

خدمات مشتریان | راهنمای کامل برای ایجاد تجربه مشتری فوق‌العاده در کسب و کار

خلاصه مقاله: خدمات مشتریان چیست؟ به مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی که یک کسب‌وکار پیش از خرید، حین خرید و پس از آن به قصد کمک به مشتریان و تسهیل راه آنان در دستیابی و بهره‌برداری از محصول ...

۱۴۰۴/۱۰/۱۷

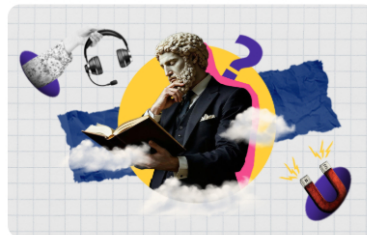
آخرین بروز رسانی

۷ دقیقه

زمان مطالعه

صبا ضمیری

کارشناس تولید محتوا



جستجو



در خبرنامه ما عضو شوید

ایمیل

عضویت

تقریباً تمام کسب و کارهایی که با «مشتری» سر و کار دارند به نیمی با عنوان خدمات مشتریان یا پشتیبانی نیازمندند. اما خدمات مشتریان چیست، چرا اهمیت دارد و چگونه می‌توان آن را به ابزاری برای بهبود تصویر برند و افزایش فروش تبدیل کرد؟

خدمات مشتریان چیست؟

به مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی که یک کسب‌وکار پیش از خرید، حین خرید و پس از آن به قصد کمک به مشتریان و تسهیل راه آنان در دستیابی و بهره‌برداری از محصول یا خدمات انجام می‌دهد، خدمات مشتریان گفته می‌شود. هدف اصلی تیم خدمات پشتیبانی، تضمین تجربه‌ای آسان و بی‌دغدغه برای مشتری در تمامی مراحل ارتباط با برند است.

امروزه خدمات مشتریان به لطف فناوری، به معنای ارائه پشتیبانی فعال، فوری و در هر زمان، از طریق کانال ارتباطی دلخواه و با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای تخصصی است.

مهم‌ترین وظایف خدمات مشتریان

- پاسخ‌گویی شفاف به سوالات و رسیدگی به شکایات مشتریان
- راهنمایی متناسب با نیازهای مشتری و کمک به تصمیم‌گیری آگاهانه
- مدیریت فرآیندهایی مثل ارجاع مشکلات فنی، پردازش سفارش‌ها و به‌روزرسانی سوابق مشتریان

دلایل اهمیت خدمات مشتریان

۱. حفظ مشتری، کاهش هزینه‌ها و افزایش فروش

تحقیقات نشان داده است که خدمات مطلوب می‌تواند تا ۸۹٪ احتمال خرید مجدد را در کسب و کارها افزایش دهد. با رسیدگی سریع به مشکلات و ایجاد احساس قدردانی در مشتریان، زمینه برای افزایش فروش فراهم می‌شود. چرا که مشتریان پذیرای پیشنهادات فروش مکمل (Upselling) و محصولات یا خدمات گران‌تر نیز خواهند بود. در واقع هر تعامل مثبت مربوط به خدمات مشتریان، فرصتی برای افزایش ارزش طول عمر مشتری است.

۲. ایجاد مزیت رقابتی

زمانی که محصولات و خدمات مشابه به تعداد زیاد در بازار وجود دارد، تجربه مشتری به یک عامل تمایز کلیدی بین رقبای تبدیل می‌شود. ۸۸٪ از مشتریان معتقدند تجربه ارائه شده توسط یک شرکت به اندازه خود محصولات یا خدمات آن اهمیت دارد. حتی اگر قیمت‌های رقیب پایین‌تر باشد، خدمات باکیفیتی می‌تواند موجب انتخاب شدن شما در بین رقبای توسط مشتریان شود.

۳. تقویت شهرت برند و جذب مشتریان جدید

تجربیات منفی در بخش خدمات مشتریان به‌سرعت در فضای آنلاین منتشر می‌شوند و می‌توانند آسیب جدی به اعتبار کسب‌وکار وارد کنند. در مقابل، مشتریان راضی تجربیات مثبت خود را با دوستان، خانواده و همکاران به اشتراک می‌گذارند و از این طریق، بدون هیچ هزینه‌ای، مشتریان جدیدی را به سمت شما می‌فرستند.

۴. افزایش رضایت و بهره‌وری کارکنان

شاید کمتر به این جنبه توجه شده باشد، اما بهبود خدمات مشتریان به افزایش رضایت کارکنان نیز منجر می‌شود. افرادی که با مشتریان راضی و قدرداران در ارتباط هستند، استرس کمتری تجربه کرده و انگیزه بیشتری برای ارائه خدمات بهتر خواهند داشت در حالی که مشتریان ناراضی می‌توانند فرسودگی شغلی کارکنان را سرعت ببخشند.

انواع خدمات مشتریان

با پیشرفت فناوری و تغییر انتظارات مشتریان، ارائه خدمات دیگر به یک یا دو روش محدود نمی‌شود و رویکردهای مختلفی برای پشتیبانی مشتریان به وجود آمده است. در ادامه به بررسی چند نمونه از آن‌ها و ذکر ویژگی‌های هر روش می‌پردازیم:

۱. کانال‌های سنتی و مستقیم

- شامل خدمات حضوری، پشتیبانی تلفنی، سیستم پاسخ‌دهی خودکار تلفنی

در این روش ارائه خدمات، با تعامل مستقیم و عمیق، امکان درک بهتر نیازهای مشتری از طریق نشانه‌های کلامی و غیرکلامی وجود دارد که می‌تواند موجب اعتماد و رضایت بیشتر مشتریان شود.

۲. کانال‌های دیجیتال

- شامل پشتیبانی از طریق ایمیل، چت آنلاین، پورتال‌های مشتریان، تالارهای گفت‌وگو و استفاده از شبکه‌های اجتماعی

با رونق فروش اینترنتی و مزایایی مثل امکان مستندسازی مکالمات، امکان ارسال به موقع فایل‌ها و انعطاف پذیری در زمان و مکان برای کارکنان به یکی از پیشروترین روش‌های ارائه خدمات تبدیل شده است.

۳. کانال‌های مبتنی بر هوش مصنوعی

- شامل چت بات‌ها و دستیاران مجازی

این سیستم‌ها با استفاده از هوش مصنوعی، یادگیری ماشین و پردازش زبان طبیعی به سوالات مشتریان پاسخ داده و مشکلات آن‌ها را بدون دخالت انسان حل می‌کنند. مقرون به صرفه بودن و کاهش منابع مورد نیاز از ویژگی‌های مهم این روش خدمات شمرده می‌شود.

۴. خدمات مشتریان در محل

- شامل نیروی انسانی حاضر در محل برای رفع چالش

برای مسائل فنی پیچیده مربوط به نصب، تعمیر یا نگهداری محصول به کار می‌رود. این روش به دلیل تعامل مستقیم با مشتریان حساسیت بالاتری دارد ولی می‌تواند با دریافت بازخورد واقعی و مستقیم به بهبود محصول یا خدمات کمک می‌کند.

۵. پشتیبانی، به ، زمینه

- شامل تیم‌ها، سیستم‌ها و فرآیندهایی که به طور مستقیم با مشتری در ارتباط نیستند اما خط مقدم خدمات مشتریان را پشتیبانی می‌کنند.
- مدیریت مالی، پشتیبانی فنی داخلی، تحلیل داده‌ها و بهینه‌سازی گردش کار بخشی از این نوع خدمات شمرده می‌شود.



پیشنهاد ویژه

نرم افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM

چگونه خدمات مشتریان را بهبود ببخشیم؟

قبل از پیمودن مسیر بهبود بخش خدمات پشتیبانی، لازم است ابتدا بهرسم یک تیم فعال، حرفه‌ای و پیشرو خدمات خود را چگونه ارائه می‌دهد.؟ به بیان دیگر، خدمات با کیفیت باید شامل چه ویژگی‌هایی باشد؟

- **سرعت**
پاسخ سریع می‌تواند اولین و مهم‌ترین برداشت مشتری از کیفیت خدمات شما باشد. مشتریان امروزی اغلب پرمشغله هستند و سرعت پاسخگویی می‌تواند یک مزیت رقابتی کلیدی باشد که کسب‌وکار شما را در ذهن آنان از دیگران متمایز می‌کند.
- **شفافیت**
استفاده از زبان ساده، روان و به دور از اصطلاحات فنی پیچیده، از چالش جلوگیری می‌کند. مشتریان باید دقیقاً بدانند چه انتظاری می‌توانند داشته باشند. همچنین صداقت، در مواقعی که کارشناس پاسخ را نمی‌داند و نیاز به زمان بیشتر دارد، اعتماد ایجاد می‌کند.
- **سهولت دسترسی**
فراهم کردن کانال‌های ارتباطی و امکان انتخاب برای مشتری بر اساس ترجیح او تاثیر زیادی در رضایت او در تعامل با بخش خدمات دارد. همچنین، گزینه‌های سلف‌سرویس باید به راحتی قابل دسترسی و استفاده باشند.
- **شخصی‌سازی**
استفاده از نام مشتری، به خاطر آوردن تعاملات قبلی و ارائه راه‌حل‌هایی بر اساس تاریخچه تعامل با او، باعث می‌شود مشتری احساس ارزشمندی و دیده شدن کند.
- **بهبود مستمر**
با استفاده از تحلیل داده‌ها، گزارش‌گیری از میزان کیفیت خدمات و بهره‌برداری از نظرسنجی‌ها می‌توان فهمید که عملکرد بخش خدمات مشتریان چگونه است و در چه زمینه‌هایی نیاز به توجه بیشتری وجود دارد.

بیشتر بخوانید

اصول ارائه خدمات به مشتریان برای کسب رضایت ۱۰۰٪ + آموزش گام به گام - اوج ابری

معرفی بهترین نرم افزار خدمات مشتریان، نرم افزار سی آر ام چیست؟

CRM یا سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، به ترکیبی از فناوری در کنار استراتژی گفته می‌شود که سازمان‌ها از آن برای مدیریت تعاملات و داده‌ها در چرخه عمر مشتری استفاده می‌کنند. هدف مشترک CRM و خدمات مشتریان، بهبود روابط با مشتری و تضمین حفظ مشتری است. خدمات با کیفیت، در افزایش فروش و ساخت یک تصویر مثبت از برند نقش را ایفا می‌کنند و نرم افزارهای CRM در این راستا، چه برای کسب و کارهای کوچک و چه برای شرکت‌های بزرگ، کمک زیادی می‌کنند.

ویژگی‌های ضروری یک CRM برای تیم‌های پشتیبانی مشتری

قبل از خرید نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری لازم است ویژگی‌های آن را از نظر تطابق با نیازهای تیم‌های مختلف سازمانتان، از جمله بخش خدمات مشتریان، بررسی کنید. در ادامه چند مورد از مهم ترین عملکردهای سی آر ام برای بخش خدمات پشتیبانی مشتری را بررسی خواهیم کرد:

۱. مدیریت مخاطبین: تقریباً مرکز اصلی تمام عملکردهای سی آر ام ویژگی‌های مدیریتی آن خصوصاً مدیریت مخاطبین است. CRM باید شامل ابزارهای ساده‌ای برای دسترسی به همه چیز، از شماره تلفن گرفته تا یادداشت‌های تعاملات قبلی یا خریدهای گذشته باشد. با یک دید جامع از هر مشتری، تیم‌های خدمات می‌توانند تعاملات را شخصی‌سازی کنند و مدت زمان انتظار برای پاسخگویی و حل مشکلات مشتریان را کاهش دهند.
۲. مدیریت تیکت: سیستم تیکتینگ تمامی درخواست‌های مشتریان را از کانال‌های مختلف (ایمیل، چت آنلاین، تلفن) در یک صفحه جمع‌آوری می‌کند و به هر کدام یک شماره پیگیری اختصاص می‌دهد. با ثبت و دسته‌بندی تیکت‌ها بر اساس موضوع و اولویت، تیم پشتیبانی می‌تواند سریع‌تر به مشکلات مشتریان رسیدگی کند. اشتراک‌گذاری اطلاعات در نرم افزار به همکاری بهتر تیم‌ها کمک کرده و از تکرار کارها یا ارائه پاسخ‌های متناقض جلوگیری می‌نماید.
۳. گزارش‌گیری و تحلیل: امکانات گزارش‌گیری در نرم افزار CRM به مدیران امکان می‌دهد تا معیارهای کلیدی عملکرد مانند میانگین زمان پاسخگویی، تعداد تیکت‌های حل شده توسط هر کارشناس، نرخ حل مشکل در اولین تماس و... را ردیابی کنند. گزارش‌ها همچنین می‌توانند الگوهای رایج مشکلات مشتریان، مثل محصولاتی که بیشترین درخواست پشتیبانی را دارند، شناسایی کنند.
۴. اتوماسیون‌سازی: بسیاری از وظایف تکراری و وقت‌گیر مثل، ارسال پاسخ‌های از پیش تعیین شده به یک سری سوالات خاص، ارجاع خودکار تیکت‌ها به کارشناسان مربوطه یا به‌روزرسانی خودکار وضعیت تیکت پس از انجام یک اقدام خاص می‌تواند اتوماسیون‌سازی شود تا بتوان به طور مستقیم در منابع سازمانی صرفه‌جویی کرد. این فرآیند به کاهش خطاهای انسانی و ارائه خدمات یک‌دست کمک می‌کند.
۵. مدیریت گردش کار: با استفاده از مدیریت گردش کار در نرم افزار سی آر ام، به صورت دقیق مراحل لازم برای رسیدگی به هر نوع درخواست پشتیبانی تعیین می‌شود تا تمام کارشناسان پشتیبانی یک فرآیند یکسان و استاندارد را دنبال کنند. به این ترتیب دیگر لازم نیست آن‌ها زمان خود را صرف تصمیم‌گیری درباره گام بعدی کنند. این ویژگی در کنار هشدارهای خودکار قابل تنظیم می‌تواند رسیدگی به حل مشکلات مشتریان در زمان تعیین شده را با اطمینان تضمین کند.
۶. ابزارهای همکاری: بعضی از مشکلات مشتریانی ممکن است نیاز به چندین متخصص مختلف داشته باشد. هر کدام از پرسنل یک سازمان باید بتواند با همه افراد از تیم‌های فروش و بازاریابی گرفته تا توسعه محصول، مستقیماً ارتباط برقرار کند و داده‌ها را به اشتراک بگذارد. چت مستقیم، ویدیو کنفرانس، اشتراک‌گذاری فایل‌ها و مدیریت وظایف توسط مدیران در نرم افزار CRM به بهبود همکاری در بخش پشتیبانی سازمان کمک می‌کند.
۷. پشتیبانی چند کاناله: معمولاً مشتریان با سازمان‌های مختلف از طریق چند نقطه تماس مثل پورتال مشتری، تماس تلفنی، ایمیل و... تعامل دارند بنابراین لازم است که یک تجربه یکپارچه برای آن‌ها فراهم شود. یعنی اگر مشتری ابتدا از طریق چت شروع به مکالمه می‌کند و سپس به تماس تلفنی تغییر کانال دهد، کارشناس پشتیبانی جدید باید از مکالمه قبلی او مطلع باشد. نرم افزار CRM با کمک پروفایل‌های واحد و یک نمای کامل از تاریخچه مشتری به محقق شدن این هدف کمک می‌کند.
۸. پورتال‌های سلف سرویس: مشتریان می‌توانند از طریق پورتال مشتریان، در لحظه از وضعیت تیکت‌های پشتیبانی خود مطلع شوند. آن‌ها می‌توانند ببینند که تیکتشان در چه مرحله‌ای است، چه کسی مسئول آن است، و چه اقداماتی برای حل آن انجام شده است. این فرآیند تماس‌های مشتریان برای پیگیری را کاهش می‌دهد. همچنین پورتال مشتری می‌تواند شامل یک بخش پایگاه دانش باشد که با سوالات متداول، مقالات راهنما و آموزش‌ها به رفع مشکل مشتریان کمک می‌کند.
۹. امکان استفاده با موبایل: امکان استفاده با موبایل به مشتریان اجازه می‌دهد تا به راحتی و به صورت مداوم با خدمات مشتریان در ارتباط باشند. این امکان به مشتریان اجازه می‌دهد تا به راحتی و به صورت مداوم با خدمات مشتریان در ارتباط باشند.

۱. امنیت: امنیت با موبایل، «مرور» هیچ‌کدام از حساب مشتری نه به پشت سیر محدود نمی‌شود. حساب بی‌دینی، پرسیدن سوالات و کارشناسان پیمانکار در هر سازمان به داده‌های CRM نیاز دارند. انعطاف‌پذیری سی آر ام‌های ابری به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا خدمات پشتیبانی خود را به صورت ۲۴/۷ و بدون محدودیت مکانی ارائه دهند. همچنین برای سازمان‌هایی که نیاز به ارائه خدمات پشتیبانی در محل مشتری دارند، **برنامه CRM آنلاین** کمک می‌کند به سوابق مشتری، اطلاعات محصول، و حتی راه‌حل‌های قبلی دسترسی پیدا کنند، تیکت‌ها را به‌روزرسانی کنند، و صورت‌حساب صادر کنند.

۱۰. ویژگی‌های امنیتی: بخش پشتیبانی ممکن است به اطلاعات شخصی مشتریان مانند آدرس، اطلاعات مالی مثل شماره حساب و حتی جزئیات خصوصی مربوط به مشکلات آن‌ها دسترسی داشته باشد. ویژگی‌های امنیتی مانند کنترل دسترسی در نرم افزار CRM به سازمان‌ها کمک می‌کند تعیین کنند کدام نماینده پشتیبانی به چه نوع اطلاعاتی دسترسی داشته باشد و چه عملیاتی را بتواند انجام دهد. همچنین احراز هویت چند مرحله ای، به‌روزرسانی‌های امنیتی خودکار، سیاست‌های نگهداری داده‌ها و ویژگی‌های پشتیبان‌گیری نیز در این سیستم اهمیت زیادی دارند.

۱۱. سفارشی‌سازی و مقیاس پذیری: یک سیستم CRM باید بتواند خود را با نیازهای در حال تغییر یک سازمان سازگار کند. مقیاس‌پذیری تضمین می‌کند که CRM می‌تواند کاربران، مخاطبین و عملکردها را بدون اختلال با رشد کسب و کارها در خود جای دهد. سفارشی‌سازی نیز به شرکت‌ها اجازه می‌دهد ویژگی‌ها، داشبوردها و گردش کارها را مطابق با الزامات خود طراحی کنند.

بهترین سی آر ام برای تیم خدمات مشتریان شما

اگر هر کدام از ویژگی‌های گفته شده برای سازمان شما اهمیت دارد جای یک سی آر ام حرفه ای، منطقی و مقرون به صرفه در کنار اعضای تیم شما خالیست. نرم افزار CRM اوج ابری، به صورت پوی‌سازی شده تمام قابلیت‌های لازم برای بهبود عملکرد تیم پشتیبانی و خدمات مشتریان شما را درآست تا بتواند به شما کمک کند در همکاری با بقیه‌ی بخش‌های کسب و کار، فروش خود را افزایش دهید.

دریافت PDF

پی دی اف این مقاله را می توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

سوالات متداول

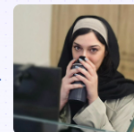
اگر پاسخ سؤالاتان را در بخش سوالات متداول پیدا نکردید، می‌توانید با تیم پشتیبانی ما تماس بگیرید.

۱. خدمات مشتری چیست و چرا اهمیت دارد؟

۲. چرا سرعت و همدلی در خدمات مشتریان اهمیت دارد؟

صبا ضعیزی / 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 همراهم شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



نظرات کاربران

نام*

نام شما

ایمیل*

ایمیل شما

دیدگاه*

نظر شما

فرستادن دیدگاه

ایمیل

عضویت

فهرست مطالب

خدمات مشتریان چیست؟

مهم‌ترین وظایف خدمات مشتریان

دلایل اهمیت خدمات مشتریان

انوع خدمات مشتریان

چگونه خدمات مشتریان را بهبود ببخشیم؟

معرفی بهترین نرم افزار خدمات مشتریان، نرم افزار سی آر ام...

اشتراک گذاری

in

۶

پریا مدیر ۱ سال قبل

مشتری مهمترین بازیدیکنده از محل ماست. یادمان باشد که ما وابسته مشتری هستیم و مشتری وابسته ما نیست.

پاسخ

۳۵

زهرا سلیمی ۱ سال قبل

سلام
این نرم افزار رو میشه برای فروش آنلاین قطعات موبایل هم راه اندازی کرد؟

پاسخ



باشگاه مشتریان ۶ دقیقه/۹/۱۴۰۴

بررسی جامع باشگاه مشتریان در اقتصاد رقابتی

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



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه/۹/۱۴۰۴

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 ارائه‌ی پاداش‌های متنوع تلاش می‌کند از ریزش مشتریان جلوگیری کند. در باشگاه‌های ...



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه/۹/۱۴۰۴

نقش امتیازات و سطح‌بندی در جذب و نگهداشت مشتری در باشگاه مشتریان

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



با ما در شبکه‌های اجتماعی در ارتباط باشید.

راه‌های ارتباطی	شرکت	منابع و راهنما	CRM برای مشاغل	ماژول‌ها و امکانات
مشهد، دستغیب ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲ ایمیل: info@amootsoft.com شماره تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۳۷۰۰	پشتیبانی تماس با ما مشاوره رایگان درباره اوج ابری توافق نامه قوانین و مقررات سیاست حریم خصوصی	مقالات کتاب‌ها وب‌دیوها مقایسه‌ها قیمت نرم افزار crm چيست CRM دستگاه ذخيره شماره مشتری	شرکت های بیمه آژانس‌های مسافرتی بنگاه‌های معاملاتی شرکت های بازرگانی رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها سالن‌ها و کلینیک‌های زیبایی مشاهده CRM برای شغل شما	مخاطبین معاملات پشتیبانی کارمندان ساعت کارکرد مدیریت فروش مشاهده تمام ماژول‌ها