

CÁCH SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI ĐỂ TIẾP XÚC VỚI KHÁCH HÀNG

Sự cần thiết

- Giao dịch qua điện thoại chiếm tỷ lệ lớn trong các giao dịch trực tiếp với khách hàng. Một vài tổ chức như công ty cung cấp điện, nước, có hẳn một bộ phận chuyên cung cấp thông tin cho khách hàng, nhưng trong nhiều doanh nghiệp mọi nhân viên đều có thể trả lời các cuộc gọi;
- Đối với khách hàng, người trả lời điện thoại là doanh nghiệp. Uy tín của doanh nghiệp sẽ tăng hay giảm phụ thuộc cách xử lý của cá nhân đó trong các tình huống giao dịch với khách hàng. Không phục vụ một cách thỏa đáng qua điện thoại là một trong nhiều nguyên nhân phát sinh khiếu nại từ khách hàng.

Mục đích của khách hàng gọi điện

- Để hỏi vấn đề gì đó;
- Để đặt hàng;
- Để hẹn gặp;
- Để theo đuổi một công việc;
- Để than phiền.

Nhược điểm của giao dịch qua điện thoại là

- Lượng thông tin trao đổi ít hơn so với khi chúng ta gặp trực tiếp;
- Không thể biết trạng thái của khách hàng khi đang nói chuyện;
- Khách hàng đang làm gì khi nói chuyện với bạn và những gì diễn ra xung quanh họ;
- Không thể đọc được ngôn ngữ hình thể của họ để biết họ đang phản ứng với những gì bạn đã trình bày ra sao?.

Biện pháp khắc phục

- Nói rõ bạn là ai và tên bộ phận/ doanh nghiệp của bạn;
- Ghi lại các thông điệp một cách chính xác;
- Cho khách hàng biết rõ bạn đang làm gì trong trường hợp phải chuyển máy cho họ nói chuyện với người khác;
- Giữ lời hứa là một phần quan trọng của việc chăm sóc khách hàng, nhất là qua điện thoại vì khách hàng xem bạn là người đại diện công ty.
- Hãy cố gắng giải quyết vấn đề than phiền của khách hàng để làm nguôi ngoai mọi nỗi tức giận của khách hàng.

Những cách tạo cảm tình qua điện thoại

- Tạo sự phù hợp với tốc độ và lượng từ mà khách hàng nói;
- Nắm bắt các từ và cụm từ chính mà khách hàng sử dụng;
- Ghi nhận hình ảnh của khách hàng vào tâm trí;
- Phải sáng suốt không để suy nghĩ cá nhân mình lấn át, cố giữ tình cảm tích cực và tốt;
- Phải nêu rõ mục đích cuộc gọi của bạn;
- Nếu bạn muốn thực hiện một cuộc đối thoại, hãy hỏi xem khách hàng có thời gian để tiếp bạn hay không.