

احترام و اعتماد تضمین ارتباط موفق



مشتری را کجا می‌توان دید؟ حتما نباید یک مغازه دار باشید تا شهروندی به عنوان مشتری به سراغ شما بیاید. مشتری را در هر شغل و مسئولیتی که باشید می‌توانید ببینید. بعضی مشتری کالای شما هستند و برخی مشتری‌ها خدمات شما. عده‌ای از علم و دانش شما استفاده می‌کنند و بعضی هم از تجربه شما.

مشتری را کجا می‌توان دید؟ حتما نباید یک مغازه دار باشید تا شهروندی به عنوان مشتری به سراغ شما بیاید. مشتری را در هر شغل و مسئولیتی که باشید می‌توانید ببینید. بعضی مشتری کالای شما هستند و برخی مشتری‌ها خدمات شما. عده‌ای از علم و دانش شما استفاده می‌کنند و بعضی هم از تجربه شما.

در این میان رابطه‌ای که میان شما و مشتری برقرار می‌شود، نوعی رابطه اجتماعی است که می‌تواند تاثیر زیادی در شکل‌گیری و استحکام همبستگی اجتماعی میان افراد جامعه بگذارد. در همین زمینه آگاهی از اصول اولیه برقراری یک ارتباط خوب، مهارتی است که می‌تواند در نهایت به یک تعامل مفید کاری منجر شود.

نکته اول در ایجاد این تعامل، استفاده از مهارت خوب گوش دادن است. در حقیقت به عنوان فروشنده یک کالا یا ارائه دهنده خدمات، همه ما موظفیم ببینیم مشتری چه انتظاری دارد و چه چیزی می‌خواهد. به این ترتیب می‌توانیم به شناخت خوبی از خواسته‌های مشتری برسیم و براساس این شناخت، کالا و خدمت مناسبی را به او عرضه کنیم. در همین مرحله با انتقال حس مثبت به مشتری می‌توانیم او را به این اطمینان برسانیم که با صبر و حوصله حرف‌هایش را شنیده و از سلیقه و خواسته‌اش آگاه شده‌ایم.

نکته دوم، رعایت احترام است. فرقی نمی‌کند طرف مقابل شما در چه سن و سالی است و با چه جنسیت و جایگاه اجتماعی‌ای به سراغ شما آمده است. اصل طلایی برقراری یک ارتباط موفق، احترام گذاشتن است. نکته بعدی، رعایت صداقت است. درحقیقت در شکل‌گیری این رابطه صداقت نقشی اساسی ایفا می‌کند. این موضوع باعث شکل‌گیری اعتماد اجتماعی می‌شود؛ اعتمادی که هم به سود فروشنده و هم به سود خریدار است.

مریم خورشیدوند

دکتری ارتباطات اجتماعی