بسم الله الرحمن الرحيم

Ketabton.com

(c) ketabton.com: The Digital Library

لیکنه	د مشتری د رضایت شل لاري
لیکوال	Flori Needle د Hub Spot پوهنتون متخصیص
ژباړن	حبیب الرحمن فضلی
کمپوز	Habib Rahman Fazli
انلاین چاری	Habib Rahman Fazli
تلیفون او واتسف نمبر	0705519920
خپروندویه	Hrf19920@gmail.com او https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFApv

(c) ketabton.com: The Digital Library

لیکوال

Flori Needle

(c) ketabton.com: The Digital Library

Habib Rahman Fazli

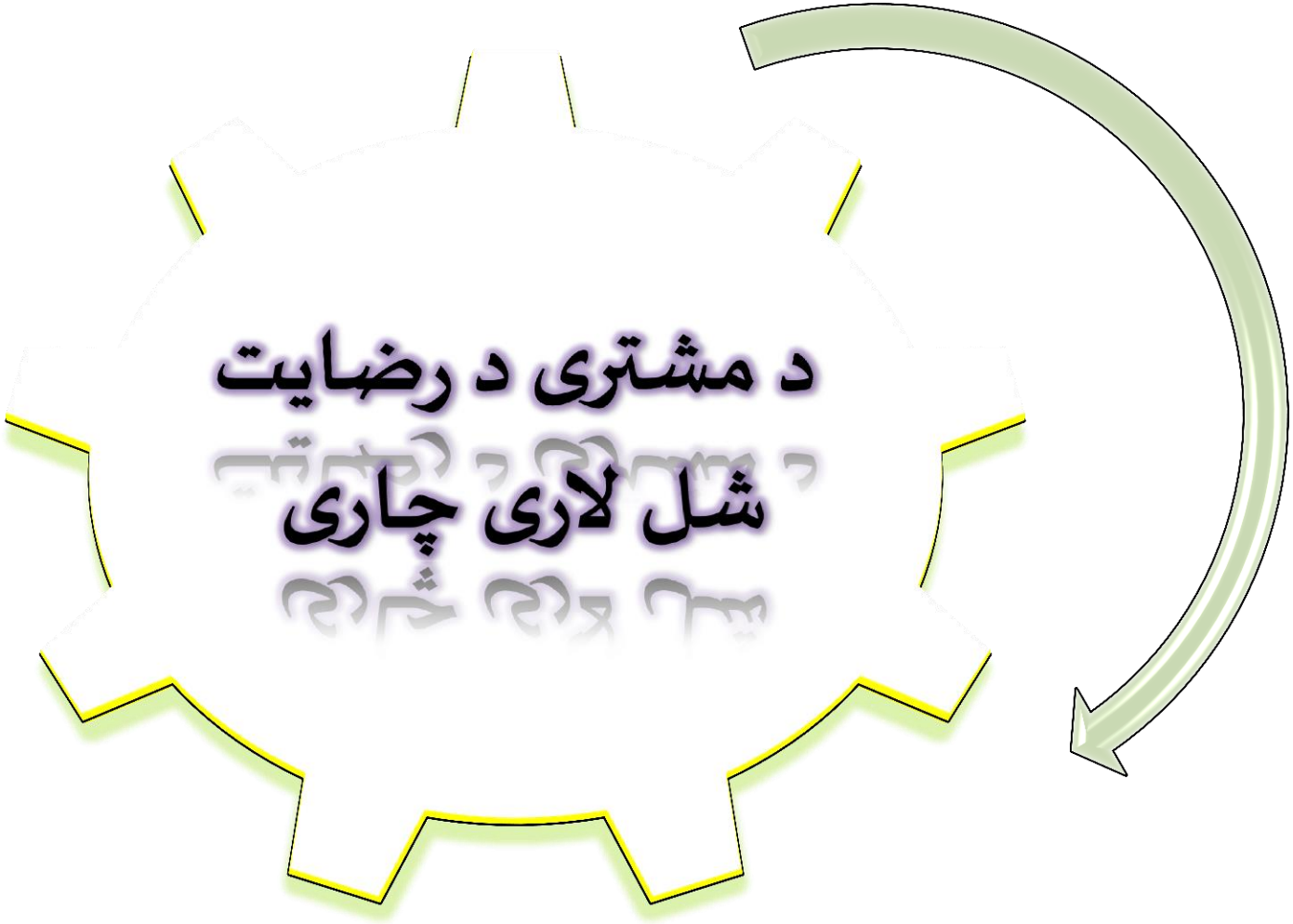
ژباړن

(c) ketabton.com: The Digital Library

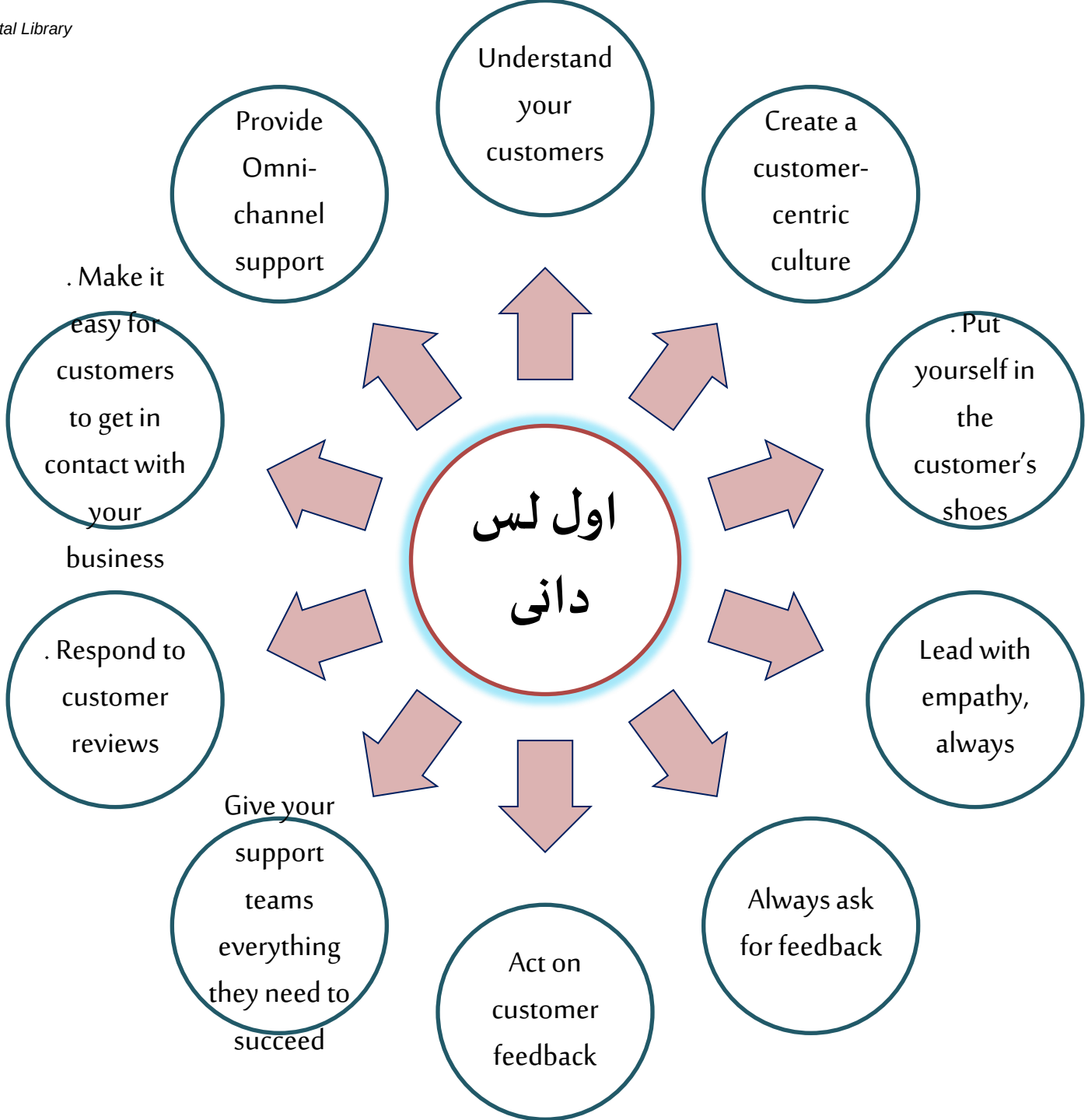
How to Increase Customer Satisfaction, According to HubSpot Experts

Flori Needle

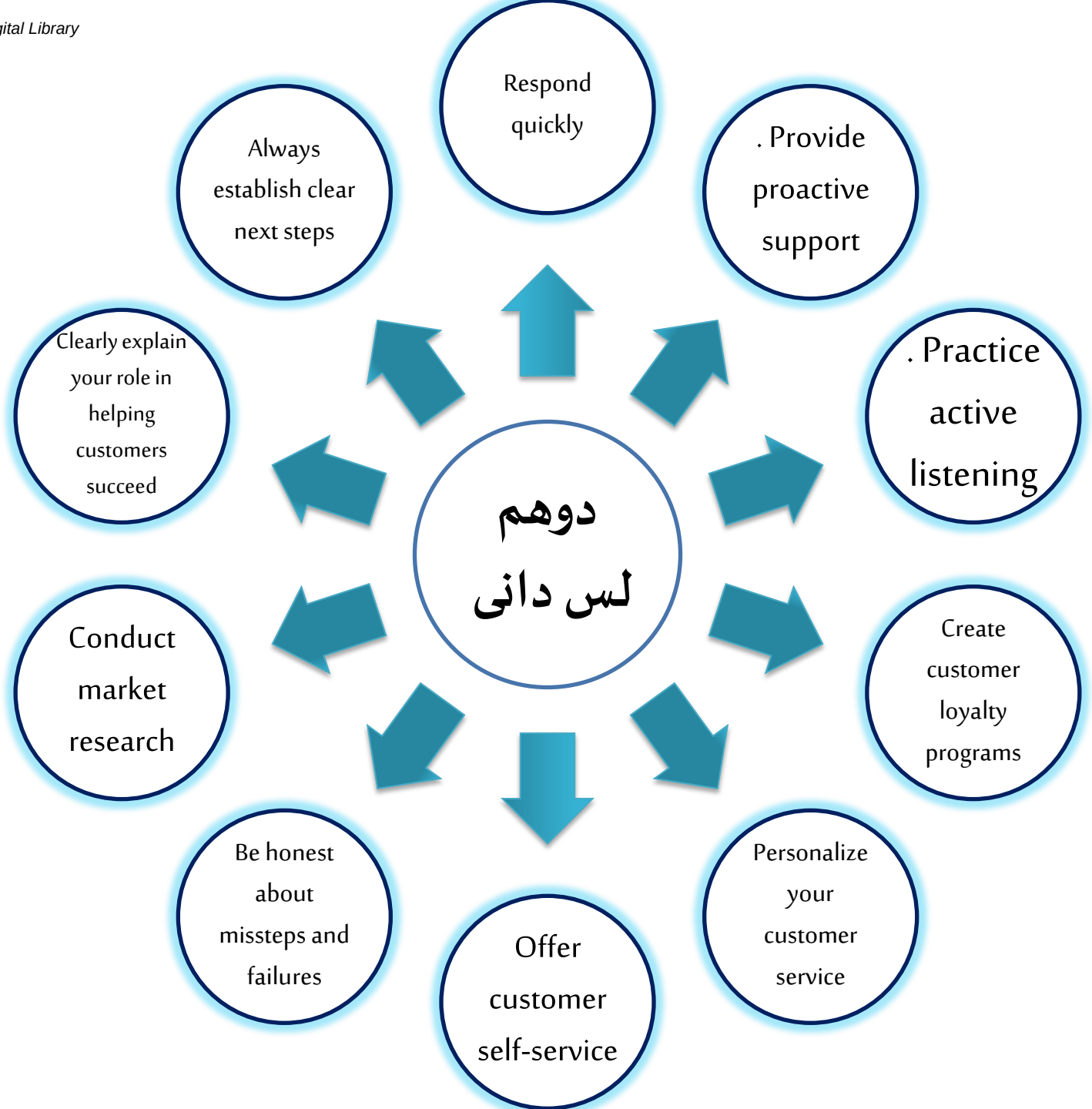
Published: March 30, 2022



(c) ketabton.com: The Digital Library



(c) ketabton.com: The Digital Library



(c) ketabton.com: The Digital Library

Understand your customers

خپل مشتريان پيژندل

د مشتريانو د رضايت د يقيني کولو لپاره ترټولو مهمه ستراتيژي ستاسو د مشتريانو پوهيدل (پيژندل) دي.

څنګه کولای سو خپل مشتری راضي کړو که چيری مونږ ونه پوهيږو چی دوی څوک دي؟ يعنی مشتری پيژندل اړين دی

او يا هم دوی څه ته اړتيا لری ، نو بيا څنګه کولای سو چی محصول يا خدمت رامينځته کړو؟

په مشتريانو پوهيدل (پيژندل) د مشتری په پروفايل کولو سره شروع کيږي لکه د دوی د خرڅولو او رانيولو چلند کتل ، د ضرورت ټکي يادښت کول ، ډيموګرافيک معلومات يې کتل ، او مهمې ځانګړتياوې يې پيژندل ترڅو ښه پوهه ترلاسه کړو چې دوی څوک دي.

د دې معلوماتو په درلودولو سره تاسو کولای سي و مشتريانو ته غوره خدمات او توليدات اماده کړئ

(c) ketabton.com: The Digital Library

Create a customer-centric culture. د مشتریانو متمرکز کلتور رامینځته کړئ

- د مشتریانو متمرکزه کلتور پدې معنی دي چې د اداری هر ټیم او څانګه د شرکت د مشتریانو د مثبتو تجربو د رامینځته کولو لپاره کار کوي. دلته د شرکت هر کارکن باید کوښښ وکړي چې په دوامداره توګه د خپلو مشتریانو د ستونزو لپاره حل لاره پیدا کړی، ددوی د غوښتنو د پوره کولو لپاره باید کار وکړي . د وفاداری لپاره یې باید لازمی برنامې وړاندیز کړي ، ددوی په لارښوونو باید پوه سي او هغو ته د عمل جامه ورواغوندي ، د نظرونو احترام یې باید وسي او د پرمختګ لپاره ورته مختلف فرصتونه چمتو سي .
- د اداری لپاره د مشتریانو متمرکزه کلتور رامینځتنه کول پدی معنا چې تاسو خپل مشتری په صحی او سمه توګه د اداری سره ساتلی دی ا و د هغوی هره غوښتنه مو منلی ده

(c) ketabton.com: The Digital Library

Put yourself in the customer’s shoes. د خپل ځان

مشتری په بوټونو کې کښیږدي .

- ربیکا وانګ، د مشتریانو د ملاتړ یو لوړ پوړی متخصیص دی ، دې وایي "د تعقیبي پوښتنو د اټکل کولو لپاره خپل ځان او د اداری نور کارکونکی د مشتریانو په بوټونو کې ایښودل زما سره د اداری په پرمختګ کښی زیاته مرسته کوي
- کله چې تاسو خپل ځان او د اداری نور کارکونکی د مشتریانو په بوټونو کې ځای پرځای کوئ دا پدی معنا ده چی تاسو د مشتریانو د انفرادي اړتیاو په اړه د خواخوږی او پوهې سره یو مخکښه اداره یاست
- د مشتریانو په بوټونو کښی د ځایونی اصلی هدف دادی چی تاسو د خپلو مشتریانو هر نوعه خدمت کړی دی ، د هغوی د خوښی تولیدات او خدمات مو ورته ترسره کړی دي ، پر پیشنهاداتو مو غوږ نیولي دي او د هری ستونزی فیډبک مو په صحي او دقیقا توګه پر معین وخت ورکړي دي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Lead with empathy, always. تل په خواخوږۍ سره رهبري وکړئ

- د خواخوږۍ سره سره رهبري د ټولو خدماتی عملونو یوه ستنه ده ، په ځانګړي توګه د مشتریانو رضایت ، ښه رهبري د شرکت په پرمختګ کښی ستاسو سره مرسته کوي او مشتریانو ته ښيي چې تاسو د دوی په څنګ کې یاست او د دوی د بریا لپاره کار کولو کې مرسته کوي.
- خواخوږي په ځانګړي ډول د مشتریانو د سختو تعاملاتو په جریان کې خورا مهم رول لوبوی ، د مشتری سره خواخوږۍ ستاسو د پاملرنې کچه ددوی سره ښيي چی تاسو څمره دوی ته وفاداره یاست . جیسیکا ګارسیا، د مشتریانو بریالیتوب یو تکړه مدیر دی ، دې داسی وایي " خواخوږي په دی معنی ده :- کله چې یو مشتری مایوسه وي یا د مرستې په لټه کې وي تاسو یې مشکل حل کړی په سختو حالاتو کښی ورسره مرسته وکړي ورځخه عبارت ده

(c) ketabton.com: The Digital Library

Always ask for feedback. تل د فیډبیک غوښتنه وکړئ.

- د مشتریانو د رضایت یقیني کول چی دوی څمره راځخه راضی سوی دی دا د مشتریانو د نظرونو په غوښتنه کولو باندې تکیه کوي یعنی د خپلو تولیداتو په مورد ددوی نظر باید واخیستل سي
- دا یوازینۍ لار ده چې تاسو به په دی پوه کوی چې مشتریان زمونږ د تولید په اړه څنګه احساس کوي، او یا یې هم لري
- د اورګان داخلی سیټپ او عملیاتی سیټپ باید ټوله په دی پوه سي چی څنګه د شرکت د مشتریانو څخه فیډبک واخیستل سي ، په اړه یې باید کوم ډول اجرآت وسي او د خپلو مشتریانو د فیډ بک په اړه باید څنګه په کوم وخت او د چا په صلاحیت جواب ورکول سي
- نوټ :- ستاسو پر تولید د مشتریانو فیډبک او نظر اخیستل ستاسو شرکت په لویه سطحه جوړوي او ستاسو د شرکت په تولیداتو کښی نوښت رامینځته کوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Act on customer feedback. د مشتريانو په نظرونو باندې عمل کول

- هغه نظرونه چې تاسو يې ترلاسه کوئ هغه زيات ارزښت لري ، تاسو يې تحليل کړئ او د خپلو برياوو او نيمګړتياو د پوهيدو لپاره يې وکاروئ؟
- د شرکت لپاره دا ډيره مهمه ده چې د مشتريانو د فيډبيک غوښتنه پکښې وسي ، او تردی دا ډيره مهمه ده چې په دې فيډبک او يا هم غوښتنه باندی څمره عمل ترسره سوی دي
- کله چی تاسو د خپلو مشتريانو نظر واخيستی نو ستاسو لپاره اړينه ده تر څو هغه نظرونه د اصلاح او نوښت په خاطر په خپلو توليداتو کښې د تغير په خاطر وکاروي ، په دی کار ترسره کولو سره تاسو کولای سي چی خپل مشتری وفادار وساتي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Give your support teams everything they need to succeed.

خپل ملاتړ ټیمونو ته هرڅه ورکړئ چې دوی بریا ته ورسوي

- د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو لپاره یو مهم فکتور ستاسو د ملاتړ ټیمونو او استازو چمتو کول دی
- ، د لا پرمختګ فرصتونه ، د فعالیتونو فیډبیک ، همدارنګه هغه ورځنۍ سرچینې چې دوی ورته په دنده کې اړتیا لري لکه تلیفون ته لاسرسی یا د زنګ وهلو پروتوکولونو لپاره د سړک نقشه ، او داسی نور دا امکانات باید ټول دوی ته برابر سي تر څو دوی خپل کارونه په ښّه سیستماتیک توګه مخته یوسي
- ستاسو د اداری ملاتړ ټیمونه باید په ژبه پوه ، په ذهنیت پراخ ، په علم لوړ او په کار پوه اشخاص وي تر څو د مشتری ږغ ترتاسو او ستاسو ږغ او غوښتنی تر مشتریاتو پوری ورسوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Respond to customer reviews. د مشتريانو نظرونو ته ځواب وو اياست.

- د مشتريانو نظرونو ته ځواب ويل د مشتريانو رضايت ډيروي ځکه چې دا مشتريانو ته ښيي چې تاسو هغه څه ته غوږ ياست چې دوی يې ستاسو د سوداګرۍ او يا هم تجارت په اړه وايي .
- تاسو اړتيا لرئ چې د خپلو توليداتو منفي او مثبت بياکتنو ته ځواب ووياست، د منفی بيا کتنو تحليل بايد ژر ترژره وسي او مربوطه مرجيع ته بايد د اصلاحاتو لارښوونه وسي د اصلاحاتو څخه وروسته مشتريانو ته د اطمينان خبر ورکول سي او د هغوی د رضايت غوښتنه د توليد د استعمال څخه ورسته په بيا ځلی بايد وسي . همدارنګ مثبت بيا کتنه بايد ثبت او لا هم ښه نوښتی آجرات پکښی ترسره سي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Make it easy for customers to get in contact with your business.

.د مشتریانو لپاره دا اسانه کړئ چې ستاسو د سوداګرۍ سره اړیکه ونیسي

- څمره چې د مشتریانو لپاره دا اسانه وي چې ستاسو سره اړیکه ونیسئ، په هغومره اندازه به د مشتریانو د رضایت کچه ستاسو د شرکت او تولیداتو په مورد لوړه وي. د مثال په توګه، که چیرې یو مشتری وغواړي چې بیرته ستنیدنه وکړي او کولای سي په اسانۍ سره ستاسو په ویب پاڼه کې د بیرته راستنیدو پاڼې ته لاړ سي ، دا به ددوی د محصول د بیرته راستنیدو لپاره لږ وخت ونیسي او د بیرته ستنیدو یا تبادلې څخه به راضي وي.
- ستاسو د مشتریانو لپاره ستاسو سره اړیکه نیول یو له غوره لارو څخه ده ، د خپلو مشتریانو لپاره چې څمره سهولت برابرولای سی هغومره ستاسو د شرکت د فیصدی د ګټې ګراف لوړوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Provide Omni-channel support. د اومني چينل ملاتړ برابرکړئ

- د اومني چينل (د مشتريانو ملاتړ) هغه وخت مکمن دي کله چې ستاسو سوداګرۍ او يا هم تجارت په ډيرو مختلفو چينلونو ، پليټ فارمونو او وسيلو کې د ملاتړ وړاندیز وکړي او د خپلو مشتريانو لپاره يو ډول اسانی رامينځته کړي . د اومنی چينل د مشتريانو د رضايت کچه ډيروي ځکه چې تاسو د خپلو سوداګريو او يا هم تجارت په ډيرو مختلفو چينلونو کې د خبرو اترو په پيل کولو سره اختيار ځان او مشترک ته وړاندیز کوئ ، مشتريانو ته اجازه ورکوي چې ستاسو سره د لاسرسی بنه يې ډيره اسانه وي
- د مثال په توګه، تاسو کولای سي و خپلو مشتريانو ته دا اختيار ورکړئ چې ستاسو د سوداګرۍ په مورد په خپلو فيسبوک پانو ، ميسينجرونو کې مختلف اعلانات پيغام کړئ او يا هم د خپلو ملګرو سره شريک کړي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

Respond quickly. چټک ځواب ورکړئ

- مشتريان تل د شرکت سره په ټولې موضعاتو کښې د ګړندي حلونو په لټه کې وي ، نو د دې ډاډ ترلاسه کول چې ستاسو د ملاتړ ټيمونه تل په وخت سره ځواب ورکوي ډير مهم دی
- د مثال په توګه ، که يو مشترک ستاسو د خلاصو ساعتونو او يا هم ټولې ساعتونو په اړه د شرکت د توليداتو په مورد اړيکه ونيسي تاسو بايد چټک ځواب ورکړی ، د چټک ځواب ورکولو لپاره زياتو شرکتونو (چيټ بوټ) رامينځته کړئ دی دغه چيټ بوټ و مشتريانو ته ددوی د سوال اړوند په اتوماتيک ډول سره ځواب ليږي
- همدارنګ د-Omni چينلونه ، چې پورته يې بحث سوی دی د چټک ځواب ورکولو ښه سيستم دی . چټک ځواب ورکول ستاسو د شرکت د پرمختګ او د توليداتو د ساحی د ډيرولو ګراف زياتوی

(c) ketabton.com: The Digital Library

فعال ملاتړ همایه کړي .Provide proactive support

- د مشتریانو فعال ملاتړ هغه وخت رامینځته کیږی کله چې تاسو د خپلو مشتریانو سره د مرستې لپاره لومړني ګام پورته کړي مخکې لدې چې دوی د مرستې لپاره تاسو ته اړتیا پیدا کړي.
- فعاله ملاتړ مشتریانو ته ښیې چې تاسو ددوی سره همکاره یاست ددوی د درد او خوښی احساس لري . د فعال ملاتړ یوه برخه دا هم ده چې د خپلو مهمو غونډو په جوړولو کښی دوی ته فعاله ونډه ورکړي . د خپل شرکت عملیاتی او هم اداری فعالیتونه یو یه یو ورته په ګوته کړی البته د کلیدی او فارمولې برخو څخه باید د کاپی ایستلو په خاطر لیری وساتل سي

(c) ketabton.com: The Digital Library

د فعال اوريدلو تمرين بايد .Practice active listening ولري

- فعال اوريدل يعنی چې ستاسو خپل بشپړ پام و مشتريانو ته وي . فعال اوريدل پدی معنی چی تاسو ددوی د هر څه د اوريدلو سره علاقه لرئ او هر هغه څه چی دوی يې وايي، او هغه معلومات چی دوی يې ستاسو سره شريک کوي تاسو ورته پوره متوجه ياست.
- ارګون وايي چی د يو شرکت فعاله اوريدل په ځانګړي ډول په سختو شرايطو کې خورا زيات مهم دی ده
- : "د ستراتيژيکو تليفونونو له لارې د فعال اوريدلو تمرين کول زيات ګټور دي . فعال اوريدل به ددی باعث سي چی ستاسو او د مشريانو ترمينځ اړيکی او امتيازات زيات کړي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Create customer loyalty programs. د مشتریانو لپاره وفاداری برنامې رامینځته کړئ.

- د مشتریانو وفاداری برنامې د ستاینې ښودولو او د رضایت د ډاډ ترلاسه کولو عالي لاره ده.
- دا پروګرامونه د مشتریانو د فعال خدمت یوه بڼه هم ده، ځکه چې تاسو ځانګړي وړاندیزونه او تخفیفونه ددوی لپاره چمتو دغه خوشبینانه وړاندیزونه او تخفیفونه ددوی وفاداری او دشرکت سره د پاتې کیدو امکاناتو ته زیاته وده ورکوي او بشپړوي یې .
- همیشه کوښښ وکړی چې د مشتریانو د ساتلو او د هغوی د رضایت په خاطر مختلیفی امتیازی او سهولتی وفاداری برنامی جوړي کړي تر څو ددوی باور پر تاسو او ستاسو باور پر دوي پوخ سي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Personalize your customer service. ستاسو د مشتريانو خدمت شخصي کړئ.

- د مشتريانو د رضايت تضمين کول پدې معنی هم ده چې ستاسو د سوداګرۍ سره د مشتريانو د خدماتو د تجربو شخصي کول ترسره سي .
- ګارسيا دا لاربښوونه وکړه او وايي، "خپل پيغامونه هغه چا ته چمتو کړئ چې تاسو ورسره خبرې کوئ او ددوی هڅونې/هدفونه په پام کې ونيسئ ترڅو دوی ډاډ ترلاسه کړئ چې ستاسو اړيکه ددوی لپاره ګټوره او ارزښتناکه ده".
- د دې تمرين کولو لپاره ، تاسو کولی شئ CRM وکاروئ

ددی ټولو خبرو څخه هدف دادی چې تاسو د خپلو مشتريانو سره بايد داسی برخورد وکړي چې دوی دا فکر وکړي چې تاسو ددوی سره يو ډول شخصی روابط لری او خپل ځان تاسو ته ډير نږدی احساس کړي . دا ددی باعث کيږی چې دوی خپل ارزښتناکه او مهم نظرونه ستاسو سره شريک کړي او ستاسو لپاره په وړيا ډول د خپلو شخصی روابطو په اساس اعلانات وکړي

(c) ketabton.com: The Digital Library

د مشتريانو ته ځانی Offer customer self-service.

خدمت وړاندې کړئ

- د مشتريانو ځانې خدمت هغه وخت ممکن دی کله چې مشتريان و کولای سي يو کار په خپله بشپړ کړي او يا هم د ملاتړو استازو پرته پخپله د يو مشکل حل ومومي.
- 69٪ مصرف کونکي هڅه کوي چی خپلې مسلې پخپله حل کړي،
- دا په دی معنی ده چی د يو شرکت له لوری خپلو مشتريانو ته دومره لوړ صلاحيت ورکول سی چی حد يې نه وي يعنی مشترک د شرکت يوه مهمه برخه بولي . مشترک ته په پريکړو کښی لوړ صلاحيت ورکوی د مشترک هره خبره منې د هغوی اصلاحی غوښتنی په خپلو توليداتو کښی رسمآ راولی يعنی د نظر زيات احترام يې کوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Be honest about missteps and failures. د تیروتنو او ناکامیو په اړه صادق اوسئ

- ستاسو د سوداګرۍ د خرابۍ، تخنیکي تېروتنې، یا هر ډول بدې تجربې په اړه د مشتریانو د خپګان احساس زیاتیږي ..
- د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو او د شرکت د تیروتنو او ناکامیو د مالکیت د لیرې کولو لپاره باید دوی ته وښایو چې موږ ددوی لپاره زیات مستند یو
- په تجارت او کاروبار کښې ستاسو او د مشتری ترمنځ تر ټولو مهم څیز چې شرکت ټینګ او سابت ساتي هغه باور
- هر شرکت د تیروتنو او ناکامیو څخه وروسته باید خپل حالت ژر تغیر کړي . او خپلو مشتریانو ته په ډیر صادقانه ډول جوابدویه ووسي د خپلو مشتریانو سره تل صادقه اوسي په چم او دوکه مه ورسره ځي

(c) ketabton.com: The Digital Library

د بازار څېړنه ترسره کړئ .Conduct market research

- ستاسو په صنعت کې شاید د نورو سیالي کونکي (رقابت کونکی) چی ورته محصولات وړاندې کوی د شتون احتمال یې زیات وي
- تاسو ته ورته محصولات وړاندې کړي، نو ممکن ډیر لږ ټکي وي چې یو پیرودونکی په پام کې ونیسي کله چې د دوو سوداګری ترمنځ پریکړه وکړي. د پایلې په توګه، د رقابتي تحلیل ترسره کول او ستاسو د بازار مطالعه کول او د هغې میتودونه د پیرودونکو رضایت زیاتولو لپاره ارزښتناکه وسیله کیدی شي.
- که چیرې داسې سیمې شتون ولري چیرې چې ستاسو سیالي کمیږي ، تاسو کولی شئ دا ساحې ستاسو په ګټه وکاروئ او ډاډ ترلاسه کړئ چې ستاسو سوداګری دوی ته ګوته نیسي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

Clearly explain your role in helping customers succeed.

.په واضح ډول د مشتریانو په بریالیتوب کې ستاسو رول تشریح کړئ

- خپلو مشتریانو ته ووایاست چې تاسو به څنګه ددوی سره ستاسو د سوداګرۍ په مورد ددوی په تجارتی سفر کې چې ستاسو یې ورسره لرې مرسته وکړئ دغه طریقه ددوی د مطمین ساتلو عالي لاره ده.
- ستاسو قوی ملاتړ د خپلو مشتریانو سره ددوی د بریالیتوب لپاره تر ټولو یو ښه هڅه ده او دوی به په ریښتیا پدی پوه سي چې له تاسو څخه څه تمه لري .
- ګارسیا وایي، "زه تل ډاډه یم چې د خپل رول په اړه روښانه تمې وټاکم د خپلو مشتریانو لپاره مختلیفی مرستی جوړی کړم ددوی لپآره مختلف بونوسونه ، تخفیفونه او امتیازات جوړ کړم

(c) ketabton.com: The Digital Library

Always establish clear next steps. تل د روښانه راتلونکی لپاره ګامونه تنظیم کړئ.

د خپلو مشتریانو لپاره د روښانه راتلونک کوونکی ګامونو د رامینځته کولو هڅه د مشتریانو د رضایت په ډاډمن کولو کې مرسته کوي

روښانه راتلونکی ستاسو د اداری او ستاسو د مشتریانو لپاره د پرمختګ یوه ښه راز دی ، د روښانه راتلونکی یو څو مثالونه عبارت دی

- مشتریان د خپلو راتلونکو مهمو برنامو څخه خبرول
- د اداری لیرلید په واضح ډول ورته واضح کول
- خدماتی اداری او عملیاتی ټیمونه جوړول
- ترانسپورټی ، ترانزیټی ، بونیسی ، تخفیفاتی همایه ترسره کول
- واپسی بغیر د کوم شرط څخه قبلول
- د ضرورت په وخت کښې د باور په اساس پور ورکول او داسی نور دی

(c) ketabton.com: The Digital Library

د توجه څخه مو یوه نړی مننه

زمونږ سره په لاندی ادرسونو ملګری سي

فیسبوک :- Habib Rahman Fazli

واتسپ :- 0093 705519920

واتسپ ګروپ لینک :- https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFApv

که چیری کومه اشتباه او یا هم املایی غلطی سوی وي نو ډیر بخشه راته وکړي

تاسو کولای سی زمونږ سره په لاندی ایمیل ادرس تماس ونیسي

www.hrf19920@gmail.com

Get more e-books from www.ketabton.com
Ketabton.com: The Digital Library