



# OUTSTANDING CUSTOMER SERVICE

## Хэрэглэгчийн үйлчилгээнд үнэ цэн бий болгох нь

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж нь үйлчилгээний чанар, маркетинг, борлуулалт, харилцагчийн үйлчилгээ гээд байгууллагад ажиллаж буй хүн бүрээс хамааралтай байдаг. Ялангуяа хэрэглэгч зориод ирэхэд ямар харилцаа хандлагатай хүлээн авч үйлчилгээ үзүүлэхээс борлуулалт амжилттай болох эсэх, танай байгууллагыг үнэлэх үнэлэмж шалтгаалдаг.

Өнөө үед бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаарх сэтгэгдэл нь үйлчлүүлэгчийн хүлээлтэд хүрэхгүй байх эсвэл давах эсэх нь олон нийтэд ямар хурдтай түгэхийг төсөөлшгүй. Мэргэжлийн байж хүлээлтийг давсан үйлчилгээг үзүүлж чадвал таны төсөөлснөөс ч илүү үйлчлүүлэгчийг татаж чадна. Яг л түүдэг гал мэт. Чанартай бүтээгдэхүүнтэй, сайн харилцаа, үйлчилгээтэй байсан ч хэзээд хэцүү үйлчлүүлэгчид байдаг.

Үүнээс шалтгаалан байгууллагыг төлөөлөх тэргүүн эгнээнд ажиллаж буй худалдааны зөвлөх, хэрэглэгчийн үйлчилгээний ажилтан, утсаар харилцах чиг үүрэгтэй ажилтнууд гаднаас ирэх санал гомдол, хүлээлт зөрөх зэрэг асар их дарамтыг даван туулах хэрэгтэй болдог.

Энэ бүхнийг хэрхэн даван туулж, шийдвэрлэхээ мэдэхгүй эсвэл хүсэхгүй байх нь байгууллага үйлчлүүлэгчийг ирэх хүртэлх хийсэн бүхий л зардал үр дүнгүй болох нь бий. Тэгвэл хэрэглэгчид анхны сэтгэгдлийг эергээр төрүүлж, хүлээлтийг нь зөв тодорхойлж, өөрийн болон үйлчлүүлэгчийн хандлагыг удирдан, бухимдсан хэрэглэгчид тулгарсан асуудлыг эергээр шийдвэрлэн, гомдлын шалтгаан нь бодит эсвэл сэтгэлзүйн шалтгаан аль нь болохыг тодорхойлон цаг алдалгүй шийдвэрлэх ур чадварыг хөгжүүлэхийг хүсвэл Дэйл Карнегийн олон улсад туршигдсан хөтөлбөрт оролцохыг урьж байна. Хэрэглэгчтэй итгэлцэл бий болгож ижил төстэй байгууллагаас харилцаа, үйлчилгээгээрээ ялгарсан ахисан түвшний үйлчилгээг үзүүлж сэтгэл ханамжийг өсгөн, борлуулалтаа тэлээрэй.

### Хэн оролцох вэ?

Худалдаа, үйлчилгээний байгууллагын худалдааны зөвлөхүүд, хэрэглэгчийн үйлчилгээний ажилтнууд, утсаар борлуулалт хийдэг зөвлөхүүд.

### Сургалтад оролцсоноор та дараах чадваруудыг эзэмших болно:

#### Үйлчилгээнд хандах хандлага

Хэрэглэгчийн үйлчилгээний хандлагаа үнэлж, сайжруулах зорилго тавих • Хэрэглэгчийн үйлчилгээний дөрвөн хүчин зүйлийг хэрэгжүүлж харилцаа тогтоох • Хандлагаа хянах зарчмуудыг ашиглах • Харилцан яриа өрнүүлж, нөхөрсөг харилцаагаа хадгалах

#### Утсаар ярих чадвар

Хэрэглэгчтэй утсаар харилцахдаа өөртөө итгэлтэй байх • Хэцүү хэрэглэгчидтэй харилцахдаа харилцааны үндсэн зарчмуудыг ашиглах • Гадны дуудлагаас мэдээлэл цуглуулж, хэрэглэгчийн хэрэгцээг ойлгох • Гадагшаа дуудлага хийхдээ хэрэглэгчийн анхаарлыг эергээр татах

#### Хэрэглэгчийн хүлээлтийг удирдан зохицуулах

Хэрэглэгчийн хүлээлтийг тодорхойлох • Хэрэглэгчийн хүлээлтийг давуулахын тулд ажиллах • Хэрэглэгчийн хүлээлтийг зохицуулах аргыг ашиглах

#### Гомдол, санал хүсэлтийг шийдвэрлэх

Гомдлын сэтгэл хөдлөлийн болон бодит хүчин зүйлсийг шийдвэрлэх • Гомдлыг шийдвэрлэхдээ стрессээ бууруулах аргуудыг хэрэгжүүлэх • Гомдлыг шийдвэрлэх дараалал бүхий аргыг хэрэгжүүлэх • Хүлээн авдаг гомдлын тоо болон төрлийг бууруулах

### Холбоо барих:

Улаанбаатар хот, Хан-Уул дүүрэг. 18-р хороо, Гэгээнтэн төв Фидес цамхаг #802 тоот  
И-мэйл: info@dalecarnegie.mn Вэб: www.dalecarnegie.mn Утас: 976-7000 0330