

نکات مفید در ارائه خدمات به مشتریان

نویسندگان: کن بلانچارد، باربارا گلانز

مترجم: دکتر لیلا قربانی زاده شیروانی

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور : مشخصات نشر
مشخصات ظاهری : مشخای
شابک :
وضعیت فهرست نویسی : فیپا
یادداشت : عنوان اصلی :
[The simple truths of service : inspired by Johnny the bagger, [2018
Customer services مشتری : موضوع
Consumer satisfaction رضایت - مصرف کنندگان : موضوع
Glanz, Barbara A. م. - ۱۹۴۳ : ششده افزده
قربانی زاده شیرازی، لیلا، ۱۳۵۴ - مترجم : شناسه فزوده
HF ۵۴۱۵/۵/ب۸ن ۱۳۹۸ رده بندی ستوره
۶۵۸/۸۲۱ رده بندی دیویر
۵۶۰۴۳۶ : شماره کتاب شناسی



انتشارات دست

میدان انقلاب، خ اردیبهشت، خ وحید نظری، پلاک ۱۴۰، تلفن: ۶۶۹۵۴۸۰۰

نام کتاب: نکات مفید در ارائه خدمات به مشتریان

نویسنده: کن بلانچارد، باربارا گلانز

مترجم: دکتر لیلا قربانی زاده شیرازی

چاپ اول: ۱۳۹۸ - شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه - چاپ: نگارستان

ISBN: 978-600-297-132-6

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۹۷-۱۳۲-۶

قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

تلفن پخش: ۶۶۴۶۱۰۲۱

فهرست

۷	مقدمه مترجم
۱۱	مقدمه‌ای بر کتابخانه
۱۷	جانی صندوق
۲۹	حقایق ساده درباره خدمات فوق العاده
۳۰	داستان‌های الهام‌بخش خدمات فوق العاده
۳۴	خدمات فوق العاده افکار خلاقانه
۳۸	خدمات فوق العاده یک حق انتخاب است
	خدمات فوق العاده از آنجایی شروع می‌شود که یک چشم‌انداز مشخص داشته باشید
۴۵	
	برای ارائه خدمات فوق العاده باید به یک دیدگاه متغیر ساده رسیده باشید
۴۹	
۵۲	خدمات فوق العاده مردم را هیجان‌زده خواهد نمود
۵۰	ارائه خدمات برتر توسط هر فردی می‌تواند آغاز شود
۶۲	خدمات فوق العاده خود به خود کیلومترها منتشر می‌گردد
۶۷	خدمات فوق العاده مشتریان را باز خواهد گرداند
۷۱	آخرین حقیقت خدمات فوق العاده از قلب افراد ساطع می‌شود

مقدمه و توجیه

بنا بر هزاران دلیل اعم از تغییرات اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، تکنولوژیک، ایجاد شرایط رقابتی جدید و افزایش جایگزین برای هر کسب و کار همین با رفتن انتظارات مصرف‌کنندگان و لزوم تکریم آنها التزام ارائه خدمات ویژه به مشتریان کاملاً محسوس شده است.

خدمات به مشتریان امروزه مفهوم خاصی به خود گرفته است. از یک بعد مشتمل بر پیش از خرید، در حین خرید و پس از آن است. از بعد دیگر (خصوصاً در یک سازمان) محدود به بخش خاصی نیست و از مدیران عالی تا کارکنان عادی را در بر می‌گیرد.

اگر بخواهیم در دنیای امروزی، همچنان با حفظ تمایزات مثبت، برای مشتریان مورد احترام و توجه باشیم نیازمندیم همواره

به بال‌های مزیت رقابتی و ارزش افزوده مجهز باشیم. با در نظر گرفتن تخصص مترجم، از نگاه علم بازاریابی هر موردی که به محصول اضافه گشته و باعث افزایش ارزش آن نزد مشتری می‌گردد ارزش افزوده محصول خواهد بود و یکی از مهمترین فاکتورهای جذب، حفظ و وفادارسازی مشتریان و تقویت برند سازمان، همانا ایجاد ارزش افزوده با ارائه محصولات است. امروزه با توجه به رقابت‌های تنگاتنگ موجود در سطح ملی و بین‌المللی از تنها فاکتورهایی که می‌توان به عنوان ارزش افزوده و مزیت رقابتی محصولات نام برد نحوه ارائه خدمات به مشتریان و ایجاد ارتباط مستمر با آنها است.

هم‌اکنون در سطح جهانی از دیدگاه بازاریابی، ارائه خدمات بیش از انتظار، چیزی است که باعث موفقیت کسب و کارها خواهد بود، متذکر می‌گردد که اساس این کتاب بر ارائه خدمات بیش از انتظار، استوار است و در واقع تأکید بر ایجاد تمایزهای ساده و چشمگیر با ارائه خدمات برتر به مشتریان دارد.

به‌طور کلی در سیستم‌های سازمانی هم باید اشاره نماید که چنانچه منشور اخلاقی محکم، تعهد و اعتقاد به ارزش‌های اخلاقی و سازمانی وجود داشته باشد قطعاً خدماتی که به مشتریان ارائه خواهد شد نیز در سطح عالی خواهد بود. اصولاً سازمان‌های

هدفمند و موفق، در امر ارائه خدمات نشان می‌دهند که بهترین‌ها را برای مشتریان‌شان طلب می‌نمایند.

در سازمان‌های بزرگ، شرکت‌های کوچک و حتی تجارت‌های شخصی، مشتریان خوشحال قطعاً به سمت‌تان باز خواهند گشت و با طیب خاطر برای خدمات شما هزینه بیشتری خواهند پرداخت. ارائه خدمات برتر مانند یک زنجیره، سودآوری بیشتر را به همراه خود می‌آورد. داشتن حتی در رابطه با بسیاری از کالاها، چرخه عمر محصول کوتاه‌تر از چرخه ارائه خدمات برای همان محصول است. این امر باعث می‌گردد که مشتریان برای مدت زمان بیشتری به مجموعه شما بازگردانند. که خود ضامن استمرار و بقای تجارت خواهد بود.

کتاب حاضر ضمن تأکید بر ارائه خدمات متمایز و عالی، مواردی بسیار ساده و آموزنده را مطرح نموده است که به زعم مترجم، ضمن ارائه دیدگاهی خاص و مفید به مدیران و صاحبان کسب‌وکار، تلاش می‌نماید تا ارائه خدمات را ساده‌تر کند، داده و بخش عمده آن‌را به تغییر نگرش کارمندان یک مجموعه را بسته بداند.