

## ۱۰ روش برای کاهش شکایات مشتریان

یادداشت شماره ۸۶

مرکز دانش مدیریت  
ارتباط با مشتری

۱۰ روش برای کاهش شکایات مشتریان

یادداشتی از دکتر فرشید عبدی

WWW.MODAMCRM.COM

CUSTOMER SUPPORT

### مقدمه

**شکایات مشتریان** یکی از بزرگترین چالش‌هایی است که شرکت‌ها با آن مواجه هستند. این شکایات، به‌ویژه در صورتی که به درستی مدیریت نشوند، می‌توانند به خسارات مالی و اعتباری زیادی منجر شوند. طبق گزارش‌ها، شرکت‌ها به طور متوسط ۵ تا ۷ درصد از درآمد خود را به دلیل مشتریان ناراضی از دست می‌دهند. به عنوان مثال، مطالعات نشان می‌دهد که ۹۶ درصد از مشتریان ناراضی بدون شکایت شرکت را ترک می‌کنند، در حالی که تنها ۴ درصد از آنها شکایات خود را اعلام می‌کنند. اگر این شکایات به خوبی مدیریت نشوند، هر مشتری ناراضی می‌تواند این ناراحتی را با ۹ تا ۱۵ نفر به اشتراک بگذارد، که منجر به آسیب جدی به شهرت برند خواهد شد.

## معرفی ۱۰ روش برای کاهش شکایات مشتریان



### ۱. ایجاد کانال‌های ارتباطی آسان



برای کاهش شکایات، باید به مشتریان فرصت دهید تا به راحتی با شرکت در تماس باشند. این کانال‌ها می‌تواند شامل ایمیل، تلفن، چت آنلاین و شبکه‌های اجتماعی باشد.

- **مثال:** ایجاد یک دکمه "پشتیبانی" در وبسایت که مشتری بتواند به سادگی شکایات خود را مطرح کند.
- **نحوه اجرا:** سیستم چت آنلاین ۲۴ ساعته که توسط تیم پشتیبانی مدیریت می‌شود.

## ۲. پاسخگویی سریع و به موقع



هرچه سریع‌تر به شکایات مشتریان پاسخ دهید، احتمال ناراحتی آن‌ها کمتر خواهد شد. مشتریان به دنبال پاسخ‌های سریع و دقیق هستند.

- **مثال:** تعهد به پاسخ‌گویی به تمامی ایمیل‌ها ظرف ۲۴ ساعت.
- **نحوه اجرا:** استفاده از سیستم‌های خودکار برای دسته‌بندی و اولویت‌بندی شکایات مشتریان.

### ۳. آموزش کارکنان در زمینه ارتباط با مشتری



کارکنان خط مقدم باید توانایی رسیدگی به مشتریان ناراضی را داشته باشند. آموزش‌هایی در زمینه کنترل احساسات و حل مسائل به آن‌ها ارائه دهید.

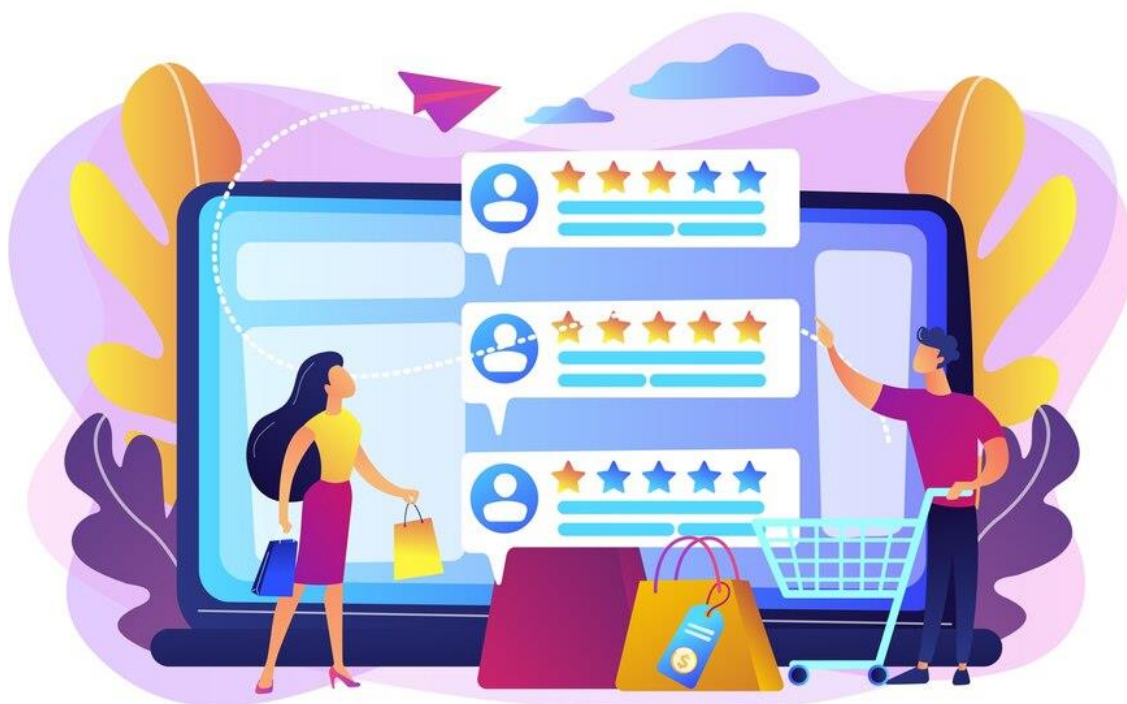
- **مثال:** برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای تیم پشتیبانی.
- **نحوه اجرا:** دعوت از متخصصان برای آموزش مهارت‌های حل مسئله و همدلی.

## ۴. شفاف‌سازی فرآیندها و اطلاع‌رسانی بهتر



بسیاری از شکایات به دلیل عدم شفافیت و اطلاعات نادرست به وجود می‌آیند. اطلاع‌رسانی دقیق در مورد محصولات و خدمات به مشتریان کمک می‌کند تا انتظارات واقعی‌تری داشته باشند.

- **مثال:** ارسال ایمیل‌های منظم با جزئیات تغییرات در خدمات.
- **نحوه اجرا:** استفاده از خبرنامه‌های منظم و بروزرسانی اطلاعات محصولات



یک سیستم بازخورد ایجاد کنید که مشتریان بتوانند نظرات و پیشنهادات خود را بیان کنند. این به شما اجازه می‌دهد مشکلات را پیش از آنکه به شکایت تبدیل شوند، شناسایی کنید.

- **مثال:** ایجاد نظرسنجی پس از هر خرید.
- **نحوه اجرا:** ارسال پیامک یا ایمیل خودکار با لینک نظرسنجی کوتاه.

## ۶. بهبود کیفیت محصول و خدمات



شکایات اغلب ناشی از کیفیت پایین محصولات و خدمات است. با ارتقای مستمر کیفیت محصولات، می‌توان شکایات را کاهش داد.

- **مثال:** بررسی دقیق بازخوردهای مشتریان برای بهبود محصولات.
- **نحوه اجرا:** برگزاری جلسات منظم کیفیت با حضور تیم‌های مختلف.

## ۷. ارائه جبران خسارت سریع



یکی از بهترین راه‌ها برای کاهش نارضایتی‌ها، جبران سریع خسارت است. این می‌تواند به شکل بازپرداخت وجه یا جایگزینی محصول باشد.

- **مثال:** ارائه کد تخفیف به مشتری ناراضی.
- **نحوه اجرا:** ایجاد سیاست‌های مشخص برای جبران خسارت که در آن زمان پاسخگویی مشخص شده است.



## ۸. مدیریت صحیح انتظارات مشتریان



مدیریت انتظارات مشتریان از همان ابتدا بسیار مهم است. با ارائه اطلاعات دقیق و کامل، می‌توان انتظارات نادرست را کاهش داد.

- **مثال:** قرار دادن جزئیات کامل درباره زمان تحویل کالا.
- **نحوه اجرا:** به‌روزرسانی دقیق و مداوم محتوای وبسایت.

## ۹. پیگیری پس از شکایت



مدیریت انتظارات مشتریان از همان ابتدا بسیار مهم است. با ارائه اطلاعات دقیق و کامل، می‌توان انتظارات نادرست را کاهش داد.

- **مثال:** قرار دادن جزئیات کامل درباره زمان تحویل کالا.
- **نحوه اجرا:** به‌روزرسانی دقیق و مداوم محتوای وبسایت.

## ۱۰. بررسی مداوم فرآیندهای داخلی



شکایات به شما نشانه‌هایی از نقاط ضعف در فرآیندهای داخلی می‌دهند. بررسی مداوم و اصلاح این فرآیندها می‌تواند به کاهش مشکلات کمک کند.

- **مثال:** تحلیل ماهیانه شکایات برای یافتن الگوهای تکراری.
- **نحوه اجرا:** استفاده از داده‌ها برای شناسایی مشکلات ریشه‌ای.

## پرسشنامه برای ارزیابی اثربخشی روش‌ها:

۱. آیا کانال‌های ارتباطی با مشتریان به راحتی قابل دسترسی هستند؟  
- بله -  
- خیر
۲. آیا به موقع به شکایات شما پاسخ داده شد؟  
- بله -  
- خیر
۳. آیا برخورد تیم پشتیبانی با مشتریان مناسب بود؟  
- بله -  
- خیر
۴. آیا اطلاعات مربوط به محصولات و خدمات شفاف و کافی بود؟  
- بله -  
- خیر
۵. آیا از کیفیت محصولات و خدمات راضی هستید؟  
- بله -  
- خیر
۶. آیا جبران خسارت به صورت مناسب انجام شد؟  
- بله -  
- خیر
۷. آیا پس از حل شکایت، پیگیری صورت گرفت؟  
- بله -  
- خیر

## نتیجه گیری

اجرای این روش‌ها نه تنها باعث کاهش شکایات مشتریان می‌شود، بلکه می‌تواند به بهبود کلی تجربه مشتری و افزایش رضایت آنان کمک کند. در دنیای رقابتی امروز، شرکت‌ها نمی‌توانند از اهمیت مدیریت درست شکایات غافل شوند. هر شکایت یک فرصت است که با رسیدگی مناسب، می‌توان به مشتریان وفادارتر دست یافت.