

BÖLÜM – 1

Şapka Çıkarttıran Hizmetin Temel İlkeleri

1. Bozulamayan Tek Kural: Müşteri İçin Şirket Sizsiniz

Şirket sizseniz eğer; göreviniz müşterilerinizin ne istediğidir. Onlara hizmet vermek dışında başka bir düşünceye kapılmamalısınız. Müşterileriniz daima sizden isteklerde bulunacak ve sorunları çözmenizi isteyecektir. İşte bu yüzden sabırlı da olmak zorundasınız. Müşterilerin bizden tamamen kopması ve tekrar size gelmek her zaman sizin elinizdedir.

2. Şapka Çıkarttıran Hizmetin Ne olduğunu Bilin

Şirket olarak sahip olduğunuz ilk kişisel bilgilerinizi bir arada tutarak müşterinin hizmet kalitesini en üst düzeyde tutmaya çalışın. Bunu da güvenilirlik, güven vermek, somut faktörlere önem vermek, empati kurmak ve zamanında davranmak çerçevesi altında yapmak, şirket olarak kazanmanızı ve elinizde olan müşterilerinizi kaybetmemenizi sağlar.

3. Şapka Çıkarttıran Hizmetin Birinci Özelliği: Güvenilir Olmak

Hizmet sözü genelde; kuramsal yükümlülükler, ortak beklentiler ve kişisel sözler üçlüsünden oluşur. Böylece müşteriniz için hangi hizmet sözünü vermiş ve yapmış iseniz güvenilirsiniz demektir. Zaten müşterileriniz daima sözlerin yerine getirilmesini ister. Sözünüz kalitenizi yansıtır. Bu yüzden çok dikkatli olmalı ve güvenilirliğinizi bozmamalısınız. En kötü ihtimalle bile tutabileceğiniz sözler verin ki böylece tutulmadığı takdirde telafini aramayın. Böyle bir duruma düştüğünüz zaman da suçlu aramak yerine hemen özür dileyin ve telafisini anında gerçekleştirin.

4. Şapka Çıkarttıran Hizmetin İkinci Özelliği: Zamanında Davranmak

Zaman en kıt kaynaktır ve bunu yönetmek insanların elindedir. Genelde müşterilerinizin zamanı değerlidir ya da seçilen zaman zarfı içinde o hizmetin yerine getirilmesini isterler. İşlerinizi ne kadar geciktirmeden yaparsanız, müşterileriniz o kadar memnun kalır ve beklentiler karşılanmış olur. yapamadığınız zamanlarda da

müşterilerinizle ilgilenmeli ve durumun aksaklığı ve zamanı konusunda onları bilgilendirmelisiniz.

5. Şapka Çıkarttıran Hizmetin Üçüncü Özelliği: Güven Vermek

Müşterilerinize güven vermeden önce kendinize güvenmeniz gerekmektedir. Öncelikle ürün bilgisi, şirket hakkındaki bilgilerle, dinleme becerileri ve sorun çözme becerilerinizi fark etmeli, sorun ya da durum ile ilgili hemen karar verebilmelisiniz. Böylece müşterilerinizin sorduğu sorulara cevap verirken onlara güven vermiş olursunuz. Bütün bunları da kibar ve gülümseyerek yapmaya da özen göstermelisiniz.

6. Şapka Çıkarttıran Hizmetin Dördüncü Özelliği: Empatik Olmak

Her bir müşteriye birer birey olarak görmek ve onlarla empati kurmak; onların gereksinimlerini doğru biçimde karşılamayı sağlar. Böylece onları hem önemli hissettirmiş olursunuz hem de sorunları daha kolay çözülebilir hale getirmiş olursunuz. Tabi ki müşterilerinizin duygularına yanıt verirken; kurbanı iki kişiye çıkarmamalısınız.

7. Şapka Çıkarttıran Hizmetin Beşinci Özelliği: Somut Faktörler

Somut faktörler hizmet ilişkisinin elle tutulamaz ve gözle görülemez yönlerinin değerlerini ortaya koymaya yarar. Kalite ve hizmetinizin ilk izlenimde ya da sormadan tekrar hatırlandığında iyi ve değerli gözükmesi için; yaptığınız hizmeti somutlaştırmanız gerekir. Bu bazen reklam, afiş ya da tanıtımla olurken bazen temizliğinizden, personelinize kadar uzanır. Her şey unutulur ama somut özellikler hatırdadır. Bu yüzden kendimizce de bu konuda güven kazanmalı ve müşterilerinize kendinize yapılmasını istemediğiniz hiçbir şeyi yapmamalısınız.

8. Müşteriler Her Yerdedir, İçeride ve Dışarıda

Temelde dış müşteriler ürün veya hizmetlerinizi satın alanlar, iç müşteriler ise kuruluşunuz için çalışan insanlardır. Dış müşterilerinize olduğu kadar iç müşterilerinize karşı olan davranışınız iyi olması da önemlidir. Çünkü onlar da bir şekilde hizmet vermektedirler ve onların yanışı şirketinizin yanışıdır. Müşterilerinizin kimler olduğuna karar vermek sizin işinizdir ve unutmayın kuruluş dışındaki her bir müşteri

potansiyel müşterileriniz ile kuruluş içindeki her bir çalışan hizmet veren müşterilerinizdir.

9. Müşteri Hizmetinde On Ölümcül Hata

Müşterilerinizi sinirlendirecek on hatadan kaçınarak hem onlara hem de kendinize dürüst ve iyi davranmış olursunuz. Bu hatalar; “Bilmiyorum” demek yerine “öğrenip size bildireceğim” demelisiniz. Tavırlarınız onların umurunda olmadığınızı göstermesin. Müşterilerinizi kasıtlı olarak görmemezlikten kaçının. Onlara onlardan hoşlanmamış gibi davranmak ve düşmanca davranmak onların sinirlenmesini sağlar. “Ben her şeyi biliyorum” tavrıyla müşterinizin konuşmasına izin vermemek onları aşağıladığınız anlamına gelir. Aynı zamanda onların hiçbir şey bilmediğini hissettirmek de yanlıştır. Onlara görüş veya durumlarına göre tavırlarda bulunmayın. Onların bir daha şirketinize gelmemesini istemek yerine sadık kalmalarını sağlayın. “Ben haklıyım, sen haksızsın” pozisyonu yaratmayın. Son olarak da müşterinizin zamanına saygı duyun.

10. Müşteri Her Zaman ... Müşteridir

Müşteriler tabi ki her zaman haklı değildir. ama onlara bunu söylemek yerine nerede yanlış olduklarını anlatmak için çözüm bulmalısınız. Hizmet veren her zaman işini yapmaz bazen de ne yaptığını doğru anlatmalıdır. Herkes hata yapabilir ama önemli olan müşterinizin memnun olmuş bir şekilde sizden ayrılmalıdır. Müşterinize inanın ve ona yanlış zamanda ders vermeye kalkmayın. Kendinizi haklı çıkarmak yerine sorunları çözmeye uğraşın.

BÖLÜM - 2

Şapka Çıkarttıran Hizmet Nasıl Sunulur?

11. Tek Politika Dürüstlüktür

Müşterinize ürün aksamaları yüzünden bir takım yalanlar söylemek her şeyden önce kendinizi kandırdığınız ve kendi özgüveninizin olmadığı anlamına gelir. Unutmayın ki her söylediğiniz yalan bir gün karşınıza kötü sonuçlarla geri dönebilir.

Her şeyden önce müşteriler dürüstlüğe saygı duyarlar ve bu çerçevedeki hareketlere inanırlar.

12. Bütün Kurallar Bozulmak İçindir (Bu da Dahil)

Tüm kurallar tek bir amaca hizmet etmelidir; yaşamın daha rahat, daha verimli, daha organize ve daha düzenli bir şekilde sürmesidir. Kendi sınırlarınızı bilin ve kurallarınıza bir ayrıcalık hakkı tanıyın. Hangi kurallarınızın uyulması zorunlu hangisinin bazen ikinci planda kalabileceğini iyi bilin.

13. Doğru Olanı Yapın Ne Olursa Olsun

Şirketinizin ürün ve hizmetlerinin müşterinin lehine nasıl kullanabileceğinize ilişkin hareketler doğru olan hareketleri gösterir. Onların iyiliği için düşünülen her hareket nasıl sonuç verirse versin amacınızın meyvesidir.

14. Dinlemek Bir Beceridir, Kullanmayı Bilin

Dinlemek; duymaktan çok öte bir kavramdır ve önemli olan duyulanı anlamaktır. Anlamak için de gerekirse; tekrar tekrar sormak ve not almak gibi işlemler yapabiliriz. Tabi ki gürültü, kesinti, teknoloji, ön yargı, beyin dalgınlığı vb gibi çevre etkenlerden dolayı engellerle karşılaşabilir ancak bunlara takılıp kalmamaya çalışmalısınız.

15. Zekice Sorular Sorun

Ortada herhangi bir sorun olduğu zaman müşteriye öncelikle onunla ilgili ön inceleme soruları sorun, daha sonra da onun sorunlarına ilişkin araştırma soruları sorun ve bilgi toplayın. Son olarak da verilen bilgileri doğrulayın ve kontrol edin. Bazen sorduğunuz sorular doğru sorular olmayabilir fakat siz yine de en doğrusunu en doğru zamanda sormaya çalışın.

16. Hangi Sözlerle Müşterinin Kalbini Kazanırsınız

Öncelikle hangi sözlerin müşterilerinize söylenip hangi sözlerin söylenmemesi konusunda kendinize bir liste yapın ve müşterilerinizin durumuna uygun kelimeler

seçin. Mteriyeye onun bir aptal olduğunu hissettirecek her kelime sizi bir adım daha geriye götürür.

17. Yüz yüze İletişim

Her zaman konuşarak iletişim kurmak imkansız ve bazen de yorucudur. Zaman zaman mterilerimizle sözsüz iletişim de kurmanız gerekir. Bunu da; yakınlık, göz teması, jestler, yüz ifadesi, bazen de susarak yapabiliriz. nemli olan anlatılanlarla beden dilimizin aynı şeyden bahsetmesidir.

18. Telefon Görüşmeleri İçin İpuçları

Her şeyden önce telefonu yanıtlama tonunuz her zamankinden farklı ve duruma uygun olmalı. Eğer arayan kişiye daha acil kişiler için bekletmek istiyorsanız bunu ona sorun. İyi alınmış bir mesaj doğru ve eksiksiz olmalıdır. aynı zamanda ya o mesaja hemen cevap verin ya da onu ilgili kişilere yönlendirin. Bütün bunları yaparken çok zen göstermeli ve dikkatli olmalısınız.

19. Yazılı İletişim

Bazen sözlü iletişimin yetmediği standartların olduğu durumlarda yazılı iletişim devreye girer. Yazı tarzı ve içeriği müşterinin yararına göre ayarlamalı ve kendinize özel bir tarz yaratmalısınız. Sebebi her ne olursa olsun yazılı iletişim olayı bilgilendirmeli, konuyu anlaşılır hale getirmeli ve ilişkileri geliştirmelidir.

20. Olağanüstü Hizmet Ayrıntılarda Gizlidir

Nasıl konuştuğumuzdan işyerimizin görüntüsüne kadar her türlü şey birer ayrıntıdır. Müşterilerin olumlu ya da olumsuz izlenimlerine gerçeklik dakikaları denir ve bu onlar her geçen gün değildir. bunları yönetmek de onlara yoğunlaşarak olur. Bu yüzden öğrenmeye hiç ara vermeyin, mterilerinize sorun ve şirketinize danışın.

21. İyi Satış, İyi Hizmet, İyi Hizmet İyi Satış Demektir

Satış ile hizmet bir birinden ayrılmayan kavramlardır. Başka seçenek olmadığı zaman, uzlaşma yokken ve satışın anlamı kalmadığı zaman hizmet iyi hizmet sayılmaz. Ancak, Gereksinimlere uygun, yan ürünlerin yardımcı olduğu, kullanım süresi dolan

hizmetlere yenisi gönderildiğinde, müşteriye değişik ürün ve hizmetlere yönelttiği zaman hizmet iyi hizmettir.

22. İçten Bir Teşekkürün Değerini Hiçbir Zaman Küçümsemeyin

En etkili teşekkürler zamanında yapılan teşekkürlerdir. Genelde müşterileriniz; sizinle iş yaptıklarında, yorum, öneri getirdiklerinde; şirketinizi övdüklerinde, yeni bir ürününüzü denediklerinde, sizi beklediklerinde ve şikayette bulunduklarında yazılı, sözlü ya da hediye ile onlara teşekkür edin.

BÖLÜM - 3

Şapka Çıkarttıran Hizmette Sorunlar Nasıl Çözülür?

23. Olağanüstü Bir Sorun Çözücü Olun

Müşterileriniz o an ihtiyaçlarının karşılanmasını ve sorunlarının çözülmesinden başka bir şey istemezler. O yüzden stoğunuzda kalmayan bir ürünü bulmak için elinden geleni yapmanız gerekir. Müşterilerinizin sorunlarını anlamalı ve düzeltmek için yardımcı olmalısınız ki onu kaybetmeyesiniz. Gerekirse onlardan özür dileyin, onları dinleyin ve sonra hemen çözüm getirin. Böylece gönüllerini almış ve onları sorunsuz bir yaşama itmiş olursunuz.

24. Gerektiğinde Özür Dilerim Demeyi Bilin

Özür dilemek başarısızlığımızı kabul etmemiz anlamına gelse de iyi bir insan olduğumuzu ve onlara yardım etmek istediğimizi belirtir. Onlara önce hatalarını iyice anlatın ve onları hayal kırıklıklarından kurtarın. En kısa zamanda daha iyi hizmet verebilmek için elinizden geleni yapın. İçten olun, kişisel olun ve zamanında davranın.

25. Müşteriyi Yatıştırın

Müşteriler her ne kadar sorunlar yüzünden kızgın olurlarsa olsunlar, onlar gibi davranmayın ve müşterinin durumunu iyi seçin. Müşterilerinizi o duygusal problemlerden arındırın ve duruma hemen el koyun. Empati gösterin ve onlarla aynı duyguları yaşasınız da farklı yansıtın. Böylece durumu çözmüş ve ilginizi müşterinize yoğunlaştırmış olursunuz.

26. Sorunu Doğru Bir Şekilde Çözün

Öncelikle müşterilerinize sorun hakkında konuşmasına izin verin. Daha sonra da bunun gerçekten sorun olup olmadığını anlamaya çalışın. En son olarak da çözüm yolunu bulun. gerekirse onların gönüllerini alın ve onların yanında olduğunuzu hissettirin.

27. En Zor Müşteri Bile Sonuçta Müşteridir

Her zaman kolay müşterilerle karşılaşmanız imkansızdır. Zor müşterilerle karşılaştığınızda onlara kurallardan ve politikalardan bahsetmeyin. Bir profesyonel gibi davranın ve öfkenin gerçek nedenini araştırın. Onları bazen bir başkasına yönlendirmek durumunda da kalabildiğiniz dönemler olur. son olarak da dediğinizi yapın ve onun elinden tutarak; onu uzaklara itmeyin. Öznesi ben olan cümlelerle konuşun ve sıcak olun. Onun sinirlerine hakim olun gerekirse prosedürü uygulayın.

BÖLÜM - 4

Şapka Çıkarttıran Hizmet uzmanları: Kendinize İyi Bakın

Kendiniz ve işiniz her zaman değerlidir ve duygularınızla işinize hakim olun. Böylece işinizin kalitesini de bozmamış olursunuz.

28. Sükuneti Sağlamak Bir Sanattır; Bu Sanatı İyi Öğrenin

Her zaman sakın olamadığınız durumlar olabilir. Bu iş hayatında da sahne arkasına çekilmek istemenize neden olabilir. Sinirlenmeden önce; nefes alın, gülümseyin, gülün, stresini açığa vurun, bir dakikalık öne çıkın, gevşeyin, masa jimnastiği yapın, organize olun, olumlu konuşmalarda bulunun ve arada bir de sağlığınıza ilgilinin. Molalar sizi her zaman rahatlatır.

29. Profesyonel Olun

En iyi hizmet profesyonel hizmettir. İnsanlarla olan diyaloglarınızda kim olursa olsun, dost ya da iş ilişkisi olarak ayrımlar yapmak zorundayız. Siz ile işiniz arasındaki net çizgiyi iyi çekin. Kişisel işleriniz ile görevinizi zamanında ve tepki almadan yapın, profesyoneller gibi.

30. Uzman olmanın Gereği: Her Zaman Öğrenmeye Devam Edin

Müşteri hizmetinde uzmanlaşmak için birbiriyle ilintili birkaç konuda kendinizi geliştirmeniz gerekir. Temelde 5 konu vardır: Teknik beceriler, insan ilişkileri, ürün ve hizmet bilgisi, müşteri bilgisi ve kişisel beceriler. Bunların hepsi başarınızda önemli rol oynar. Öğrenmeye her zaman ilgi duyun ve genç kalın. Böylece hem genç hem kazanan olursunuz.

31. Biraz da Eğlenelim

Harika bir iş yaptığınızda kendinizi takdir etmelisiniz. Kimse sizi, sizin kadar coşkuyla kutlayamaz. Zaman zaman iş arkadaşlarınızla da eğlenin. Birlikte kutlayın. Bazı insanlar bunları doğuştan bilir. Bazen sadece kendinizin başarılarını değil, arkadaşlarınızinkileri de kutlayın. Eğlenceler düzenleyin ve tadını çıkarın. Unutmayın, ödüllendirilen davranışlar tekrarlanır.