

خدمات غیر منتظره یا فوق العاده ارائه دهید

خدمات غیر منتظره یا فوق العاده ارائه دهید:

یکی از هوشمندی های هر مدیر کسب و کاری این است که بتواند اثر ماندگار در ذهن مشتریان خود ایجاد کند. زیرا امروز موضوع رقابت امر مهمی است. بگذارید با یک مثال مطلب را ادامه دهم:

فرض کنید که اتومبیل تان را به سرویس برده اید. موقع تحویل گرفتن می بینید که در سرویس اتومبیل تان، از روی چک لیست تمامی موارد کاملا رعایت شده و به موقع آماده تحویل گردیده است. صورت حسابتان نیز کاملا رعایت شده و به موقع آماده تحویل گردیده است. صورت حسابتان نیز کاملا درست است. تا اینجا کاری که باید انجام می شد، انجام شد و شما بطور منطقی راضی هستید.

اما از طرف دیگر، آیا تحت تاثیر قرار نخواهید گرفت چنانچه ببینید اتومبیل تان علاوه بر دریافت سرویس مناسب مورد شستشو قرار گرفته و داخل آن نیز کاملا تمیز شده است؟

همچنین اگر ببینید دور فرمان اتومبیل تان یک رل کاغذی پیچیده شده که روی آن نوشته شده است: سرویس این اتومبیل توسط آقای زید صورت گرفته، چنانچه سوالی دارید لطفا با ایشان صحبت بکنید؛ آیا اطمینان خواهید کرد که سرویس خوبی به شما ارائه شده است؟

سرویس خوب

گاهی سرویس خوب، صرفا انجام یک کار اضافی است که در اغلب موارد، هزینه چندانی ندارد. سرویس خوب گاهی رسیدگی به مشتری و داشتن رفتار خوب با اوست. پس، برای خود لیستی از کارهایی را که می توانید به عنوان سرویس خوب به مشتری ارائه دهید، درست بکنید. یکی از قوانین موفقیت می گوید:

معمولاً در این روش، مشتریان به شما اطلاع میدهند که به شما نیاز دارند. این روش تبلیغات است.

شما یک قدم به سمت مشتری بردارید(علاوه بر آنچه که باید ارائه دهید)، بعد از مدتی مشاهده خواهید کرد که مشتریان شما به سمت شما خواهند آمد. آنها شما را به دوستانشان معرفی خواهند کرد. این همان تبلیغ دهان به دهان است که تاثیرگذارترین نوع تبلیغات است.

منبع: [بخش تحقیقات ای تی مارکت](#)



خدمات غیر منتظره

[فروش عمده](#) انواع کالا در سامانه [عمده فروشی](#) ایران
[خرید عمده](#) و [پخش عمده](#) در سامانه عمده فروشی ایران