

Kako s klijentima zadržati dugoročan partnerski odnos - 2. dio



Sandra Turčić

Svi imamo svoje načine izgradnje partnerskog odnosa s klijentima. Trudimo se pružiti im brzu i kvalitetnu uslugu jer upravo su oni zaslužni za naše financijske rezultate. Svu energiju usmjeravamo prema van, prema klijentu, no često zaboravljamo na svoje zaposlenike, kolege, zaboravljamo na kulturu zaposlenika koji imaju krucijalnu važnost u razvijanju dugoročnog odnosa s klijentom. Zaposlenici su oni koji šalju glavni dojam o tvrtki prema van, jer su njihova znanja, vještine, kompetencije i način komunikacije ogledalo tvrtke.

Svaka tvrtka, bila ona velika ili mala, može razviti kulturu zajedništva i orijentacije na klijenta pomoću sljedeća četiri koraka:

1. Usredotočite se na pravi cilj i viziju
2. Izgradite vođe
3. Oslušajte klijenta
4. Uvažavajte zaposlenike

U prošlom smo broju govorili o usmjerenosti na pravi cilj i viziju tvrtke, te stvaranju vođa koji će rukovoditi svoje zaposlenike na način da ih kontinuirano potiču na razmišljanje o potrebama klijenata i donošenje odluka koje će povećati učinkovitost i brzinu pružanja usluga.

OSLUŠKUJTE KLIJENTA

Osim što moramo imati jest jasno razrađen cilj i viziju tvrtke, važno je definirati kako iskustvo želimo da naši klijenti imaju s nama, odnosno odrediti način ophođenja s njima. Prvi kontakt je najvažniji: kako se javljamo na telefon, kako ih pozdravljamo na odlasku, kako rješavamo njihove probleme. Naravno, želimo da naši klijenti odlaze sretni i zadovoljni, postanu naši kupci – obožavatelji koji će hvaliti naše proizvode i usluge te se rado vraćati. Jedini pravi način da dođemo do ovog cilja je da naučimo slušati klijente, te pokušamo njihove želje i sugestije uključiti u svoju viziju. Moramo slušati da bismo shvatili problem, a nakon toga slušati da bismo mogli odlučiti želimo li nešto poduzeti. U svakom slučaju, klijent će biti zadovoljan jer smo mu se posvetili i



dobio je našu pažnju. To može riješiti i najneugodniji problem!

Ovakvu viziju ophođenja s klijentima možemo ostvariti samo ukoliko izokrenemo tradicionalnu hijerarhijsku piramidu kako bi zaposlenici koji su u direktnom kontaktu s klijentima uvijek bili na vrhu. Oni su na prvoj liniji, oni su ti koji slušaju i rješavaju probleme naših klijenata i jedini koji ih mogu učiniti sretnima i zadovoljnim.

UVAŽAVAJTE ZAPOSLENIKE

Nakon što smo ih smjestili na vrh naše piramide, naučili ih slušanju i rješavanju problema, moramo i sami početi uvažavati naše zaposlenike jer oni su naš najvažniji resurs. Moramo im dati podršku i hrabriti ih od samih početaka njihove karijere. Obuka, razvijanje njihovih potencijala, razna priznanja i pohvale učinit će ih pobjednicima koji će biti ponosni na tvrtku u kojoj rade i marljivo raditi na uspostavi vizije u kojoj je klijent uvijek na prvom mjestu.

Pruženom obukom naučit će vještine i razviti sposobnost dobrog odnošenja s klijentima, a poticanjem na razvoj karijere i rast učinit ćemo da se dobro osjeća i bude zadovoljan sobom, svojim radom i postignućima. Jer, onaj tko se dobro osjeća u svojoj koži, donosi izvrsne rezultate.

Samo takav zaposlenik, sretan i ponosan, može živjeti i raditi našu viziju ostvarenja dugoročnog partnerskog odnosa s klijentima koji će nam vjerovati i s povjerenjem nam se vraćati. PS

Prvi kontakt je najvažniji: kako se javljamo na telefon, kako ih pozdravljamo na odlasku, kako rješavamo njihove probleme. Naravno, želimo da naši klijenti odlaze sretni i zadovoljni, postanu naši kupci – obožavatelji koji će hvaliti naše proizvode i usluge te se rado vraćati.