

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تکنیک‌ها و روشهای مشتری مداری در بانک

مدیریت امور استان ها
اداره بازاریابی و روابط با مشتریان

روی هر پله‌ای که باشی

• خدا یک پله بالاتر است

• نه بخاطر اینکه خدا است

• برای اینکه دستت را بگیرد



برخی از تحولات شبکه بانکی کشور

مشتریان و افزایش حق انتخاب آنها در شبکه بانکی

(صادرات - ملت - ملی - کشاورزی - تجارت - رفاه - صنعت و معدن - مسکن - توسعه

صادرات - سپه)

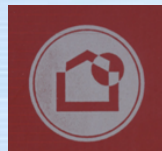


پارسیان - کارآفرین - پاسارگاد - سامان - سینا - اقتصاد نوین - سرمایه)



مؤسسات مالی و اعتباری و تعاونیهای اعتبار (قوامین - - موالموحدین - - ثامن الائمه - مهر

- توسعه)



۴- بانکهای جدید (بانک شهر - بانک تات - بانک دی - تعاون - رامسر - توسعه -

انصارو...)

سایر تحولات شبکه بانکی کشور

- ۱- خصوصی شدن تعدادی از بانکهای دولتی
- ۲- گسترش شعب بانکهای خصوصی
- ۳- افزایش نسبی سهم ذهنی بانکهای خصوصی و موسسات مالی و اعتباری
- ۴- گرایش بانکها به تقسیم بندی بازار و تلاش در جهت ایجاد مزیت رقابتی
- ۵- گسترش خدمات بانکداری الکترونیکی و اقبال عمومی بیشتر به این خدمات
- ۶- طراحی و ارائه خدمات نوین

گرایش به رویکردهای نوین بازاریابی و مشتری
مداری یکی از **عوامل کلیدی موفقیت** در شرایط
جدید محسوب می شود

تعریف مشتری

❖ دیدگاه سنتی: کسی که کالا یا خدمت ما را خریداری می‌کند.

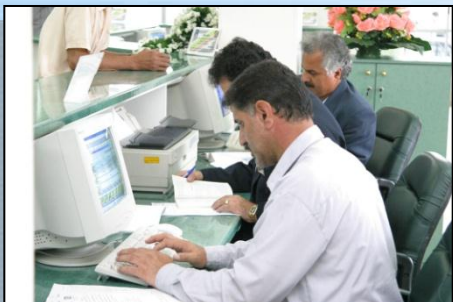
❖ دیدگاه نوین: مشتری کسی است که سازمان مایل است که با

ارزشهایی که می‌آفریند بر رفتار او تأثیر بگذارد.



گروههای مختلف مشتریان

۱- مشتریان داخلی (کارکنان بانک)



۲- مشتریان خارجی (تمامی افرادی که از خارج بانک به ما مراجعه می کنند)



بازاریابی جامع (Holstic Marketing)

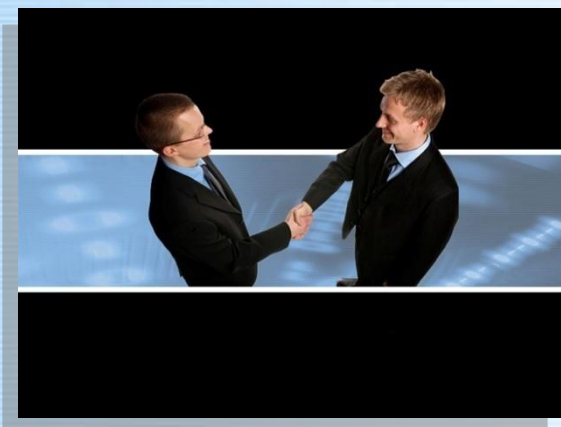
➤ بر اساس دیدگاه بازاریابی جامع برای موفقیت در بازاریابی و جذب منابع به بانک لازم است نه تنها در جهت تأمین رضایت هر دو گروه مشتریان اقدام شود بلکه باید تمامی کارکنان بانک نیز مشتری مدار و بازاریاب بانک باشند.

یادگیری نحوه رفتار با مشتریان

- بررسی ها نشان می دهد که بسیاری از مهارت های رفتار و برخورد با مشتریان قابل یادگیری بوده و می توان با آموزش کارکنان توانمندی های آنها را در این حوزه ارتقاء داد.

مهارت‌های رفتار با مشتریان

۱- با مشتریان همانطور رفتار کنید که با مهمان‌های خود رفتار می‌کنید.



مهارتهای رفتار با مشتریان

۲- به مشتریان خود نگاه کنید (در همان ده ثانیه اول)
بی توجهی شما آنها را آزار می دهد



مهارتهای رفتار با مشتریان

۳- به مشتریان خود لبخند بزنید . فراموش نکنید:

★ اعمال بلندتر از کلمات صحبت می کنند یک تبسم می گوید: **تو مرا خوشحال میکنی از ملاقات تو خوشحالم**



مهارتهای رفتار با مشتریان

۴- مشتریان خود را دوست داشته باشید . همانطور که پیامبر گرامی اسلام می فرماید :

★ آنها را نعمتهای خدا در حق خود بدانید .



مهارتهای رفتار با مشتریان

- ۵- مراقبت سر و وضع و ظاهر خود باشید . لباس مناسب بپوشید.
- نصب آرم بانک بر روی سینه علاقه شما به بانک را منعکس میکند.
- * مراقب وضعیت محل کار خود باشید . مرتب و تمیز بودن آن آثار مثبتی را بر مشتری می گذارد .



مهارت‌های رفتار با مشتریان

۶- به تلفن‌ها جواب دهید و مهارت‌های استفاده از تلفن را تمرین

کنید. اگر تماس ناموفقی با شما گرفته می‌شود شما آن را دنبال کنید.

❖ تلفن‌ها را به سرعت (قبل از زنگ چهارم) پاسخ دهید.

❖ در تلفن لبخند بزنید

❖ خودتان را معرفی کنید

❖ به او بگوئید که چکار می‌کنید



مهارتهای رفتار با مشتریان

۷- سعی کنید نام مشتریان خود را یاد بگیرید و با نام آنها را مورد خطاب قرار دهید .



دیل کارنگی می گوید:

اسم یک شخص برای او شیرین ترین و مهمترین صدا در کلیه زبانهاست

مهارتهای رفتار با مشتریان

۸- توانمندیهای خود را به رخ آنها نکشید

- ★ اگر می‌توانید توانمندتر باشید- باشید اما به رخ دیگران نکشید
- ★ به عقاید مشتریان احترام بگذارید - خود را مشاور او تلقی کنید



مهارتهای رفتار با مشتریان

۹-همدلی و همدردی

✱ تمام افراد بشر خواهان همدردی هستند - نسبت به مشکلات و گرفتاریهای مشتریان بی توجه نباشید



مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۰- از کلمه "متشکرم" استفاده کنید.

واژه تشکر بیان کننده مفهوم سپاسگذاری، قدردانی، تصدیق و شناخت است. همراه با لبخند به مشتریان بگویید: "متشکرم" و با همان حالت نشاط، عملیات بانکی مشتری را خاتمه دهید. ضمناً زیر لب زمزمه نکنید بلکه واضح بگویید.

بهترین شیوه برای گفتن این کلمه آن است که به مشتری نگاه کنید، صادقانه لبخند بزنید و بگویید: "متشکرم".

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۱- از عبارت " خواهش می کنم / لطفاً " استفاده کنید .

با استفاده از این عبارت یک فرمان تبدیل به درخواست

می شود و درخواست تبدیل به یک درخواست دوستانه برای

همکاری خواهد شد.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۲- برای مشتری بیش از پولش اهمیت قایل شوید .

مشتریان انتظار دارند که کارکنان بانک آنها را به خاطر داشته

باشند و همان اهمیتی را که برای عملیات بانکی مشتریان

قایل اند برای خود مشتریان نیز قایل باشند.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۳- به مشتریان خود اطلاع رسانی کنید .

هنگامی که سیاست‌های بانکی تغییر می‌کنند، خدمات جدیدی ایجاد می‌شوند و یا هر تغییری که بر مشتریان اثر خواهد داشت ایجاد می‌شود، مشتریان را آگاه سازید و به آنها بگویید که این تغییرات چه اثری بر کار آنها خواهد داشت.

مهارت‌های رفتار با مشتریان

۱۴- نیازهای مشتریان را شناسایی کنید .

نیازهای مشتریان را شناسایی کنید و اگر امکان برآورده ساختن آنها به هیچ وجه میسر نیست لحظاتی وقت خود را به این امر اختصاص دهید تا خدماتی دیگر را که می‌تواند به آنها کمک کند، معرفی نمایید.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۵- با مشتریان با سیاست رفتار کنید .

توانایی رفتار با دیگران بدون القای حس منفی به آنها

- ۱- یک کارمند با سیاست هرگز اجازه نمی‌دهد که گفتگوی محرمانه مشتری با او توسط دیگران شنیده شود.
- ۲- کارمند با سیاست می‌داند که از مطرح کردن چه موضوعی باید پرهیزد و چه موضوعی را با احتیاط مطرح کند.
- ۳- کارمند با سیاست با دیگران رفتار مثبت دارد.
- ۴- کارمند با سیاست باید طوری رفتار کند که هر مشتری احساس کند مهم‌تر از سایرین است و مسئول باجه توجه خاصی به او دارد.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۶- کارا باشید و کارایی تان را نشان دهید.

افرادی که در صفهای طولانی بانک می ایستند، گاهی از این انتظار عصبی می شوند. تنها در

دو حالت، علی رغم ناراحتی، ساکت خواهند ماند:

۱- اول اینکه کارمند بانک در انجام کارش وقت تلف نکند.

۲- دوم اینکه در حال انجام کار مهمی باشد.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۷- با صفهای طولانی چه می کنید؟

اگر در شعبه شما سیستم نوبت دهی هوشمند نصب است حتماً پس از انجام کار مشتری دکمه اعلام شماره را بلافاصله بزنید تا مشتری بعدی به باجه شما مراجعه کند.

اگر شعبه شما سیستم نوبت دهی ندارد به موارد زیر توجه کنید.

۱- بعد از انجام کار هر یک از مشتریان به افرادی که در صف منتظر ایستاده اند نگاه کنید، لبخند بزنید و با تکان دادن سر به آنها سلام کنید.

۲- با هر مشتری که روبرو شدید نام او را صدا کنید و با لبخند به او خوش آمد بگویید.

۳- در برابر افرادی که مقابل باجه تان ایستاده اند، باجه را تعطیل نکنید.

۴- رعایت دقت در انجام کارها به هنگام عجله و سرعت

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۸- با مشتریان بحث و مشاجره نکنید .

بحث کردن موجب می شود که طرفین حرف یکدیگر را به خوبی درک نکنند و ممکن است منجر به بروز عصبانیت شود.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۱۹-مراحلی که برای حل مشکل لازم است طی شوند،
برای مشتریان به طور واضح بیان کنید .

اگر راه‌های موجود عملی نیستند، به مشتری بگویید که سازمان در نظر

دارد عملیات اصلاحی را انجام دهد. کارکنان باید مراقب باشند که

وعده‌های اضافی ندهند.

مهارتهای رفتار با مشتریان

۲۰- مشتریان را از پیشرفت کار مطلع کنید .

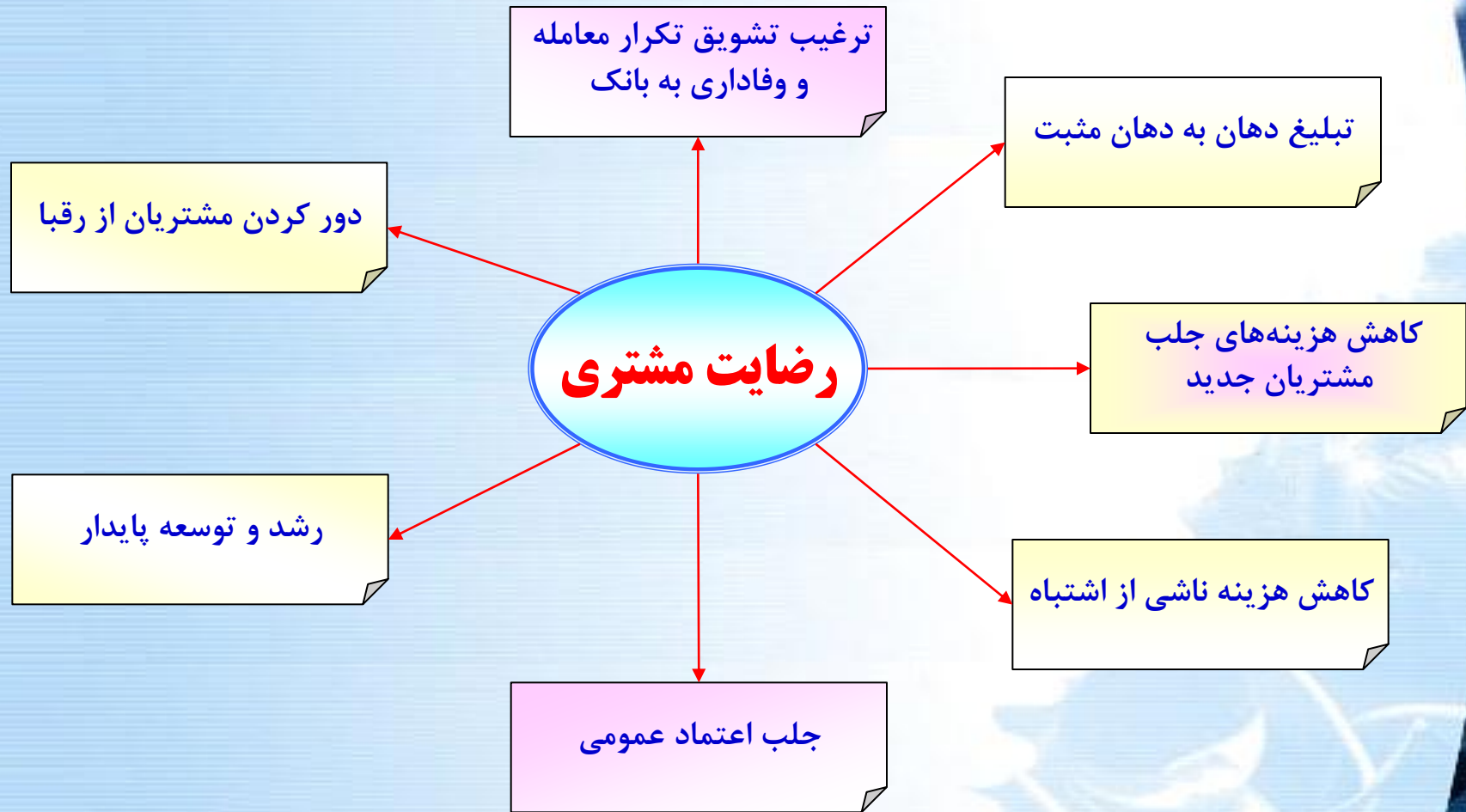
اگر افراد بدانند که چه کاری در حال انجام است و گزارشهای دوره‌ای از پیشرفت کار دریافت کنند تاخیر در پاسخ را راحت‌تر می‌پذیرند.

رضایت مشتری

(Customer Satisfaction)

رضایت مشتری عبارت است از احساسات خوشایند یا ناخوشایند شخص که از مقایسه عملکرد ذهنی او در قیاس با انتظارات او ناشی می‌شود.

مزایای رضایت مشتری



مدل کلی رضایت مشتری

پس از مراجعه به بانک

عملکرد (واقعی ارائه خدمت)

انتظارات (از عملکرد خدمت)

پیش از مراجعه به بانک

مقایسه

عملکرد < انتظارات
خردسندی یا شیفتگی

عملکرد = انتظارات
رضایت یا خشنودی کامل

عملکرد > انتظارات
رضایت نا چیز یا عدم رضایت

عملکرد \neq انتظارات
نارضایتی کامل

مدیریت سکوت مشتریان

Customers silence management

• همیشه سکوت علامت رضایت نیست

• در مواردی سکوت نشانه نارضایتی و شکایت است .

مرور نتایج برخی از مطالعات پیرامون رفتار مشتریان

- ۱- هزینه یافتن مشتری جدید با توجه به نوع صنعت و بنگاهها ۳ تا ۳۰ برابر حفظ مشتریان فعلی است.
- ۲- افزایش نرخ حفظ مشتری به میزان ۵ درصد باعث افزایش سود به میزان ۲۵ درصد میشود.

مرور نتایج برخی از مطالعات پیرامون رفتار مشتریان

- ۳- حدود ۹۶ درصد مشتریان ناراضی – ساکت و خاموش می مانند و به سوی رقبا می روند .
- ۴- ۹۶ درصد مشتریان شاکی در صورتی که به شکایت آنها سریعاً رسیدگی شود باز می گردند و وفادار میشوند .

مرور نتایج برخی از مطالعات پیرامون رفتار مشتریان

- ۵- بی تفاوتی و تند خویی کارکنان مهمترین عامل فرار ۶۸ درصد از مشتریان به سوی رقبا است .
- ۶- مشتریان ناراضی نارضايتی و تجربه تلخ خود را به ۱۰ تا ۲۰ نفر منتقل می کنند .

پیامدهای نارضایتی (مشتری شاکی و ساکت)

- ۱- تبلیغ دهان به دهان منفی
- ۲- بازدارندگی مشتریان بالقوه و جدید
- ۳- کاهش تدریجی یا ناگهانی ارتباط

پیامد های نارضایتی (مشتري شاکی و ساکت)

- ۴- گرایش برای جایگزینی و رفتن به سوی دیگران

- ۵- ایجاد وجهه منفی و بد نامی برای بانک

استراتژی کلی در ارتباط با مشتری ساکت

شناسائی و ترغیب او به طرح مشکلات

واکنش سریع در ارتباط با مشتری ساکت

- اولویت بندی عوامل و دلایل
- اصلاح و بهبود
- رفع و حل مشکل
- جبران اشتباه
- بازگرداندن مشتری

توصیه ها و هشدارها برای تبدیل مشتریان عادی و ناراضی به مشتریان دائمی و راضی

- ارزشها – اولویتها و تقاضاهای پنهان مشتریان را بشناسید و پاسخ دهید .
- علاوه بر لبخند برای نظام مدیریت مشتری سرمایه گذاری کنید .
- کمتر قول دهید بیشتر عمل کنید

توصیه ها و هشدارها برای تبدیل مشتریان عادی و ناراضی به مشتریان دائمی و راضی

- اعتراض مشتری را فرصتی برای بهبود بدانید و علاوه بر حل سریع مشکل به فکر حل مساله به طور اساسی و بنیادی باشید .
- اختیارات لازم را به کارکنان جهت رسیدگی فوری به مشکلات بدهید
- عوامل موفقیت و شکست دیگران را مطالعه و درس بگیرید

برنامه‌ای برای موفقیت

⑩ حرفه‌ای بیندیشید، حرفه‌ای سخن بگویید، حرفه‌ای نگاه کنید، حرفه‌ای عمل کنید.

⑩ دانش و آگاهی‌های لازم و مهارت‌های خود را بطور مرتب ارزیابی کنید.

⑩ تا می‌توانید از سرمایه‌گذاری روی خودتان کوتاهی نکنید. شما بزرگترین سرمایه هستید.

برنامه‌ای برای موفقیت

- ⑩ کاری کنید که از اولین مرحله برخورد، مشتری شما را بپذیرد.
- ⑩ کاری کنید که مشتری اجازه دهد کالاها و خدماتتان را معرفی کنید.
- ⑩ اطلاعات کافی به مشتری بدهید.
- ⑩ سعی کنید با ارائه «ارزش» و «منفعت» در فروش کالا و خدمت موفق شوید.

حرفه‌ای کیست؟

✓ توکل

اعتقاد به خداوند برای حفظ آرامش در برابر ناملایمات و سختی‌ها

✓ تعهد

پای بندی به اصول، قواعد، ضوابط، ارزشها، اخلاق و فرهنگ مربوطه

✓ تعلق

شور و اشتیاق و عشق و علاقه به حرفه

✓ تداوم

پیگیری، پشتکار، حضور و ارتباط دائم و همیشگی در حرفه

✓ تحول

روحیه پویایی و دگرگونی برای آگاهی از شرایط روز و بهپویی دائمی

✓ تکامل

سیری ناپذیری در کسب دانش و تجربه و تلاش برای رسیدن به اوج

خدمتگزار باشید:

خدمت را عبادت بدانید که باعث رضایت خدا، خود و خلق خدا (خدمت جویان) گردد. خدمات فراگیر را که شامل خدمات قبل، در جریان و بعد از فروش است تعریف کرده، تقویت نموده و بجا و به موقع ارائه دهید.

دانا باشید :

دانایی را لازمه توانایی و پویایی خود و سازمان خود بدانید. دانایی بیانگر تجربه، علم، مهارت و معرفت شماست و حاصل سرمایه گذاری همیشگی برای یادگیری و یاد دادن و آموزش همیشگی و همگانی است.

مشکل شناسی و مشکل گشا باشید:

مشکل شناسی و مشکل گشائی را بعنوان مهارت‌های «موفقیت و محبوبیت و مطلوبیت» خدمات خود بدانید و در حساس بودن به مخاطبان و پاسخگوئی به نیازها و خواسته‌های آنان باعث آرامش خاطر، وفاداری و ماندگاری مشتری شوید.

تأثیرگذار باشید:

تحول گرائی، تنوع طلبی و توسعه جویی مخاطبان را جدی بگیرید و با فراهم کردن خدمات برتر و متنوع و جدید، شرایطی فراهم آورید تا تأثیرگذاری بهتر و بیشتری نسبت به رقبا داشته باشید و مشتریان خود را حفظ کنید.



درد را باید گفت
حرف را باید زد

رود باید شد و رفت
دشت باید شد و خواند
کوه باید شد و ماند



از توجه شما سپاسگزارم

