

۲۱۲۱۵۱۸

---

# نحوه استقبال از شکایات و حفظ مشتریان تان

مؤلف:

بائرجی

مترجمان:

حسن رشیدی

غلامعباس آذر

کوثر عبدالهی



سرشناسه: بیر، جی، ۱۹۶۹، م.

-Baer, Jay, 1969

عنوان و نام پدیدآور: نحوه استقبال از شکایات و حفظ مشتریان تان / مولف: بائر جی؛ مترجمان: حسن رشیدی، غلامعباس آذر، کوثر عبدالهی؛ ویراستار: میثم عاقلی، شهرام مرشدی.  
مشخصات نشر: تهران: سروش برتر، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری: ۱۷۸ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۹۱-۳۹-۲

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: ۱20.1 Hug your haters : how to embrace complaints and keep your customers.

موضوع: مشتری شناسی

Customer relations: موضوع

موضوع: مصرف کنندگان شکایات

Consumer complaints: موضوع

موضوع: بازاریابی

Marketing: موضوع

شناسه افزوده: رشیدی، حسن، ۱۳۴۶

شناسه افزوده: آذر، غلامعباس، ۱۳۵۵-، مترجم

شناسه افزوده: عبدالهی، کوثر، ۱۳۶۴-، مترجم

رده بندی کنگره: HF ۵۴۱۵/۵

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۷۲۶۷۵۸۶

نحوه استقبال از شکایات و حفظ مشتریان تان

مترجمان: حسن رشیدی، غلامعباس آذر، کوثر عبدالهی

ویراستار: میثم عاقلی، شهرام مرشدی.

ناشر: سروش برتر، ۱۳۹۹. چاپ اول

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۲۹۱-۳۹-۲

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

بها: ۳۲۰۰۰ تومان

تلفن های مرکزی پخش و ارسال به سراسر کشور: ۰۹۱۰۹۷۶۷۸۳۳

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| فصل اول: چرا شما باید شکایات را بپذیرید .....               | ۱۱  |
| فصل دوم: دو نوع معترضان و DNA اعتراضات .....                | ۳۶  |
| فصل سوم: تریکس: چه کسی شکایت می کند، کجا و چرا .....        | ۵۳  |
| فصل چهارم: خدمات مشتری، یک ورزش دارای تماشاگر است .....     | ۶۲  |
| فصل پنجم: پنی: مانده فراهم کردن خدمات عالی .....            | ۹۶  |
| فصل ششم: دستور "علی بری" به آغوش کشیدن معترضان .....        | ۱۲۹ |
| فصل هفتم: دستور العمل به آنرش، کشیدن معترضان در صحنه: ..... | ۱۴۳ |
| فصل هشتم: آینده ی خدمات مشتریان .....                       | ۱۶۳ |

## پیشگفتار

امروزه با پیشرفت‌های عظیمی که در سازمان‌ها و شرکت‌ها بوجود آمده است و با توجه به اینکه سطح رقابت بسیار نزدیک است یکی از مزیت‌های رقابتی یک سازمان حفظ و ارتقاء مشتری می‌باشد. بنابراین مدیران سازمان‌ها باید در این راستا بتوانند مشتری را راضی نگه دارند. چه بسا که مشتری نسبت به خدمات یک سازمان و شرکت انتقاداتی داشته و رضایت کافی نداشته باشد که مدیر می‌تواند این نقطه ضعف را با استقبال از مشتریان معترض به نقاط قوت و موفقیت سازمان خود تبدیل کند. باید سازوکار مناسبی برای دریافت شکایات مشتریان تهیه شود، به‌طوری‌که با تمرکز بر خواسته‌های مشتریان و فراهم آوردن قابلیت دسترسی، درواقع فرایند شکایت و درخواست مشتری در مسیری مطابق میل او پیش برود.

چیزی که من می‌دانم که شما از این کتاب بدست بیاورید همان چیزی است که خودم از این کتاب بدست آوردم. تغییر در تفکر، به آغوش کشیدن معترضان تان، مقداری وقت می‌گیرد. شاید شما تلاش لازم برای پایش و پاسخ به شکایات در رسانه‌های اجتماعی، سایت‌های بازنگری و بورهای پیام آنالاین، بعنوان یک "مرکز ضرر" و یک هزینه کسب و کار فکر کنید. با این حال حتماً بدانید که برابر آن بحث می‌شود، این است که به آغوش کشیدن معترضان تان یک هزینه نیست یک مرکز سود است. به آغوش کشیدن معترضانتان، منطق کسب و کاری خوبی دارد این کار، ارزش انجام دادن را دارد، زیرا این کار، هزینه را جبران می‌کند. و موفق‌ترین "به آغوش کشیده‌های معترضان"، یک مزیت رقابتی و یک خندق راهبردی، در برابر رقبایشان دارند.

حسن رشیدی

غلامعباس آذر

کوثر عبدالهی