

เทคนิคการรับมือลูกค้าขาวิ่น

เราเคยสังเกตบ้างมั๊ยว่า ทำไมลูกค้าแต่ละคนจึงมีนิสัยที่แตกต่างกันในการเลือกซื้อสินค้าบริการ กลุ่มลูกค้าจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ 1.การเลือกสินค้าราคาถูก 2.การเลือกสินค้าราคาแพง บางคนเลือกซื้อของง่ายๆ บางคนเลือกซื้อของที่ต้องมีหลักการมีมาตรฐานในการคัดเลือกสินค้าให้กับตัวลูกค้าเอง รสนิยม การใช้จ่าย ของ แปรนด้นเมฆ ฯลฯ บางคนสั่งซื้อจากเว็บออนไลน์มีให้บริการส่งถึงที่ เราจะมีวิธีรับมือกับลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าโดยใช้อารมณ์เป็นการตัดสินใจ เคล็ดลับมีดังนี้

1. หากเจอลูกค้าที่เหวี่ยงพุดจาไม่ไผเพราะเจอหน้าเรา ระเบิดลงตุ้ม พุดๆไม่หยุด พุดจาหยาบคาย เราต้องดึงสติกลับมาอย่าไปต่อล้อต่อเถียงลูกค้า ให้เขาระบายออกมา มิฉะนั้นหากเราเถียงกลับไปเตรียมตัวหางานใหม่ได้เลย
2. ลูกค้าอยากพุดอะไรให้เขาได้พุดออกมา การที่เขาได้พุด ได้ระบาย ความรู้สึกออกมาเหมือนกับเป็นแรงกดดันที่เขาอยากระบายให้เราได้รับรู้ พุดจนเขาพอใจ ที่จะหยุด ว่าเราจะรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นเข้าใจที่เขาพุดหรือไม่
3. การฟังคำพุดของลูกค้าอย่าใส่ใจนักเก็บมาคิด มันจะทำให้เราเสียสุขภาพจิตในการทำงานบริการลูกค้า หากเกิดปัญหาสินค้ามีตำหนิลูกค้ามาโวยวาย เรารับฟังและนำมาแก้ปัญหาเกิดจากอะไร
4. หากเราจะพุดอะไรกับลูกค้า เราต้องมั่นใจคำพุดของเราไม่ให้กระทบเทือนถึงตัวลูกค้าและสามารถทำให้สถานการณ์นั้นดีขึ้นและลูกค้าใจเย็นลง
5. อธิบายและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในสินค้าและบริการ
6. แสดงความรับผิดชอบ เราต้องแสดงความรับผิดชอบด้วย เช่น เปลี่ยนสินค้าให้และอย่าตื้อตึงที่จะไม่ทำอะไรให้กับลูกค้า
7. มีน้ำใจ การกล่าวคำพุด “การขอโทษ” ที่มีความผิดพลาดในเรื่องของการบริการสินค้า เราก็จะได้รอยยิ้มของลูกค้ากลับคืนมา

นิสัยลูกค้าแบบไหนบ้างที่แม่ค้าไม่อยากให้บริการ

- 1.ถามอย่างละเอียด ต่อราคาหนักมากแต่ไม่ซื้อ อันนี้คงเจอกันทั้งแม่ค้าหน้าร้านและออนไลน์ ถามอย่างละเอียด มีสีไหน ไสสีไหน ลองได้มั๊ย ส่งทันทีมั๊ย ราคาเท่าไร? ลดได้มั๊ย เลือกชะนาน ต่อจนหน้าใจแต่สุดท้ายก็ไม่ซื้อ อย่างนี้อาจทำให้แม่ค้าหัวเสียได้ คือนอกจากจะเสียเวลาตอบคำถามแล้ว ยังทำให้เสียโอกาสกับลูกค้าคนอื่นอีกด้วย
2. เป็นลูกค้าก็โกงได้ ระวังให้ดีสำหรับแม่ค้าออนไลน์ การเจอสลิปปลอมนั้นถือว่าเป็นเรื่องปกติที่ถูกแชร์กันมาก สิ่งที่แม่ค้าควรทำคือต้องเช็คว่าเป็นเงินเข้าจริงหรือไม่ อย่าดูแต่สลิปที่ลูกค้าให้มาอย่างเดียว แต่การโกงอีกแบบคือส่งของไปให้แล้วบอกว่าไม่ได้รับของบ้าง อ้างว่าส่งของมีตำหนิให้บ้าง แม่ค้าต้องรู้ทันและควรมีวิธีเช็ค

ลูกค้าบางท่านสนใจสินค้าออนไลน์ในเว็บไซต์ต่างๆเราจะมีวิธีรับมือลูกค้าเหวี่ยงบนโลกออนไลน์ได้อย่างไร

1. ใส่ใจในการติดตามโพสต์ต่าง ๆ ผ่านเครื่องหมาย (Hashtag)

วิธีนี้จะทำให้คุณติดตามลูกค้าคุณได้หลังรับบริการ ลูกค้ามักใส่แฮชแท็กชื่อร้าน หรือชื่อสินค้าเวลาที่เขาอวดกันในโลกออนไลน์ หมั่นสำรวจตรวจสอบดูว่ามีโพสต์อะไรที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของเราจากลูกค้าบ้าง หากเป็น Post ชื่นชม ก็ควรทำ Repost หรือ Share ซะเลย เรียกลูกค้าเพิ่มจากเพื่อน ๆ ของเขา แต่ถ้าเป็น Post ตำหนิหรือตำหนิ ให้รีบเข้าไปจัดการอย่างสุภาพ ใช้กลยุทธ์ "รับฟัง" ให้มาก แล้วทบทวนประเด็นให้เขารู้สึกสบายใจมากกว่าให้เหตุผล เพราะเหตุผลอาจเป็นแค่ข้อแก้ตัวของเราในความคิดของลูกค้า "รับฟังและทบทวนประเด็น"

2. ใส่ใจในการดูแลลูกค้าด้วยการ Inbox

การพูดคุยโต้แย้งบนโลกออนไลน์ผ่านหน้าสาธารณะ หรือหน้า Wall ที่เกิดเหตุ อาจเป็นชนวนทำให้สถานการณ์ลุกลามกลายเป็น Viral ต่อไปได้ เพราะเพื่อน ๆ ของลูกค้าที่อ่านอาจจะมีอารมณ์ร่วมกับเพื่อนมากกว่า ถ้าเป็นเช่นนั้น "ร้านอาจจะดัง คนรู้จักเยอะขึ้น" แต่ชื่อเสียงป็นปี อันนี้ควบคุมยาก ให้ Inbox พูดคุยด้วยความสุภาพรับฟัง ทบทวนประเด็น และค่อย ๆ เติมข้อมูลสินค้าหรือบริการให้มากขึ้นพร้อมทั้ง "อ้อ" เสนอเงื่อนไขพิเศษขดเซยให้แบบวีไอพี ซึ่งต้องใช้ทักษะในการจัดการปัญหาระดับการตัดสินใจที่พร้อมแก้ปัญหาให้ และขอบคุณที่เขาให้โอกาสเรารับฟังปัญหา

3. ใส่ใจให้เห็นความเปลี่ยนแปลง และความแตกต่างอย่างชัดเจน

เปลี่ยนเขาให้มาเป็นเพื่อน หรือเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส การแก้ปัญหาหลังเกิดเหตุแล้วต้องการความรวดเร็ว ทั้งการพูดคุย รับฟัง และการแก้ปัญหาสินค้าหรือบริการที่มากกว่าคำว่า "ปกติ" ดังนั้นผู้ประกอบการควรต้องเติมเต็มสิ่งที่คุณคิดว่าจะสามารถดึงดูดความรู้สึกลูกค้าให้กลับมา "รักเรา" อีกครั้ง ให้ความคุ้นเคยด้วยภาษาที่มีความเป็นเพื่อนสนิท ให้สิทธิพิเศษเฉพาะที่เรียกว่าพิเศษเฉพาะเพื่อน ทั้งข้อมูลที่รวดเร็วกว่าคนอื่น เช่น ไลน์หา โทรคุย แจ้งให้ทราบถึงกำหนดสินค้าใหม่ที่จะออก เสนอราคาพิเศษ หรือสินค้าตัวอย่างให้ลองใช้ เป็นต้น

4. ใส่ใจในคำพูด ทุกตัวอักษร

เพราะการพูดด้วยตัวอักษรมีข้อเสีย คือ การตีความ ดังนั้นเป็นไปได้ที่บางข้อความอาจไปทำให้เกิด "ข้อขัดแย้งเพราะเข้าใจ" ทุกตัวอักษรที่เขียนจึงควรถูกอ่านซ้ำแล้วซ้ำอีก คิดคำที่มีผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด ก่อนที่จะส่งข้อความขึ้นโพสต์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด "ดราม่า" ต่อเนื่องบนโลกออนไลน์ จนกลายเป็น Viral เชิงลบกับกิจการ

ที่มา : <https://money.kapook.com/view137729.html>

บทสรุปที่กล่าวมา

เจ็บและฟัง พยายามอย่าขัดจังหวะลูกค้า เพราะอาจจะทำให้อารมณ์ลูกค้าอารมณ์เสียยิ่งกว่าเดิม และควรหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ทำให้สถานะการณ์แย่ไปกว่าเดิม จากนั้นเมื่อมีโอกาสได้อธิบายก็ควรใช้หลักการและเหตุผลที่แท้จริงในการชี้แจงหรือให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างใจเย็น

การรับมือกับลูกค้าขารวินั้นต้องเจ็บและฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพราะการที่ลูกค้ามีอาราโมโหนั้นมีหลายปัจจัย เช่น ลูกค้าอาจจะโมโหจากที่อื่นมาแล้วมาลงกับเรา หรือ โมโหในสิ่งที่เค้า พนักงานนั้นไม่สามารถทำตามเค้าได้ และอื่นๆอีก เราจำเป็นต้อง เจ็บและรับฟังที่ลูกค้าพูด และต้องรอให้ลูกค้าพูดปัญหาจนจบก่อน

หากมีลูกค้าที่กำลังอารมณ์เสีย เข้ามาต่อว่าเรา สิ่งแรกคือเราควรตั้งสติและใจเย็น แม้สิ่งที่ลูกค้ากล่าวหาไม่ใช่ความผิดของเรา พยายามรับฟังลูกค้าระบายสิ่งที่ไม่พอใจ จากนั้นค่อยๆ ทวนปัญหาของลูกค้า และตอบกลับด้วยเหตุผล ว่าสาเหตุของปัญหานั้นเกิดจากอะไรพร้อมทั้งกล่าวขอโทษลูกค้าด้วยความจริงใจ ถึงแม้ว่าเราไม่ใช่ฝ่ายผิด และไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความผิดนั้นก็ตาม