

أهمية خدمة العملاء pdf

١- تشكيل هوية العلامة التجارية

من الجدير بالذكر أن خدمة العملاء هي الواجهة للشركة وهي المسؤولة عن السمعة التجارية لها، لذلك فلا يمكن الاقتصار على لباقة الأسلوب فقط عند الحديث مع العملاء.

لكنها تتضمن طريقة التعامل مع شخصيات مختلفة تمامًا، والقدرة على التكيف مع كل الأساليب في التعامل بشكل سلس دون التعرض إلى صدام أو مواجهة مشكلة في نهاية الحوار.

إضافة إلى ذلك فإن فريق العمل في خدمة العملاء هم من يمثلون اللهجة التي تتحدث بها الشركة أو العلامة التجارية، لذلك فإن اللهجة الجيدة تعمل على إعطاء انطباع جيد وإيجابي للعميل.

٢- تعزيز القيمة الدائمة للعميل (CLV)

من الجدير بالذكر أن القيمة الدائمة هي أحد الأهداف التي تسعى إليها أي شركة أو علامة تجارية، وهي من المقاييس التي يركز عليها نجاح الشركة.

أي متوسط الأرباح التي يتم تحقيقها، وعلى ذلك فإنه كلما كان تفاعل العميل مع الشركة متزايد فإن القيمة تزيد.

لذلك يمكن القول إن هذا الأمر هو من أهم ما يبرز القيمة والأهمية التي تحملها خدمة العملاء، حيث إن العميل إذا لاقى خدمة مميزة فإنه سوف يعاود التعامل مرة أخرى.

٣- زيادة الإيرادات

تجدر الإشارة إلى أن العملاء يقبلون على التعامل مع الشركات والعلامات التجارية التي تقوم بتقديم خدمة أفضل، وهناك دراسة تقر بأن ٥٢% من العملاء يقبلون على الشراء أكثر من مرة من العلامة التجارية ذاتها بسبب خدمة العملاء المتميزة.

أما بالنسبة للأعمال التجارية فهناك بعض الأبحاث التي تقر بأن ١٧% من رجال الأعمال يستثمرون في الشركات التي تتميز بالسمعة الجيدة.

ففي حالة أنك كنت تسعى من أجل تحسين خدمة العملاء فسوق تجد زيادة ملحوظة في المبيعات والإيرادات، فوفقاً لبعض الدراسات التي تم إجراؤها في هذا الأمر.

إن الشركات التي تعمل على تقديم خدمة عملاء ممتازة، تزيد إيراداتها بنسبة تتراوح بين ٤% و ٨% عن المنافسين لها في السوق.

٤- بناء الثقة والولاء

في إطار عرض أهمية خدمة العملاء pdf، فإن العملاء بالتأكيد يحتاجون إلى أن يشعروا بالثقة تجاه الشركة أو العلامة التجارية التي يتعاملون معها، وخدمة العملاء يكون لها دور كبير في بناء تلك الثقة.

فإن العميل يقوم بطرح الكثير من التساؤلات لكي يحصل على الإجابة الدقيقة الحقيقية، كما يكون لديه الرغبة في الحصول على الطمأنينة من كل المخاوف التي تدور في باله.

فعلى موظف خدمة العملاء أن يقوم بإزالة كل تلك المخاوف وتغيير الأفكار الغير صحيحة عن الشركة أو المنتج.

لكي يستطيع الموظف جذب العميل، عليه أن يبدي الردود الصادقة ويتصف بالشفافية في الإجابة، فإن هناك دراسة أثبتت أن ٩٤% من العملاء يكون لهم ولاء للشركة التي تكون لهجة موظفيها تتسم بالشفافية والصدق.

٥- تحسين العملية التسويقية

لا بد من ذكر أن الكثير من العملاء ينجذبون إلى الشركات التي تصل إليهم عن طريق خدمة العملاء، أي من خلال المجهودات التي يقوم بها موظفي خدمة العملاء لإعلام العميل بالمنتج أو القيمة التي تقدمها الشركة. فيكون هذا التواصل عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، أو من خلال المكالمات، وهذا ما يبرز دور خدمة العملاء في العملية التسويقية.