سم الله الرحمن الرحيم

Ketabton.com

(c) ketabton.com: The Digital Library

لیکنه	د مشتری د رضایت شل لاري
لیکوال	Flori Needle د Hub Spot پوهنتون متخصیص
ژباړن	حبیب الرحمن فضلی
کمپوز	Habib Rahman Fazli
انلاین چاری	Habib Rahman Fazli
تلیفون او واتسف نمبر	0705519920
خپروندویه	Hrf19920@gmail.com او https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFApv

(c) ketabton.com: The Digital Library

ليكوال

Flori Needle

(c) ketabton.com: The Digital Library

Habib Rahman Fazli

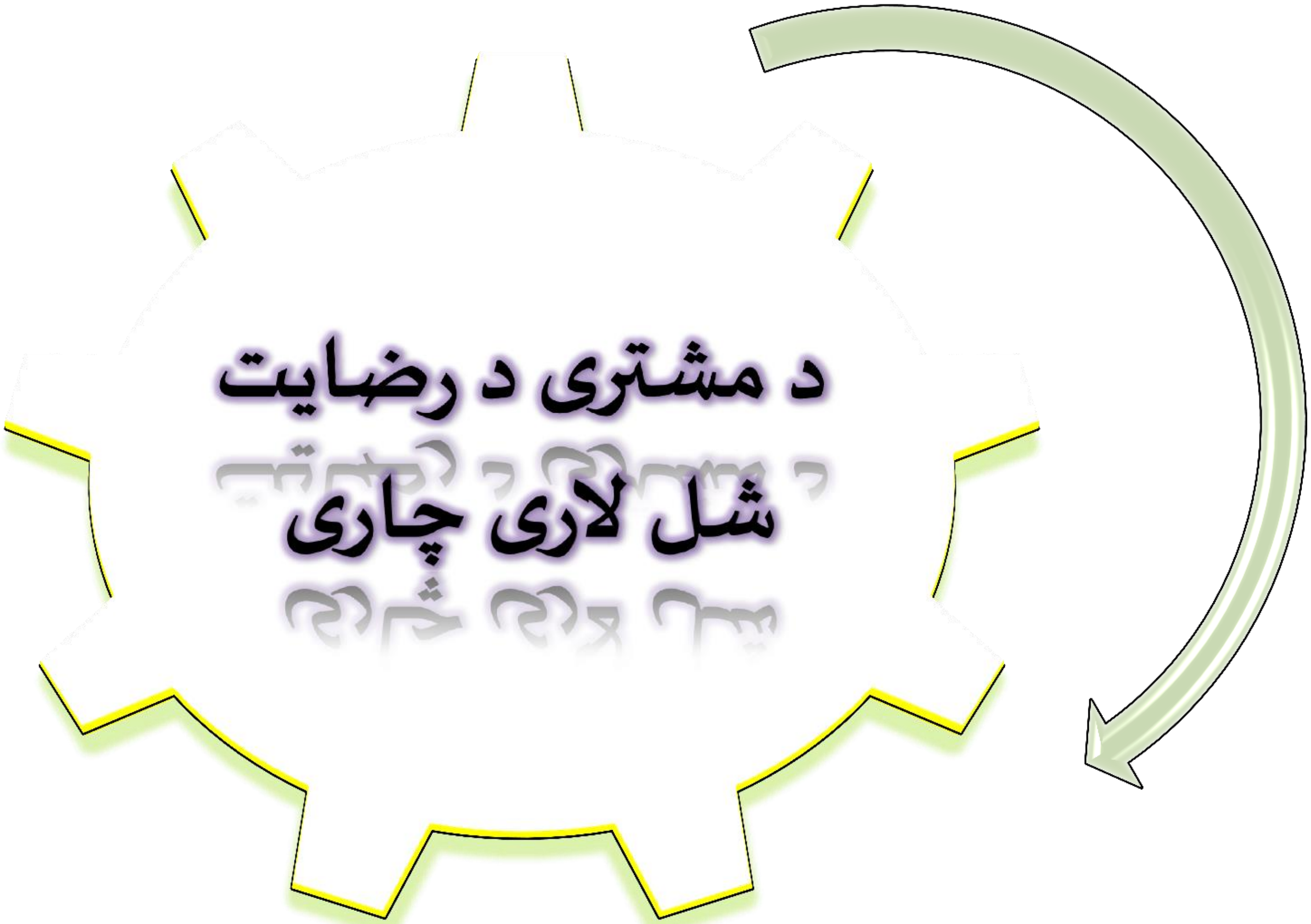
ژباړن

(c) ketabton.com: The Digital Library

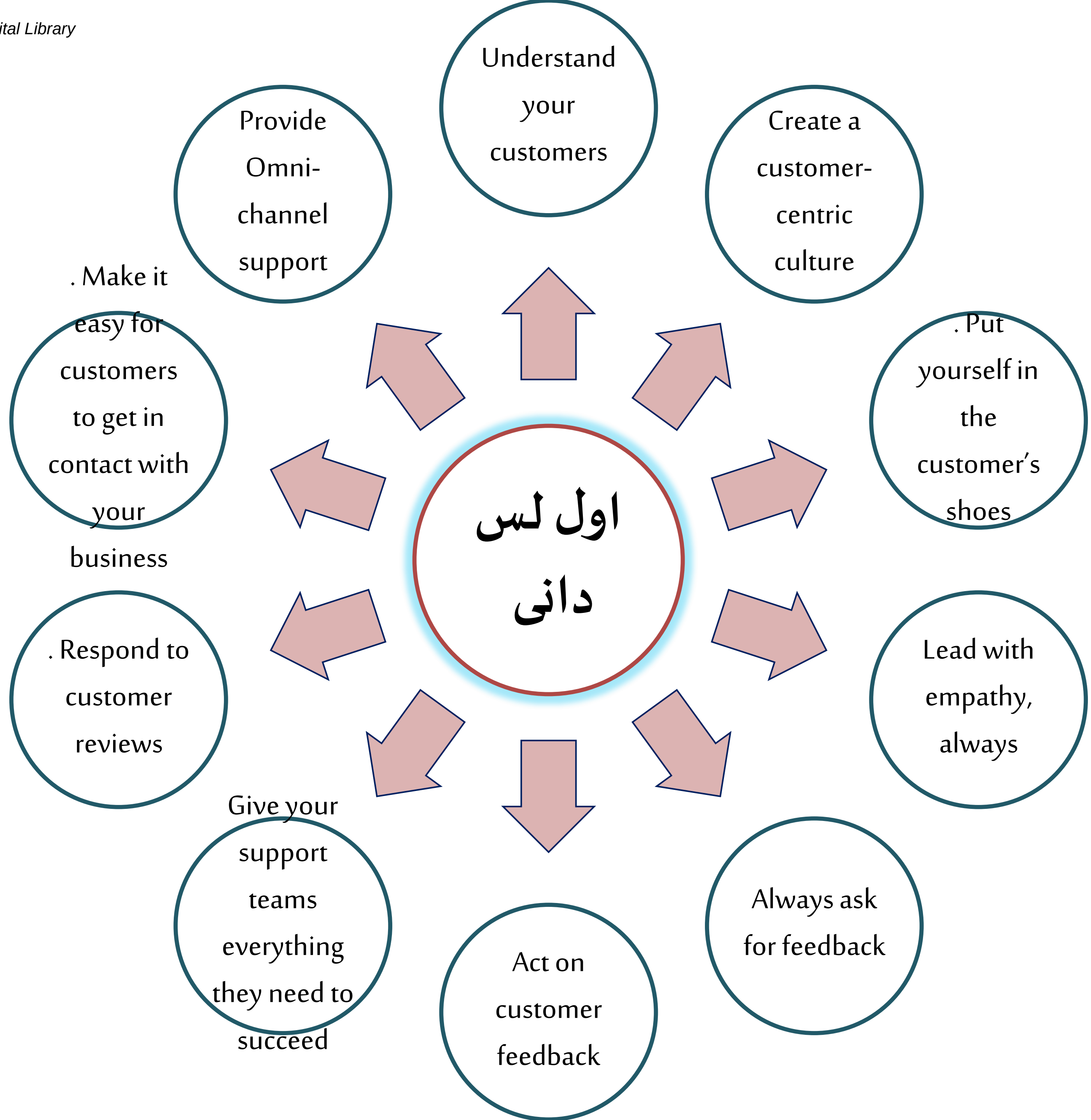
How to Increase Customer Satisfaction, According to HubSpot Experts

Flori Needle

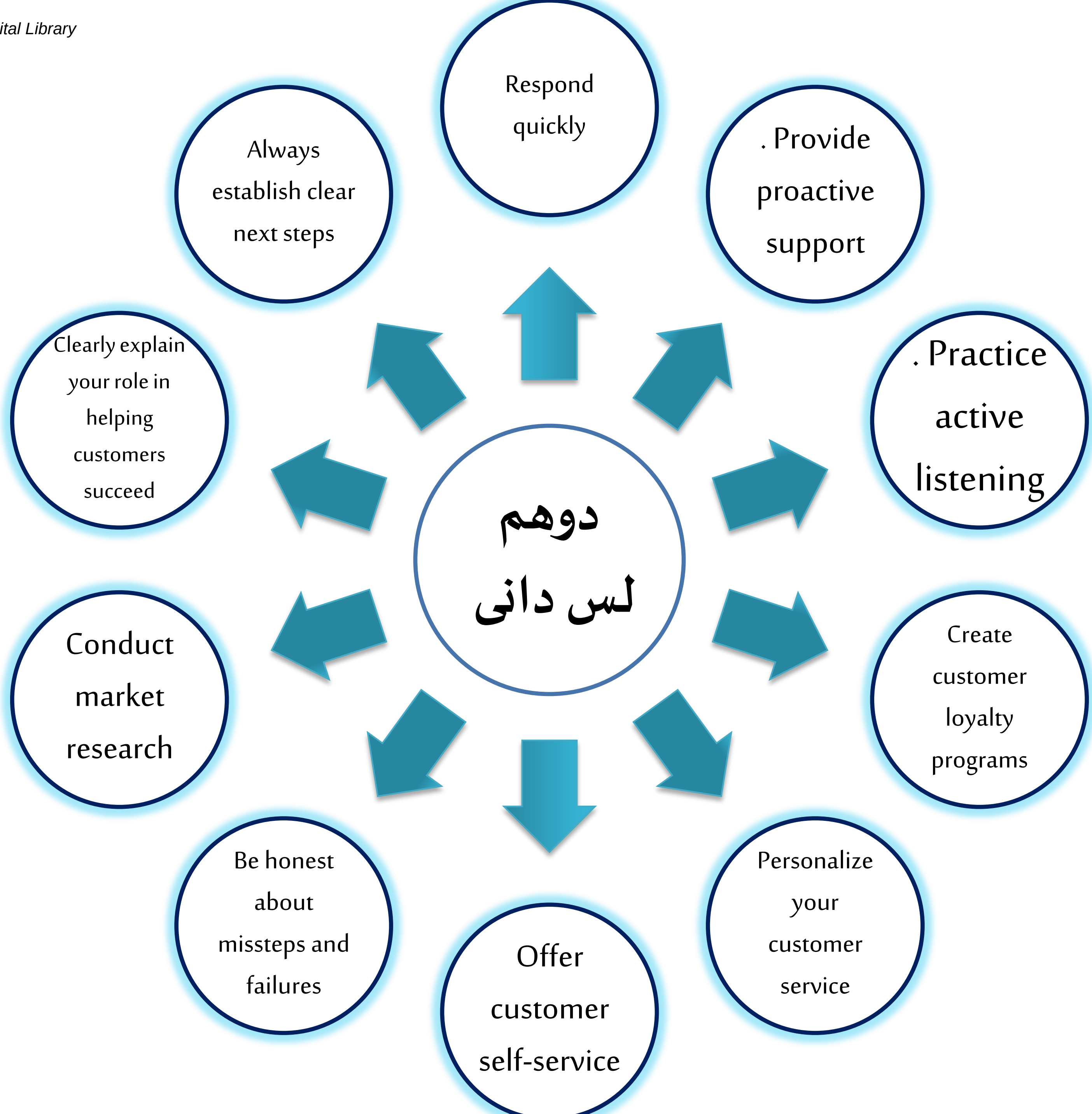
Published: March 30, 2022



(c) ketabton.com: The Digital Library



(c) ketabton.com: The Digital Library



(c) ketabton.com: The Digital Library

Understand your customers

خپل مشتریان پیژندل

د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو لپاره ترټولو مهمه ستراتیژي ستاسو د مشتریانو پوهیدل (پیژندل) دي.

څنګه کولای سو خپل مشتری راضي کړو که چیری موږ ونه پوهیږو چی دوی څوک دي؟ یعنی مشتری پیژندل اړین دی

او یا هم دوی څه ته اړتیا لری ، نو بیا څنګه کولای سو چی محصول یا خدمت رامینځته کړو؟

په مشتریانو پوهیدل (پیژندل) د مشتری په پروفایل کولو سره شروع کیږي لکه د دوی د خرڅولو او رانیولو چلند کتل ، د ضرورت ټکي یاداښت کول ، ډیموګرافیک معلومات یې کتل ، او مهمې ځانګړتیاوې یې پیژندل ترڅو ښه پوهه ترلاسه کړو چې دوی څوک دي.

د دې معلوماتو په درلودولو سره تاسو کولای سي و مشتریانو ته غوره خدمات او تولیدات اماده کړئ

(c) ketabton.com: The Digital Library

Create a customer-centric culture. د مشتریانو متمرکز کلتور رامینځته کړئ

- د مشتریانو متمرکزه کلتور پدې معنی دي چې د اداری هر ټیم او څانګه د شرکت د مشتریانو د مثبتو تجربو د رامینځته کولو لپاره کار کوي. دلته د شرکت هر کارکن باید کوښښ وکړي چی په دوامداره توګه د خپلو مشتریانو د ستونزو لپاره حل لاره پیدا کړی، ددوی د غوښتنو د پوره کولو لپاره باید کار وکړي . د وفادارۍ لپاره یې باید لازمی برنامې وړاندیز کړي ، ددوی په لارښوونو باید پوه سي او هغو ته د عمل جامه ورواغوندي ، د نظرونو احترام یې باید وسي او د پرمختګ لپاره ورته مختلف فرصتونه چمتو سي .
- د اداری لپاره د مشتریانو متمرکزه کلتور رامینځتنه کول پدی معنا چی تاسو خپل مشتری په صحی او سمه توګه د اداری سره ساتلی دی ا و د هغوی هره غوښتنه مو منلی ده

(c) ketabton.com: The Digital Library

Put yourself in the customer's shoes. خپل ځان د مشتری په بوټونو کې کښېږدي .

- ربيکا وانګ، د مشتریانو د ملاتړ یو لوړ پوړی متخصیص دی ، دې وايي "د تعقيبي پوښتنو د اټکل کولو لپاره خپل ځان او د اداری نور کارکونکی د مشتریانو په بوټونو کې ایښودل زما سره د اداری په پرمختګ کښی زیاته مرسته کوي
- کله چې تاسو خپل ځان او د اداری نور کارکونکی د مشتریانو په بوټونو کې ځای پرځای کوئ دا پدی معنا ده چی تاسو د مشتریانو د انفرادي اړتیاو په اړه د خواخوږۍ او پوهې سره یو مخکښه اداره یاست
- د مشتریانو په بوټونو کښی د ځایونی اصلی هدف دادی چی تاسو د خپلو مشتریانو هر نوعه خدمت کړی دی ، د هغوی د خوښی تولیدات او خدمات مو ورته ترسره کړی دي ، پر پیشنهاداتو مو غوږ نیولي دي او د هری ستونزی فیډبک مو په صحي او دقیقا توګه پر معین وخت ورکړي دي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Lead with empathy, always. تل په خواخوږۍ سره رهبري وکړئ

- د خواخوږۍ سره سره رهبري د ټولو خدماتی عملونو یوه ستنه ده ، په ځانګړي توګه د مشتریانو رضایت ، ښه رهبري د شرکت په پرمختګ کښې ستاسو سره مرسته کوي او مشتریانو ته ښيې چې تاسو د دوی په څنګ کې یاست او د دوی د بریا لپاره کار کولو کې مرسته کوي.
- خواخوږي په ځانګړي ډول د مشتریانو د سختو تعاملاتو په جریان کې خورا مهم رول لوبوی ، د مشتری سره خواخوږۍ ستاسو د پاملرنې کچه ددوی سره ښيي چی تاسو څمره دوی ته وفاداره یاست . جیسیکا ګارسیا، د مشتریانو بریالیتوب یو تکړه مدیر دی ، دې داسی وایي " خواخوږي په دی معنی ده :- کله چې یو مشتری مایوسه وي یا د مرستې په لټه کې وي تاسو یې مشکل حل کړی په سختو حالاتو کښی ورسره مرسته وکړي ورڅخه عبارت ده

(c) ketabton.com: The Digital Library

Always ask for feedback. تل د فيډبيک غوښتنه وکړئ.

- د مشتريانو د رضايت يقيني کول چی دوی ځمره راځخه راضی سوی دی دا د مشتريانو د نظرونو په غوښتنه کولو باندې تکيه کوي يعنی د خپلو توليداتو په مورد ددوی نظر بايد واخيستل سي
- دا يوازېنی لار ده چې تاسو به په دی پوه کوی چې مشتريان زموږ د توليد په اړه ځنګه احساس کوي، او يا يې هم لري
- د اورګان داخلی سيټپ او عملياتی سيټپ بايد ټوله په دی پوه سي چی ځنګه د شرکت د مشتريانو څخه فيډبک واخيستل سي ، په اړه يې بايد کوم ډول اجرآت وسي او د خپلو مشتريانو د فيډ بک په اړه بايد ځنګه په کوم وخت او د چا په صلاحيت جواب ورکول سي
- نوټ :- ستاسو پر توليد د مشتريانو فيډبک او نظر اخيستل ستاسو شرکت په لويه سطحه جوړوي او ستاسو د شرکت په توليداتو کښی نوښت رامينځته کوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Act on customer feedback. د مشتریانو په نظرونو باندې عمل کول

- هغه نظرونه چې تاسو یې ترلاسه کوئ هغه زیات ارزښت لري ، تاسو یې تحلیل کړئ او د خپلو بریاوو او نیمګړتیاو د پوهیدو لپاره یې وکاروئ؟
- د شرکت لپاره دا ډیره مهمه ده چې د مشتریانو د فیډبیک غوښتنه پکښی وسي ، او تردی دا ډیره مهمه ده چې په دې فیډبک او یا هم غوښتنه باندی ځمره عمل ترسره سوی دي
- کله چی تاسو د خپلو مشتریانو نظر واخیستی نو ستاسو لپاره اړینه ده تر څو هغه نظرونه د اصلاح او نوښت په خاطر په خپلو تولیداتو کښی د تغیر په خاطر وکاروي ، په دی کار ترسره کولو سره تاسو کولای سي چی خپل مشتری وفادار وساتي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Give your support teams everything they need to succeed.

خپل ملاتړ ټيمونو ته هرڅه ورکړئ چې دوی بریا ته ورسوي

- د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو لپاره یو مهم فکتور ستاسو د ملاتړ ټیمونو او استازو چمتو کول دی
- ، د لا پرمختګ فرصتونه ، د فعالیتونو فیډبیک ، همدارنګه هغه ورځنۍ سرچینې چې دوی ورته په دنده کې اړتیا لري لکه تلیفون ته لاسرسی یا د زنګ وهلو پروتوکولونو لپاره د سړک نقشه ، او داسې نور دا امکانات باید ټول دوی ته برابر سي تر څو دوی خپل کارونه په ښّه سیستماتیک توګه مخته یوسي
- ستاسو د اداری ملاتړ ټیمونه باید په ژبه پوه ، په ذهنیت پراخ ، په علم لوړ او په کار پوه اشخاص وي تر څو د مشتری ږغ ترتاسو او ستاسو ږغ او غوښتنې تر مشتریاتو پورې ورسوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Respond to customer reviews. د مشتریانو نظرونو ته ځواب ووایاست.

- د مشتریانو نظرونو ته ځواب ویل د مشتریانو رضایت ډیروي ځکه چې دا مشتریانو ته ښيي چې تاسو هغه څه ته غوږ یاست چې دوی يې ستاسو د سوداګرۍ او یا هم تجارت په اړه وايي .
- تاسو اړتیا لرئ چی د خپلو تولیداتو منفي او مثبت بیاکتنو ته ځواب ووایاست، د منفی بیا کتنو تحلیل باید ژر ترژره وسي او مربوطه مرجیع ته باید د اصلاحاتو لارښوونه وسي د اصلاحاتو څخه وروسته مشتریانو ته د اطمینان خبر ورکول سي او د هغوی د رضایت غوښتنه د تولید د استعمال څخه ورسته په بیا ځلی باید وسي . همدارنګ مثبت بیا کتنه باید ثبت او لا هم ښه نوښتی آجرات پکښی ترسره سي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Make it easy for customers to get in contact with your business.
د مشتریانو لپاره دا اسانه کړئ چې ستاسو د سوداګرۍ سره اړیکه ونیسي.

- ثمره چې د مشتریانو لپاره دا اسانه وي چې ستاسو سره اړیکه ونیسئ، په هغومره اندازه به د مشتریانو د رضایت کچه ستاسو د شرکت او تولیداتو په مورد لوړه وي. د مثال په توګه، که چیرې یو مشتری وغواړي چې بیرته ستنیدنه وکړي او کولای سي په اسانۍ سره ستاسو په ویب پاڼه کې د بیرته راستنیدو پاڼې ته لاړ سي ، دا به ددوی د محصول د بیرته راستنیدو لپاره لږ وخت ونیسي او د بیرته ستنیدو یا تبادلې څخه به راضي وي.
- ستاسو د مشتریانو لپاره ستاسو سره اړیکه نیول یو له غوره لارو څخه ده ، د خپلو مشتریانو لپاره چی ثمره سهولت برابرولای سی هغومره ستاسو د شرکت د فیصدی د ګټی ګراف لوړوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Provide Omni-channel support. د اومني چينل ملاتړ برابرکړئ

- د اومني چينل (د مشتريانو ملاتړ) هغه وخت مکمن دي کله چې ستاسو سوداګرۍ او يا هم تجارت په ډيرو مختلفو چينلونو ، پليټ فارمونو او وسيلو کې د ملاتړ وړانديز وکړي او د خپلو مشتريانو لپاره يو ډول اسانی رامينځته کړي . د اومنی چينل د مشتريانو د رضايت کچه ډيروي ځکه چې تاسو د خپلو سوداګريو او يا هم تجارت په ډيرو مختلفو چينلونو کې د خبرو اترو په پيل کولو سره اختيار ځان او مشترک ته وړانديز کوئ ، مشتريانو ته اجازه ورکوي چې ستاسو سره د لاسرسی بڼه يې ډيره اسانه وي
- د مثال په توګه، تاسو کولای سي و خپلو مشتريانو ته دا اختيار ورکړئ چې ستاسو د سوداګرۍ په مورد په خپلو فيسبوک پاڼو ، ميسينجرونو کې مختلف اعلانات پيغام کړئ او يا هم د خپلو ملګرو سره شريک کړي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

Respond quickly. چټک ځواب ورکړئ

- مشتریان تل د شرکت سره په تړلی موضعاتو کښی د ګړندي حلونو په لټه کې وي ، نو د دې داد ترلاسه کول چې ستاسو د ملاتړ ټیمونه تل په وخت سره ځواب ورکوي ډېر مهم دی
- د مثال په توګه ، که یو مشترک ستاسو د خلاصو ساعتونو او یا هم تړلی ساعتونو په اړه د شرکت د تولیداتو په مورد اړیکه ونیسي تاسو باید چټک ځواب ورکړی ، د چټک ځواب ورکولو لپاره زیاتو شرکتونو (چیټ بوټ) رامینځته کړئ دی دغه چیټ بوټ و مشتریانو ته ددوی د سوال اړوند په اتوماتیک ډول سره ځواب لیږي
- همدارنګ د-Omni چینلونه ، چې پورته یې بحث سوی دی د چټک ځواب ورکولو ښه سیستم دی . چټک ځواب ورکول ستاسو د شرکت د پرمختګ او د تولیداتو د ساحی د ډیرولو ګراف زیاتوی

(c) ketabton.com: The Digital Library

Provide proactive support. فعال ملاتړ همایه کړي

- د مشتریانو فعال ملاتړ هغه وخت رامینځته کیږی کله چې تاسو د خپلو مشتریانو سره د مرستې لپاره لومړني ګام پورته کړي مخکې لدې چې دوی د مرستې لپاره تاسو ته اړتیا پیدا کړي.
- فعاله ملاتړ مشتریانو ته ښيې چې تاسو ددوی سره همکاره یاست ددوی د درد او خوښی احساس لري . د فعال ملاتړ یوه برخه دا هم ده چی د خپلو مهمو غونډو په جوړولو کښی دوی ته فعاله ونډه ورکړي . د خپل شرکت عملیاتی او هم اداری فعالیتونه یو یه یو ورته په ګوته کړی البته د کلیدی او فارمولتی برخو څخه باید د کاپی ایستلو په خاطر لیری وساتل سي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Practice active listening. د فعال اوریدلو تمرین باید ولري

- فعال اوریدل یعنی چې ستاسو خپل بشپړ پام و مشتریانو ته وي . فعال اوریدل پدی معنی چی تاسو ددوی د هر څه د اوریدلو سره علاقه لرئ او هر هغه څه چی دوی یې وایي، او هغه معلومات چی دوی یې ستاسو سره شریک کوي تاسو ورته پوره متوجه یاست.
- ارکون وايي چی د یو شرکت فعاله اوریدل په ځانګړي ډول په سختو شرایطو کې خورا زیات مهم دی ده
- : "د ستراتیژیکو تلیفونونو له لارې د فعال اوریدلو تمرین کول زیات ګټور دي . فعال اوریدل به ددی باعث سي چی ستاسو او د مشریانو ترمینځ اړیکی او امتیازات زیات کړي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Create customer loyalty programs. د مشتریانو لپاره وفاداری برنامې رامینځته کړئ.

- د مشتریانو وفاداری برنامې د ستاینې ښودولو او د رضایت د ډاډ ترلاسه کولو عالي لاره ده.
- دا پروګرامونه د مشتریانو د فعال خدمت یوه برخه هم ده، ځکه چې تاسو ځانګړي وړاندیزونه او تخفیفونه ددوی لپاره چمتو دغه خوشبینانه وړاندیزونه او تخفیفونه ددوی وفاداری او دشرکت سره د پاته کیدو امکاناتو ته زیاته وده ورکوي او بشپړوي یې .
- همیشه کوښښ وکړی چی د مشتریانو د ساتلو او د هغوی د رضایت په خاطر مختلیفی امتیازی او سهولتی وفاداری برنامی جوړي کړي تر څو ددوی باور پر تاسو او ستاسو باور پر دوي پوخ سي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Personalize your customer service. ستاسو د مشتریانو خدمت شخصي کړئ.

- د مشتریانو د رضایت تضمین کول پدې معنی هم ده چې ستاسو د سوداګرۍ سره د مشتریانو د خدماتو د تجربو شخصي کول ترسره سي .
- ګارسیا دا لارښوونه وکړه او وایي، "خپل پیغامونه هغه چا ته چمتو کړئ چې تاسو ورسره خبرې کوئ او ددوی هڅونې/هدفونه په پام کې ونیسئ ترڅو دوی ډاډ ترلاسه کړئ چی ستاسو اړیکه ددوی لپاره ګټوره او ارزښتناکه ده".
- د دې تمرین کولو لپاره ، تاسو کولی شئ CRM وکاروئ

ددی ټولو خبرو څخه هدف دادی چی تاسو د خپلو مشتریانو سره باید داسی برخورد وکړي چی دوی دا فکر وکړي چی تاسو ددوی سره یو ډول شخصی روابط لری او خپل ځان تاسو ته ډیر نږدی احساس کړي . دا ددی باعث کیږی چی دوی خپل ارزښتناکه او مهم نظرونه ستاسو سره شریک کړي او ستاسو لپاره په وړیا ډول د خپلو شخصی روابطو په اساس اعلانات وکړي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Offer customer self-service. د مشتریانو ته ځانی خدمت وړاندې کړئ

- د مشتریانو ځانې خدمت هغه وخت ممکن دی کله چې مشتریان و کولای سي یو کار په خپله بشپړ کړي او یا هم د ملاتړو استازو پرته پخپله د یو مشکل حل وموميږ
- 69٪ مصرف کونکي هڅه کوي چی خپلې مسلې پخپله حل کړي،
- دا په دی معنی ده چی د یو شرکت له لوری خپلو مشتریانو ته دومره لوړ صلاحیت ورکول سی چی حد یې نه وي یعنی مشترک د شرکت یوه مهمه برخه بولي . مشترک ته په پریکړو کښی لوړ صلاحیت ورکوی د مشترک هره خبره منې د هغوی اصلاحی غوښتنی په خپلو تولیداتو کښی رسماً راولی یعنی د نظر زیات احترام یې کوي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Be honest about missteps and failures. د تیروتنو او ناکامیو په اړه صادق اوسئ

- ستاسو د سوداګرۍ د خرابۍ، تخنیکي تېروتنې، یا هر ډول بدې تجربې په اړه د مشتریانو د خپګان احساس زیاتیږي ..
- د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو او د شرکت د تیروتنو او ناکامیو د مالکیت د لیرۍ کولو لپاره باید دوی ته وښایو چې موږ ددوی لپاره زیات مستند یو
- په تجارت او کاروبار کښې ستاسو او د مشترۍ ترمنځ تر ټولو مهم څیز چې شرکت ټینګ او سابت ساتي هغه باور
- هر شرکت د تیروتنو او ناکامیو څخه وروسته باید خپل حالت ژر تغیر کړي . او خپلو مشتریانو ته په ډیر صادقانه ډول جوابدویه ووسي د خپلو مشتریانو سره تل صادقه اوسي په چم او دوکه مه ورسره ځي

(c) ketabton.com: The Digital Library

Conduct market research. د بازار څیړنه ترسره کړئ

- ستاسو په صنعت کې شاید د نورو سیالي کونکي (رقابت کونکی) چی ورته محصولات وړاندې کوی د شتون احتمال یې زیات وي
- تاسو ته ورته محصولات وړاندې کړي، نو ممکن ډیر لږ تکي وي چې یو پیرودونکی په پام کې ونیسي کله چې د دوو سوداګرۍ ترمنځ پریکړه وکړي. د پایلې په توګه، د رقابتي تحلیل ترسره کول او ستاسو د بازار مطالعه کول او د هغې میتودونه د پیرودونکو رضایت زیاتولو لپاره ارزښتناکه وسیله کیدی شي.
- که چیرې داسې سیمې شتون ولري چیرې چې ستاسو سیالي کمیږي ، تاسو کولی شئ دا ساحې ستاسو په ګټه وکاروئ او ډاډ ترلاسه کړئ چې ستاسو سوداګرۍ دوی ته ګوته نیسي.

(c) ketabton.com: The Digital Library

Clearly explain your role in helping customers succeed.

په واضح ډول د مشتریانو په بریالیتوب کې ستاسو رول تشریح کړئ.

- خپلو مشتریانو ته ووایاست چې تاسو به څنګه ددوی سره ستاسو د سوداګری په مورد ددوی په تجارتی سفر کې چی ستاسو یې ورسره لری مرسته وکړئ دغه طریقه ددوی د مطمین ساتلو عالي لاره ده.
- ستاسو قوی ملاتړ د خپلو مشتریانو سره ددوی د بریالیتوب لپاره تر ټولو یو ښه هڅه ده او دوی به په ریښتیا پدی پوه سي چې له تاسو څخه څه تمه لري .
- ګارسیا وايي، "زه تل ډاډه یم چې د خپل رول په اړه روښانه تمې وټاکم د خپلو مشتریانو لپاره مختلیفی مرستی جوړی کړم ددوی لپآره مختلف بونوسونه ، تخفیفونه او امتیازات جوړ کړم

(c) ketabton.com: The Digital Library

Always establish clear next steps. تل د روښانه راتلونکی لپاره ګامونه تنظیم کړئ.

د خپلو مشتریانو لپاره د روښانه راتلونک کوونکی ګامونو د رامینځته کولو هڅه د مشتریانو د رضایت په ډاډمن کولو کې مرسته کوي

روښانه راتلونکی ستاسو د اداری او ستاسو د مشتریانو لپاره د پرمختګ یوه ښه راز دی ، د روښانه راتلونکی یو څو مثالونه عبارت دی

- مشتریان د خپلو راتلونکو مهمو برنامو څخه خبرول
- د اداری لیرلید په واضح ډول ورته واضح کول
- خدماتی اداری او عملیاتی ټیمونه جوړول
- ترانسپورټی ، ترانزیټی ، بونیسی ، تخفیفاتی همایه ترسره کول
- واپسی بغیر د کوم شرط څخه قبلول
- د ضرورت په وخت کښې د باور په اساس پور ورکول او داسی نور دی

(c) ketabton.com: The Digital Library

د توجه شخه مویوه نړی مننه

زموږ سره په لاندی ادرسونو ملګری سي

فیسبوک :- Habib Rahman Fazli

واتسپ :- 0093 705519920

واتسپ ګروپ لېنک https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFApv :-

که چیری کومه اشتباه او یا هم املایی غلطی سوی وي نو ډیر بخشه راته وکړي

تاسو کولای سی زموږ سره په لاندی ایمیل ادرس تماس ونیسي

www.hrf19920@gmail.com

Get more e-books from www.ketabton.com
Ketabton.com: The Digital Library