گردش کار خود را بهینه کنند. این نرم افزار می‌تواند با خودکارسازی فرآیندهای مختلف خطاها را کاهش و کارایی را افزایش دهد.
- همین امروز نسخه‌ی نمایشی رایگان اوج ابری را امتحان کنید و به دنیای مشتری‌مداری قدم بگذارید! نرم افزار سی ا ام اوج ابری با ارائه ابزارهای قدرتمند و کارآمد، به شما کمک می‌کند تا روابط خود با مشتریان را به سطحی جدید ارتقا دهید.

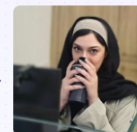
دریافت PDF

دانلود PDF

بی‌دی اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

صبا ضحیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراه شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



نام *
ایمیل *
نام شما
ایمیل شما
دیدگاه *
نظر شما
فرستادن دیدگاه

تینا موسوی ۱ سال قبل

عالی بود. به دنبال این سوال بودم که نرم افزار سی آر ام چگونه به شرکتهای خدماتی کمک می کند که با سایت شما آشنا شدم و جواب سوالم را با خواندن این مقاله گرفتم. ممنون بابت اشتراک مطالب علمی و کاربردی.

پاسخ

بهناز دریاری ۱ سال قبل

مشتری مداری در هر کسب و کاری اهمیت ویژه ای دارد که اگر صحیح انجام شود تبدیل به مشتری سابق میشود که حتی موقع هایی که در کارت رکود رو تجربه میکنی این مشتری های سابق برات سودآور خواهند بود. نرم افزار سی آر ام هم کار شرکتهای خدماتی را راحت کرده که به نفع آنها هستند.

پاسخ

بهناز دریاری ۱ سال قبل

مشتری مداری در هر کسب و کاری اهمیت ویژه ای دارد که اگر صحیح انجام شود تبدیل به مشتری سابق میشود که حتی موقع هایی که در کارت رکود رو تجربه میکنی این مشتری های سابق برات سودآور خواهند بود.

پاسخ



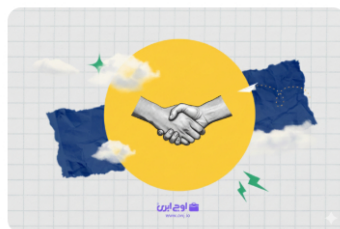
مقالات پیشنهادی



باشگاه مشتریان ۶ دقیقه ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

بررسی جامع باشگاه مشتریان در اقتصاد رقابتی

خلاصه مقاله: باشگاه مشتریان چیست؟ باشگاه مشتریان راه حلی است که کسب و کارهای موفق، خصوصاً آنهایی که با رقابت زیاد روبهرو هستند، از آن برای نگهداشت ...



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

باشگاه مشتریان استاندارد و ویژگیهای ضروری برای جذب و حفظ مشتریان

خلاصه مقاله: تعریف باشگاه مشتریان باشگاه مشتریان راه حلی برای وفادارسازی مشتریان است که با ارائه پاداشهای متنوع تلاش می کند از ریزش مشتریان جلوگیری کند. در باشگاههای ...



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه ۱۴۰۴/۰۹/۰۹

نقش امتیازات و سطح بندی در جذب و نگهداشت مشتری در باشگاه مشتریان

خلاصه مقاله: امتیازات باشگاه مشتریان چیست؟ سیستم امتیازدهی و سطح بندی مشتریان در باشگاه مشتریان یک سازوکار برای هدایت رفتار مشتریان به سمت اقدام مد نظر کسب وکار ...

با ما در شبکه های اجتماعی در ارتباط باشید.

راه های ارتباطی	شرکت	منابع و راهنما	CRM برای مشاغل	ماژول ها و امکانات
مشهد، دستقیچ ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۱۳۴، طبقه ۲	پشتیبانی	مقالات	شرکت های بیمه	مخاطبین
ایمیل: info@amootsoft.com	تماس با ما	کتاب ها	آژانس های مسافرتی	معاملات
شماره تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۳۷۰۰	مشاوره رایگان	ویدیوها	بنگاه های معاملاتی	پشتیبانی
	درباره اوج ابری	مقایسه ها	شرکت های بازرگانی	کارمندان
	توافق نامه	قیمت نرم افزار crm	رستوران ها و کافی شاپ ها	ساعت کارکرد
	قوانین و مقررات	چيست CRM	سالن ها و کلينیک های زیبایی	مدیریت فروش
	سیاست حریم خصوصی	دستگاه ذخیره شماره مشتری	مشاهده CRM برای شغل شما	مشاهده تمام ماژول ها

