

موضوع : تأثیر مسئولیت پذیری، صداقت، احترام و انصاف در رضایت مشتری

رضایت مشتری در تداوم کسب و کار بسیار موثر است و رضایت مشتری بیش از هر چیزی با اخلاق رابطه مستقیمی دارد. برخی بر این باورند که کیفیت محصول نیز زاییده اخلاق و صداقت است. اخلاق کسب و کار مهمترین عامل فرهنگی در توسعه کسب و کار محسوب می شود. می توان آن را در قالب و ابعاد مختلفی مورد مطالعه و اجرا قرار داد.

تأثیر احساس مسئولیت بر رضایت مشتری

احساس مسئولیت بیانگر این است که سازمانها و شرکت ها باید به عواقب و تأثیرات فعالیت های خود دقت بیشتری داشته باشند و تأثیرات آنها را بر محیط پیرامون و اعضای جامعه در نظر داشته باشند. تحقیقات نشان می دهد تقویت احساس مسئولیت در ابعاد اخلاقی و نوع دوستانه، باعث تقویت احساس هویت، اعتماد و در نهایت رضایت مشتریان می شود.

تأثیر صداقت بر رضایت مشتری

با رعایت صداقت در کسب و کار، مشتریان واقعی شناخته می شوند و می توان بر کسب رضایت و برآورده کردن نیازهای آنها تمرکز نمود. بدین ترتیب مشتریان وفادار جذب می شوند. اعتبار و وفاداری خریداران واقعی راه همواری برای خوشنامی در کسب و کار است. یک مشتری راضی می تواند چندین مشتری برای کسب و کار ما به ارمغان بیاورد.

عدم صداقت در کسب و کار در شکل کم فروشی، گران فروشی، تقلب در فروش کالای فرعی به جای کالای اصلی و برند، فروش کالای بدون کیفیت، دروغگویی نسبت به کیفیت کالا و حتی قیمت آن و ... ظاهر می شود. مشتریان نیز به مرور زمان متوجه تقلب و کلاهبرداری می شوند و این امر منجر به از دست دادن مشتری و کاهش فروش می شود.

تأثیر احترام در رضایت مشتری

رکن اصلی هر کسب و کار و تجارتي، مشتری است. بنابراین مهم است که حقوق مشتری در نظر گرفته شود. حقوق مشتری تنها ارائه محصول به مشتری در ازای دریافت پول نیست، بلکه باید به عنوان فروشنده، اصول احترام به مشتری رعایت شود و با او تعامل دوستانه ایجاد شود. در نتیجه مشتری ترغیب می گردد تجربه خرید و استفاده از خدمات را تکرار کند و وفادار بماند.

به عبارت دیگر شما باید به عنوان یک سازمان مشتری مدار ضمن احترام به مشتری، نیازها و انتظارات مشتری خود را درک و برآورده کنید و علاوه بر تأمین نیازهای امروز مشتری برای نیازهای آینده او نیز برنامه ریزی کنید. رفتار مشتری باید مرتب ارزیابی و رصد شود و با توجه به این ارزیابی ها با ارائه خدمات مناسب و جذاب حس خوبی در مشتری ایجاد شود تا مشتری به خرید ادامه داده و تبدیل به مشتری دائمی گردد.

تأثیر انصاف در رضایت مشتری

فروشنده با انصاف، خوش رفتار و با حوصله همواره انگیزه خریدهای بعدی را در ما تقویت می کند و برعکس در زمانی که با فروشندگان گرانفروش و بداخلاق روبه رو شده ایم، اغلب ترجیح داده ایم برای خریدهای بعدی حتی به فروشگاه دورتری مراجعه کنیم. بنابراین خوش رفتاری و خوشرویی و انصاف با مشتریان از بهترین سرمایه هایی است که تا کنون برای هر کسب و کاری خرج شده و نتیجه در دراز مدت سود بیشتری نصیب فروشنده خواهد شد.

نتیجه گیری

رفتار مناسب با مشتری، منجر به افزایش فروش و تداوم کسب و کار می شود. در واقع باید به مشتری به گونه ای خدمت کرد که اگر خودمان جای آن مشتری بودیم دوست داشتیم با ما رفتار شود. « و اگر با مشتری خود این گونه برخورد کنیم نه تنها دفعه بعد نزد ما باز می گردد بلکه مشتریان بیشتری هم برای ما جذب خواهد کرد.

مراجع

۱- تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر رضایت ارباب رجوع شهرداری تهران با میانجیگری اعتماد ..عمومی

۲- <http://tejarat.bazarsazan.com/>