

بدگویانت را در آغوش بگیر!

www.ketab.ir

نویسنده: جی پائو

مترجم: دکتر محمدحسین مشکواتی

نشر چالش

سرشناسه	: بیر، جی، ۱۹۶۹-م. Baer, Jay, 1969
عنوان و نام پدیدآور	: بدگویانت را در آغوش بگیر! نویسنده جی بائر؛ مترجم محمدحسین مشکواتی.
مشخصات نشر	: تهران: چالش، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۲ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۷۵-۲۶-۶
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیبا
یادداشت	: Hug your haters: how to embrace complaints and keep your customers, [2016].
موضوع	: مشتری‌شناسی - مصرف‌کنندگان - شکایت‌ها - بازار یابی
موضوع	: Customer relations- Consumer complaints- Marketing
شناسه افزوده	: مشکواتی، محمدحسین، ۱۳۴۰ - مترجم.
رده‌بندی کنگره	: HF۵۴۱۵/۵
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۲



بدگویانت را در آغوش بگیر

نویسنده: جی بائر

مترجم: دکتر محمدحسین مشکواتی

اجرای طرح جلد: چاووش امور فنی و صفحه‌آرایی: نشر چالش

چاپ و صحافی: فرشویه چاپ اول: پاییز ۱۴۰۱

شمارگان: ۵۰۰ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۷۵-۲۶-۶

نشر چالش: تهران، خیابان انقلاب، خ ۱۲ فروردین، خ وحید نظری، شماره ۱۰۰

تلفن: ۶۶۴۱۴۶۱۰

فروشگاه چالش: تهران، خیابان انقلاب، خ ۱۲ فروردین، خ وحید نظری، شماره ۱۰۲

تلفن: ۶۶۴۱۷۴۱۵

قیمت: ۱۸۰۰۰۰ تومان

کلیه حقوق این اثر برای ناشر محفوظ است. هرگونه تکثیر و تولید مجدد آن کلاً و جزاً بصورت چاپی، گپی، انتشار الکترونیک این اثر بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع و موجب پیگرد قانونی است.



پیشگفتار.....	۴
مقدمه.....	۶
فصل ۱: چرا باید شکایت‌ها را بپذیرید.....	۱۵
فصل ۲: دو نوع بدگو و دی ان ای شکایات.....	۵۱
فصل ۳: سه گانه: چه کسی شکایت می‌کند، کجا و چرا؟.....	۷۱
فصل ۴: خدمت مشتری رقابتی تماشایی است.....	۸۵
فصل ۵: موانع بزرگ: ۵ مانع بر سر راه ارائه خدمات عالی مشتریان.....	۱۳۱
فصل ۶: H-O-U-R-S: کتاب کار در آغوش گرفتن بدگویان بیرون از صحنه.....	۱۷۳
فصل ۷: F-E-A-R-S: کتاب کار در آغوش گرفتن بدگویان در صحنه.....	۱۹۳
فصل ۸: آینده خدمات مشتریان.....	۲۲۱
کلام آخر.....	۲۴۵
ضمیمه: بدگویان را در آغوش بگیر، راهنمای ساده مراجع.....	۲۴۹
یادداشت نویسندگان.....	۲۵۷

پیشگفتار

یکی از موضوع‌های مهم مبتلابه کسب‌وکارها در سرتاسر جهان اظهارنظر افراد عصبانی، غیرمتخصص و در مواردی مغرض در مورد عملکرد آن‌هاست. این افراد بدگویانی هستند که نظراتشان به دلیل فقدان هرگونه ارزش علمی و عملی در بهبود فرآیندها و محصول نهایی کسب‌وکارها نمی‌توان آن‌ها و نظراتشان را در زمره منتقدان و نقد دسته‌بندی کرد. در گذشته نه‌چندان دور کسب‌وکارها می‌توانستند این افراد و نظرات غیرکارشناسی و ناخوشایندشان را به‌سادگی نادیده بگیرند. شاید مهم‌ترین علت این کار دسترس نبودن ابزاری برای اظهارنظر آن‌ها و تعداد کم رقبای در بازار بود. امروزه، اما با در دسترس قرار گرفتن ابزارهای تسهیل‌کننده انتشار عمومی هر اظهارنظری در کسی از جنبه و با یک کلیک، شرایط کاملاً تغییر یافته است؛ که اگر تکثیر روزافزون رقبای در بازار را نیز به آن بیفزایم متوجه می‌شویم که دیگر گذر از این اظهارنظرهای غیرتخصصی، فاقد استانداردهای پذیرفته‌شده برای اطلاق نقد به آن‌ها، نه‌تنها به‌سادگی گذشته نیست، بلکه لازم به توجه است، حتی لازم است سامانه خدمات مشتریان به‌عنوان پیشانی هر کسب‌وکاری در مواجهه با این افراد توانایی دست زدن به اقداماتی پیشگیرانه را نیز کسب کند. فراهم نمودن این قابلیت، در کنار شناخت بازار، نیازمند توانمندسازی کسب‌وکار و کارکنان بخش خدمات مشتریان در زمینه استفاده مؤثر از فناوری روز به‌خصوص رسانه‌های جمعی موبایل محور است.

کتاب «بدگویان را در آغوش بگیر!» برای کمک به کسب‌وکارها در این زمینه نوشته شده است. چاپ نخست این کتاب را انتشارات پورت‌فولیو در سال ۱۴۰۱ منتشر کرده است و در این مدت کتاب، بر اساس ۳۳۸ مرور نوشته‌شده در مورد آن رتبه ۴/۴ از ۵ را کسب کرده است. نویسنده کتاب جی بائر از جمله افرادی است که از سال ۱۹۹۴ به‌عنوان مشاور در زمینه کسب‌وکار و بازاریابی دیجیتال در آمریکا

فعالیت می‌کند. او تاکنون به بیش از ۷۰۰ شرکت خدمات مشاوره‌ای داده است. ترجمه حاضر تلاشی است برای فراهم آوردن منابع موردنیاز برای شناخت بهتر کسب‌وکارهای کشور در مورد چگونگی مواجهه با بدگویان و اهمیت خدمات مشتریان در بهبود عملکرد کسب‌وکار در بازارهای به‌شدت رقابتی.

امیرحسین مشکواتی

تیرماه ۱۴۰۱

www.ketab.ir