

منشور رفتار با مشتری در مکالمه و مذاکره

بیانیه: ما عاشق مشتریانمان هستیم؛ می‌دانیم که مشتریان ما ارزشمندترین داشته‌ها و متضمن بقاء ما هستند، پس در جهت تکریم، حفظ، خوشنودسازی و وفادارسازی ایشان، تمام توان خود را به کار می‌گیریم و در این راه همواره می‌آموزیم.

موضوع کلیدی در ارتباط با مشتری: **احترام، احترام و احترام...** در هر شرایطی!

بر اساس این منشور می‌بایست ملاحظات زیر در مکالمه و مذاکره با مشتری در نظر گرفته و اعمال شوند:

1. اقدام به معرفی خود (مسئول پاسخگویی) در ابتدای مذاکره.
2. خودداری از هرگونه سوگیری، پیش‌داوری و قضاوت در مورد شخصیت، نظر و برداشت مشتری و سایر موارد.
3. اجتناب از اعمال نگاه بالا به پایین، مذاکره به شیوه التزامی و تحکم به مشتری.
4. سعی در تلطیف فضا و ادبیات مذاکره به ویژه در مواقعی که مشتری ناراضی باشد.
5. شکیبا بودن و خوب گوش دادن به سخن مشتری، پرهیز از قطع کردن سخن وی و پرهیز از تعجیل در سخن گفتن.
6. تمرکز بر مذاکره و اجتناب از انجام کارهای غیر مرتبط و متفرقه حین مذاکره با مشتری.
7. اجتناب از تعجیل در پایان دادن به مذاکره به در جهت کاهش مدت زمان مذاکره.
8. خاتمه دادن به مذاکره به صورت مؤدبانه یا موکول کردن جریان مذاکره به نوبت بعدی در شرایطی که مشتری ناراضی به هیچ وجه قابل کنترل نباشد و مواردی که مدت زمان مذاکره بیش از حد متعارف و معمول به دارازا کشیده شود.
9. اجتناب از سستی و بی‌حوصلگی در پاسخگویی و مذاکره با مشتری.
10. پرهیز از نسبت دادن ضمایر مفرد به مشتری.
11. اجتناب از ارائه نظرات شخصی و پاسخ‌ها یا راه‌حل‌های غیر کارشناسانه و اطلاعات نادرست به مشتری.
12. پرهیز از به کارگیری کلمات و عبارات بیگانه، تخصصی و نا مفهوم در مکالمات معمولی، به نحوی که مشتری احساس نادانی کند.
13. اجتناب از القاء نظر شخصی و جهت‌دهی به مشتری.
14. پرهیز از چانه زدن و تلاش در جهت توجیه نقاط ضعف و کمبودها.
15. پرهیز از ایجاد شرایطی که مشتری در آن احساس تمسخر یا کوچک شمرده شدن کند.
16. تسلط بر هیجانات و کنترل عواطف و احساسات و پرهیز از مقابله به مثل به ویژه در مواقع بروز تعارض و چالش در مذاکره.
17. خودداری از پیشروی به سمت صمیمیتی که حتی احتمالاً منجر به نارضایتی مشتری شود.
18. اجتناب از بکارگیری واژه‌ها، الفاظ و اصطلاحات معایر با شئون اخلاقی و ارزشی.
19. خودداری از ارائه اطلاعات طبقه‌بندی شده سازمانی (سری و محرمانه) به مشتری.
20. اقدام به دریافت پیشنهاد، نظر یا انتقاد از مشتری و ثبت آن به منظور پیگیری و تحلیل و بهره برداری.
21. اقدام به دریافت مشخصات فردی و اطلاعات تماس مشتری به منظور ثبت در پایگاه اطلاعات مشتریان.
22. خودداری از اصرار ورزیدن در جهت دریافت اطلاعات شخصی، نظر، پیشنهاد و انتقاد.
23. خودداری از اقدام به دریافت اطلاعات غیر ضروری، به ویژه اطلاعات خصوصی و محرمانه.
24. سپاسگزاری از مشتری بابت تماسی که با شرکت حاصل کرده است و در صورت بروز کوتاهی و قصور از جانب شرکت اقدام به عذرخواهی.