



AFTERMARKET



#ORIJİNAL TAMİR HANELER

İŞİNİZE YARDIM SAĞLAYACAK ORIJİNAL TAVSİYELER

MÜKEMMEL MÜŞTERİ HİZMETİ  
SUNMAK İÇİN FİKİRLER

# İÇERİK

3

Giriş

4

Atölye ortamında müşteri hizmetleri ne demektir?

6

Müşteri deneyimine mükemmel bir başlangıç

7

Atölyenizde sakin kalma ve stres yönetimi için 10 ipucu

9

Tamirhaneye ilgili olumsuz yorumlar mı aldınız? Sosyal medyadaki olumsuz yorumlarla nasıl baş edilir?

12

Atölyemde olağan üstü müşteri hizmetleri sunmak, kârlılığı artırır mı?

14

Servis atölyenizde bir müşteri hizmetleri kültürü oluşturmak

16

Zayıf müşteri hizmetlerinin 7 belirtisi ve bunlardan kaçınmanın yolları

18

Atölyenizdeki duygusal esnekliği geliştirerek müşteri hizmetlerini iyileştirin

20

Her teknisyenin sahip olması gereken beş müşteri hizmetleri becerisi

21

Mükemmel müşteri hizmetleri örnekleri

23

Müşteri sadakati yaratmak ve müşterileri tekrar tekrar tercih etmelerini sağlamak için 10 ipucu

# GİRİŞ

---

**Bu e-Kitap, atölye işi için ortak bir dizi müşteri hizmetleri sorununu ele almaktadır. Eğer bir müşteri hizmetleri sorunuz veya probleminiz varsa, veya neleri rakiplerinizden daha iyi yapabileceğinizi görmek istiyorsanız, bu kitapta cevaplar ve size ilham verecek fikirler bulacaksınız.**

Stres yönetim ipuçları, kötü yorumlar ile başa çıkmak, zor müşteriler – hepsi burada. Hepside denendi ve test edildi. Biz atölye işlerinden anlıyoruz çünkü biz her gün servis ve montaj işi yapanlar ile konuşuruz; buradaki fikirlerin çoğu, duyduğumuz görüşmelerden ve okuduğumuz yorumlardan alınmıştır. Bir göz atın, size uyacak bazı iyi fikirler bulacağınızdan emin olabilirsiniz.

## ATÖLYE ORTAMINDA MÜŞTERİ HİZMETLERİ NE DEMEKTİR?

Mükemmel bir müşteri hizmetinin alıcı tarafında olmanın nasıl bir şey olduğunu düşünün. Size saygı ile davranıldığını, muhatap olduğunuz kişilerin gerçekten size yardımcı olmaya çalıştıklarını ve yaptıkları işten gurur duyduklarını hissedersiniz.

Bu, normal bir şey midir? Üzerinde düşünmeye gerek kalmayacak kadar kolay bir şey midir? Tabii ki değil, çünkü hepimiz memnun kalmadığımız durumları hatırlarız. Daha sonra bu hizmeti aynı yerden tekrar alır mıyız? Muhtemelen başka yerlere gitmişizdir ve tatmin etmeyen hizmeti bir daha almamışızdır.

Tamirhanenizde, müşteri hizmetleri her seferinde doğru bir şekilde verilmek zorunda, çünkü işletmenizi güçlü tutmak için mevcut müşterilerinizi korumak ve yenilerini kazanmak zorundasınız.



**İşte müşteri hizmetlerinin ne kadar önemli olduğunu gösteren son on istatistik:**

### BUNLARI BİLİYOR MUYDUNUZ?

Müşterilerin **%68**'i, kötü hizmet yüzünden, hizmet sağlayıcılarını değiştirdiklerini söylüyorlar. – Accenture

25-34 yaş grubundakilerin **%59**'u, müşteri deneyimlerini internette paylaşmaktadırlar. – New Voice Media

Memnun olmayan müşterilerin **%95**'i, kötü deneyimlerini başkalarına anlatıyorlar. – Zendesk

Müşteri deneyiminde memnuniyeti en üst düzeye çıkarmak, sadece müşteri memnuniyetini **%20** oranında artırmakla kalmayıp, müşterilere servis maliyetini **%20**'ye kadar düşürmenin yanı sıra, gelirleri de **%15**'e kadar artırma potansiyeline sahiptir. – McKinsey

Müşteri deneyimi liderleri, satın alma isteği, marka değiştirmeye yanaşmama ve tavsiye etme olasılığı açısından rakiplerine göre **%16**'dan fazla bir avantaja sahiptir. – Temkin Group

Tüketicilerin **%76**'sı, müşteri hizmetlerini, bir şirketin onlara ne kadar değer verdiği konusunda gerçek bir sınav olarak görüyor. – Aspect

Olumlu sosyal müşteri iletişim deneyimleri yaşayan müşterilerin, bir markayı tavsiye etme olasılıkları neredeyse 3 kat daha fazladır. – Harvard Business Review

İngiltere'deki tüketicilerin **%60**'ı, fiyat ve hizmet dengesini tercih ediyor ve daha düşük fiyat karşılığında, düşük seviyede hizmet istemiyorlar. – UKCSI

Küresel tüketicilerin **%97**'si, marka tercihi ve sadakati açısından müşteri hizmetlerinin çok önemli veya biraz önemli olduğunu söylüyor. – Parature

Tüketicilerin **%60**'ı, bir yıl önceki hizmetlerden daha yüksek bir müşteri hizmetleri beklentisine sahiptir. – Parature

Şimdi, iyi müşteri hizmetinin ne olduğunu biraz açalım ve müşterileriniz için en önemli olan şeyi görelim.



**TAMIRHANE ORTAMI**

İşte, müşteri tarafından hoş karşılanan ve takdir edilen şeyler için bir kontrol listesi. Size ve işinize uygun olmayabilir, ancak iyi birer hedeftirler.

- Geniş oturma alanı bulunan konforlu, temiz ve ferah bir bekleme alanı
- Dergiler ve gazeteler. Arabalara meraklı olan müşteriler için otomobil dergileri, olmayanlar için yaşam tarzı dergileri ve çocukları oyalayıp ebeveynlerin konsantre olabilmeleri için çizgi romanlar
- Ücretsiz kahve ve çay ve belki de soğuk içecekler ile dolu bir buzdolabı
- Ücretsiz WiFi
- Beklerken izlemek için bir TV

**iş**

Müşterilerin, her şeyden önce istedikleri, kârı maksimize etmekten çok, arabalarının iyi ve güvenli bir çalışma ortamında olduğunu bilmektir. Elbette kâr önemlidir ve işletmenizi ayakta tutan şeydir, fakat uzun vadede güvenilir bir hizmet, kısa vadedeki yüksek geri dönüşten daha değerlidir. Asla daha pahalı parçaları veya gerçekten değiştirilmesi gerekmeyen parçaları müşteriye satmaya çalışmayın; ancak, her şeyden önce, ileride ihtiyaç duyulacak yedek parçalar için seçenekler sunun, böylece müşterinin sizin tamirhanenize gelişi, müşteri için daha verimli ve uygun maliyetli bir hizmet haline gelecektir.

**MÜŞTERİ ETKİLEŞİMİ**

Diğer bir önemli nokta da nasıl karşılandığınızdır. Kendinizi müşteriye tanıtır ve tokalaşır, X Bey/Hanım diye hitap ederseniz, bu büyük bir etki yaratacaktır ve tamirhanenizi son derece profesyonel bir iş yeri olarak sunmanızı sağlayacaktır. Müşteriniz, kendisine böyle özenli bir müşteri hizmeti veriyorsanız, aracına da özen göstereceğinizi bilecektir.

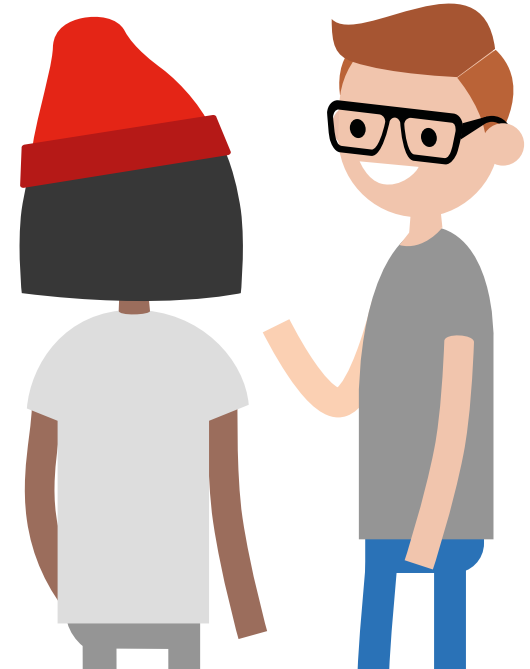
Aynısı, telefona cevap veren veya resepsiyonda bekleyen kişi için de geçerlidir. Eğer bu kişi düzenli müşterileri hatırlar ve basit bir “Merhaba, son gördüğümüzden bu yana nasılsınız?” sorusu ile kendilerine ilgi gösterirse, çok olumlu bir izlenim bırakabilir. Gerçekten de tüm ekibi, uygun durumlarda, bunu yapmaya teşvik etmemek için hiç bir neden yoktur.

Bu dostça özenli yaklaşım internette de geliştirilebilir. Ekip üyelerinin resimlerini ve isimlerini gösteren bir internet sitesi, dürüst ve gizlisi saklısı olmayan bir işletme görüntüsü verir. Eğer müşteri yorumlarını da ekleyebilirsiniz, sadece hizmetleriniz için bir rehber değil, aynı zamanda eski ve yeni müşterilere de aynı şekilde güven verecek ve onları çekecek tanıtım aracı olan bir internet sayfanız olur. Bugünlerde, kullanıcıların sizi yüz yüze değerlendirmeden önce internette değerlendirdiği kaçınılmaz bir gerçek; internette doğru bir imaj çizerek, daima harika bir ilk izlenim oluşturabilirsiniz.

Müşteri aracı bıraktıktan ve siz de gerekli değerlendirmeyi yaptıktan sonra, yapılması gerekenleri açıklamak için arayın ve müşterinin, ilerlemenizi memnuniyetle onayladığından emin olun. Bu, önceliğinizin onlara iyi bir hizmet vermek olduğu güvenini sağlamak için mükemmel bir yoldur. İşin detayları üzerinden geçmek için müşterilerle tamirhanede görüşerek, işin sonuna kadar bu yolu izleyin.

Tüm bunların oldukça normal olduğunu düşünebilirsiniz, ancak pek çok işletme bu tavsiyeleri dikkate almaz ve bunların kendiliğinden olacağını düşünür. Bu sizin fırsatınız. Görünüşte basit ama önemli ve etkili şeyler yaparak, rakiplerinizden bir adım ileri gidebilir ve fark yaratabilirsiniz. Kendinize şunu sorun, son zamanlarda kaç defa mükemmel bir hizmet aldınız? İnsanlara anlatacağınız ya da hakkında yorum yazacağınız türden bir hizmet? Muhtemelen o kadar da çok değildir, bu yüzden güzel hizmeti tecrübe ettiğinizde, gerçekten fark edersiniz.

Siz işletmeniz için mükemmel bir müşteri hizmetine öncelik verin, müşterileriniz muhakkak sizi fark edecektir.



## MÜŞTERİ DENEYİMİNE MÜKEMMEL BİR BAŞLANGIÇ

### 01 - SICAK BİR KARŞILAMA

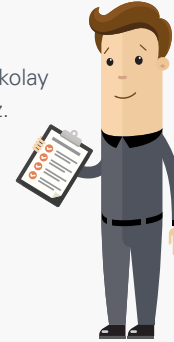
Güler yüzlü personelin çalıştığı, konforlu, temiz ve düzenli bir müşteri resepsiyonu oluşturun ve sunun. Böyle bir resepsiyon müşterilerinize profesyonel olduğunuzu ve yüksek standartlarda çalışmalar yürüttüğünüzü anlatır. Bekleyen müşterinizin memnuniyetini sağlamak için onlara televizyon izleme imkanı verebilir, sıcak içecek ve su ikramında bulunabilir ve ücretsiz internet bağlantısı sunabilirsiniz.



### 02 - HER ZAMAN DOĞRU SORULARI SORUN

Müşteri (adı, iletişim bilgileri), araç (şasi numarası ve geçmişi), iş (ne yapılması gerekiyor) ve (sigorta veya garanti ile ilgili) diğer gerekli ayrıntılar hakkında mümkün olduğunca çok fazla bilgi edinin ve çalışmanın yürütülmesiyle ilgili bir zaman çerçevesi önerin. Bu sayede:

- Müşteriyle iletişim kurabilirsiniz.
- Teknisyenin sorunları daha hızlı ve kolay bir şekilde çözmesini sağlayabilirsiniz.
- Müşteriyi memnun edecek hızlı ve verimli bir onarım çalışmasını tamamlayabilirsiniz.



### 03 - KATMA DEĞER SUNUN

Ücretsiz sunacağınız ilave bir hizmet kuşkusuz müşterinizi memnun edecektir. O zaman neden ücretsiz bir Ücretsiz Arıza Tespiti sunmuyasınız? Bu yaklaşım müşterilerinizin rahatlamasını sağlayacak ve farkında olamamış olabilecekleri birçok konunun da vurgulanmasına neden olacaktır.



# ATÖLYENİZDE SAKIN KALMA VE STRES YÖNETİMİ İÇİN 10 İPUCU

Bir tamir atölyesini çalıştırmak çok kârlı olabilir, ancak işler iyi idare edilirken bile stresli bir iş olabilir. Kafanızda onlarca soru varken, endişe gece boyunca uykunuzu kaçıracaktır. Müşterileriniz mutlu mu? Size gelmeye devam edecekler mi? Masraflarınızı karşılayabiliyor ve borçlarınızı geri ödeyebiliyor musunuz? Yeterli nakit akışınız var mı? Çalışanlarınız mutlu mu? En iyi takım üyelerinizi elinizde tutabilecek misiniz? Ekipmanlarınız yeterince iyi ve geleceğe yönelik mi, değilse ne zaman ve nasıl değiştireceksiniz?

Zihinsel baskı da fiziksel çaba kadar yorucu olabilir, sizi endişeli ve bitkin yapabilir. Bu gerçekleri değiştiremezsiniz çünkü bir tamirhane çalıştırmak stresli bir iştir ve yapabileceğiniz şey stresi etkili bir şekilde yönetmeyi öğrenmektir, böylece en iyi şekilde performans gösterebilir ve hayattan keyif alabilirsiniz.

**Ne kadar az stresli olursanız, vereceğiniz müşteri hizmetleri de o kadar iyi olur.**

## İŞTE EN İYİ ON İPUCU:

### 1. İyi şeyleri unutmayın

İşletmenin ayakta kalmasını sağlamak için yapılması gereken her şeyi düşündüğünüzde, olumsuz hissetmeniz çok kolaydır. Bunun yerine, yolunda giden şeyleri hatırlamaya çalışın ve olumlu düşünün. Hatta bunları yazabilirsiniz de: işinizle ilgili

olumlu şeyleri listelemek, unuttuğunuz ve kabullendiğiniz birçok şeyi size hatırlatabilir. Dikkatinizi vermeniz gereken sorunlardan dolayı kafanız karışırken, başardığınız tüm iyi şeyleri unutmak kolaydır.

Listenizi duvara da asabilirsiniz. Daha sonra, hala ele alınması gereken şeyler yüzünden kaygılandığınızda, listenize bakabilir ve zorlukların olduğu birçok şeyin artık başarıya dönüştüğünü görebilirsiniz.

### 2. Görevlerinizle ilgili öncelik sıralaması yapın

İş yükünüzde öncelik sıralaması yapmak, sadece atölyenizin verimini artırmakla kalmaz, aynı zamanda sakin kalmanıza da yardımcı olur. Stresin yaygın nedenlerinden biri, yapılması gereken çok fazla iş olduğu hissidir, bu da bazen görevler arasında gidip gelmenize ve bunlardan her birinin yalnızca küçük bir kısmını tamamlayabilmenize neden olur. Tüm sorunlarınızı tek seferde çözmeye çalışmayın.

Görevlerinizi önceliklendirin. Bunları önem sırasına koyun ve tek seferde sadece birine odaklanın. Böylece, aklınız ve elinizle tek işe odaklanarak, listedeki işleri daha verimli ve etkili bir şekilde tamamlayabileceksiniz.

Bazı insanlar bunu yapmaktan hoşlanmaz, çünkü uzun bir iş listesi, ne kadar çok iş yapmak zorunda olduklarını düşündürür!

Böyle olsa bile, tek seferde hepsini denemek ve düşünmek yerine, işleri tek tek bitirerek ve işaretleyerek, daha rahat ve üretken çalışabilirsiniz.

### 3. Endişelerinizi yazın

ABir işletme sahibi olarak, evdeyken iş düşünmemek daima zordur. Yemeğiniz, uykunuz ve nefesiniz hep iş olur, sizi başarılı kılan, ama aynı zamanda sizi bitiren şey de budur. Kendinizi kolayca, işletmenizi ve yapmanız gerekenleri sürekli düşünürken bulabilirsiniz. Evdeyken işinizden çok fazla endişe duyuyorsanız, bir başarı elde etmiyor ve boş zamanınızın tadını çıkaramıyorsunuz demektir ki bu da istirahate ihtiyaç duyduğunuzda da tekrar işinizin başına geçmek zorunda kalmanızı gerektirir.

Düşüncelerinizden kurtulmanın basit ve hızlı bir yolu, sorunları ve/veya düşündüğünüz olası çözümleri yazmaktır. Psikolojik olarak, düşünceyi tespit etmiş ve kaydetmiş olursunuz. Sorunun unutulmadığını ve kendinizi yenilenmiş hissettiğinizde tekrar ilgilenebileceğinizi bilerek, rahatlayabilirsiniz.

### 4. Ulaşabileceğiniz meyvelere uzanın

Endişelerinizi listelediğinizde, çözmek için zorluk sırası belirleyin. En büyük sorunların, en kolay şekilde çözülebilenler olduğunu görünce şaşırabilirsiniz.

Örneğin teknisyenler, bir görevi yerine getirmek için ihtiyaç duydukları bilgilere erişemediklerinde hızlıca strese girebilirler, bu da basitçe, internet bağlantınızın hızını artırarak düzeltilmesi kolay bir şey olabilir. Bir sorunu çözerek, atölyedeki herkesi tekrar tekrar etkileyen bir stres faktörünü hızlıca ortadan kaldırabilirsiniz.

#### 5. Düzenli molalar verin

En basit tavsiye genellikle en iyisidir. Bir probleme takıldığınızda, bazen daireler çizip durabilirsiniz ve bunu çözmenin tek yolu, tekrar başa dönmektir. Bir adım uzaklaşacağınız kısa bir mola, sadece 10 dakika bile olsa, ihtiyacınız olan her şey olabilir.

#### 6. Kendinize iyi bakın

İyi yiyecek ve egzersiz yapın. Sağlık herkes için önemlidir ve eğer bir işletme çalıştırıyorsanız bu çok daha önemlidir. Bolca su için. Yeterince uyuyun. Sağlıklı ve dinlenmiş olduğunuz zaman, vücudunuz, bir tamirhane çalıştırmanın stresi ile baş edebilecek donanıma sahip olur. Ayrıca egzersiz, başladıktan kısa bir süre sonra endişe ve stresi azalttığı için ayrıca faydalıdır. Stresli olduğunuzda, egzersiz yapmak genellikle gevşemektir iyidir.

#### 7. Stresinizin nedenini tanımlayın

Eğer işler üzerinize geliyorsa, bir an için durun ve durumunuzu değerlendirin. Derin bir nefes alın ve sizi rahatsız eden şeyin tam olarak ne olduğunu düşünün. Ne olduğunu bilmiyorsanız, sorununuza sağlıklı bir bakış açısı getiremezsiniz.

#### 8. Biriyle konuşun

Sorununuzu patronunuzla/iş arkadaşlarınızla/çalışanlarınızla/ailenizle konuşun. Bu sorunları düzeltmek, diğer insanların olduğu kadar sizin de çıkarınızdır. Biriyle konuşmak sizi meseleleri bastırmaktan uzak tutarken çözüm bulmada iki beyine sahip olacağınız için, sorununuzu paylaşarak çözüm bulmada mesafe kat edersiniz.

#### 9. Eğitime yatırım yapın

Maliyete oluşturduğu için, söylemesi, yapmaktan kolaydır ancak eğitim, paradan tasarruf sağlar aynı zamanda uzun vadede stresi de azaltabilir. Bu nedenle, özellikle stresli bir tamir işiyle karşılaştıysanız ya da tamirhanenizde üzerinizdeki baskıyı artıran belirli bir yetenek boşluğu varsa, eğitimi tekrar düşünün.

#### 10. Büyük sözler vermeyin

Örneğin, müşterinin aracının öğlen değil de günün sonunda hazır olacağını bildiğinden emin olun. Kendinizi makul bir miktarda strese sokun. "Az vaat, fazla hizmet" verirsiniz, daha mutlu müşterileriniz olacaktır.

Unutmayın, kendinize bakmak elbette önemlidir, ancak daha az stresli olduğunuzda, olağanüstü müşteri hizmetleri sunmaya daha fazla yatırım yapabilirsiniz.





# TAMİR HANEYLE İLGİLİ OLUMSUZ YORUMLAR MI ALDINIZ? SOSYAL MEDYADAKİ OLUMSUZ YORUMLARLA NASIL BAŞ EDİLİR?

Hoşunuza gitsin ya da gitmesin, internet yorumları, iş yapmanın artık büyük bir parçası. Yakın zamanda yapılan bir anket, müşterilerin %60'ının düzenli olarak yorumları okuduğunu ve bu %60'ın %93'ünün, çevrim içi incelemelerin, satın alma kararlarını etkilediğini öne sürdü.

**“Herhangi bir işletme sahibi, en özgün ve etkili avukatınızın, mutlu bir müşteri olduğunu bilir ve teknoloji, her bir müşterinin sesini son derece güçlü bir hale getirmiştir”** diyor anketi yürüten Podium şirketinin CEO'su Eric Rea.

**“Verilerimiz, tüketicilerin birbirlerine ne kadar güvendiklerini ve bu nedenle, bu avukatların satın alma kararlarını ne kadar sürdürebilecekleri ve internet değerlendirmeleri yoluyla marka bilinirliğini artırabildiğini gösteriyor.”**

Dahası, Google'ın yorumlar ve puanlamalar üzerinde giderek artan güçlü bir etkisi var. Arama motoru, artık, bir işletmenin Yerel Bilgi Paneli'ndeki güvenilir üçüncü taraf sitelerin yorumlarını ve puanlarını da gösteriyor. Bunlar, Google İş Sayfası'na gönderilen detayların altındaki “Web'den yorumlar” başlığı altında görülüyor.

Bir atölye, yorumun kendisinden daha fazla zarar verme potansiyeline sahip kötü bir değerlendirmeyi nasıl ele almalıdır? Kötü bir yorum, tamirhane tarafından göz ardı edilirse veya uygun olmayan veya profesyonel olmayan bir şekilde yanıtlanırsa, potansiyel müşteriler için sirenler çalabilir. Her işletme muhakkak kötü bir yorum alacaktır; önemli olan bu konuyla nasıl başa çıkacağınızdır. Potansiyel müşteriler bunu bilir ve atölyenin kötü bir incelemeye nasıl tepki verdiğini görmeye çalışırlar. Şikayetlerin atölyeniz tarafından nasıl ele alındığı, tüketicilere gerçek hayata dair bir örnek verir.



**KÖTÜ BİR YORUM ALDIĞINIZDA YAPILACAK İLK ŞEY**

Her şeyden önce, sinirlenmeyin ve yorumlar yüzünden kendinizi hırpalamayın. Her işletme, her ne kadar sıkı çalışsa da, birilerinden kötü bir yorum alacaktır.

**KÖTÜ BİR YORUM ALDIĞINIZDA YAPILACAK İKİNCİ ŞEY**

Anında cevap vermeyin. Üzerine düşünün ki pişman olabileceğiniz bir şey söylemeyin ve yangına körükle gitmeyin. Gerekirse bir gün bekleyin.

**KÖTÜ BİR YORUM ALDIĞINIZDA YAPILACAK ÜÇÜNCÜ ŞEY**

Sakin ve tarafsız hissettiğiniz an, cevap vermeye hazırsınızdır. Yorum yapanların geri bildirimlerine teşekkür ederek başlayın; size geri bildirimde bulunmuş olmaları, olumsuz da olsa, bu konuda bir şeyler yapabileceğiniz anlamına gelir. Kibarca yanıt verin, ses tonunuz markanıza ve işinize yansiyacaktır.

Şikayetin haklı olduğunu düşünüyorsanız, iş yerinizin sorunu çözmek için attığı adımları kısaca açıklayın.

Haklı olmadığını düşünüyorsanız, anlaşmanın şartlarını iyi niyetle yerine getirdiğinize inandığınızı gösteren politikanızı kısaca açıklayın. Eğer istekliyseniz ve bu mümkünse, müşteriye bir özür olarak değil ancak gönlünü almak için iyi bir hediye olarak, başka bir ürün ya da hizmet sunabilirsiniz.

Savunmaya geçme dürtüsüne karşı koyun. Eleştiriyi düşünün ve işi nasıl doğru yaptığınızı açıklayın. Eğer memnun olmayan bir müşteriye, başka bir ürün veya iyi niyet teklifinde bulduysanız ve buna rağmen olumsuz geri bildirimlerde bulunmaya devam ediyorsa, bunu yanıtınızda belirtin. Bu incelemeyi okuyan potansiyel bir müşteri, atölyenizi olumlu bir şekilde değerlendirecektir.

Bir kerelik kötü bir deneyimin veya ilgi isteyen bir müşterinin makul olmayan talepleri sonucunda olumsuz yorumlar yazması kolaydır ancak yorumun haksız olduğunu düşünseniz bile, potansiyel müşterilerinize sizi ne şekilde değerlendireceğini göstereceğinden, bu etkileşimleri nasıl yönettiğiniz önemlidir.



## MEMNUN MÜŞTERİLERDEN YORUMLAR ALIN

Kötü bir yoruma yanıt vermenin güzel bir yolu, şikayete neden olan konuyla ilgili bir müşteriyle dışarıdan bir tartışmaya girmemektir.

Bunun yerine kötü yorumu, hizmetinizden memnun olduğunuzu bildiğiniz müşterilerden gelen olumlu yorumları kullanarak, iyi yorumlar ile bastırın. Onları iyi tanıyorsanız, kendilerinden bizzat yardım isteyin. İyi yorumlar elde etmenin bir diğer iyi yolu da şöyle basit bir e-posta mesajı göndermektir:

Merhaba [Müşteri adı],

Sizin gibi bir müşteriye sahip olmak bizim için büyük şans ve aldığınız son hizmetten yola çıkarak bizden memnun kaldığınızı umuyoruz.

Şu sıralar müşterilerimizden [Yorum sitesine bağlantı] adresinden kısa yorumlar yapmalarını rica ediyoruz. Siz de bize yardım eder misiniz? Uzun bir mesaj olmasına gerek yok, sadece birkaç satırlık yorum yapmanız harika olur.

Zamanınız ve emeğiniz için teşekkür ederiz. Gerçekten müteşekkirimiz.

Saygılarımızla, [Adınız]

Birçok işletme, müşterileriyle ilgilenmez veya yorum bırakmalarını istemez, ancak küçük çabalar bu kadar büyük ödüller verebilir. Podium'un araştırması, müşterilerin %77'sinin, yerel bir işletme tarafından talep geldiğinde internette bir yorum yazdıklarını gösterdi. Bununla birlikte, yerel işletmelerin yalnızca %13'ü yorum istemektedir. Erişimi potansiyel olarak kolay ve güçlü bir satış aracını kullanmamaktadırlar.

**“Özünde, mutlu müşteriler pazarlamanızı en iyi şekilde yapıyor ve bunu ücretsiz yapıyorlar”** diyor Rea.

**“Her ölçekteki işletme için, müşterinin sesini internette yükseltmek adına harika bir potansiyel var.”**

## OLUMSUZU OLUMLUYA DÖNDÜRÜN

Kimse kötü bir eleştiri almak istemez, ancak olumsuz olumluya dönüştürebilirsiniz. Kötü değerlendirmelerin profesyonel bir şekilde ele alınması, aslında size potansiyel müşteriler üzerinde çok olumlu bir etki yaratma fırsatı sunar.

Kötü bir yorumu sadece işinize zarar veren bir olumsuzluk olarak görmeyin, onu bir fırsat olarak görün.

# ATÖLYEMDE OLAĞANÜSTÜ MÜŞTERİ HİZMETLERİ SUNMAK, KÂRLİLİĞİ ARTIRIR MI?

Atölyenizin büyüklüğü ne olursa olsun, müşteri hizmetleri, kârlılıkta güçlü bir itici güçtür, zira kötü müşteri hizmetleri nedeniyle iş kaybetmenin maliyeti, müşterilere iyi davranmanın maliyetinden çok daha yüksektir.

**“ThinkJar’a göre, yeni bir müşteri edinmek, mevcut olanı tutmaktan 6-7 kat daha masraflıdır.”**

## ÖYLEYSE, İYİ MÜŞTERİ HİZMETİ NEDİR?

Çoğu kimse, bunun paranın değeriyle ilgili olduğunda hemfikiridir. Belirli bir fiyat karşılığında bir ürün veya hizmet sunduğunuzda, müşterinin beklentileri vardır. Bunlar, en azından, soruları net ve basit bir şekilde cevaplama, sorunları derhal çözme, şikayetleri ele alma ve beklentileri uygun bir şekilde yönetme gibi temel düzeyde bir destek sunacağınız şeklinde makul bir beklenti içerecektir.

## HEPSİ İYİ GÜZEL DE, BUNUN KÂRLILIKLA NE İLGİSİ VAR?

İyi müşteri hizmetleri sunmak, tamirhaneniz için sadık işler getirir: mutlu müşteriler tekrar tekrar gelirler. Daha uzun süre araba kullanan kişiler sayesinde, otomotiv yedek parça pazarı büyüyor. Bu da atölyeniz için artan müşteri ömrü kârı anlamına gelir. Mutlu müşteriler, aynı zamanda atölyenize daha fazla kâr getirecek referanslardır.

**KISACASI, İYİ MÜŞTERİ HİZMETLERİ, SİZE DAHA FAZLA İŞ POTANSİYELİ GETİRİR ÇÜNKÜ YAPTIĞINIZ İŞ, SÖZLERDEN DAHA FAZLA SES GETİRİR.**

İyi müşteri hizmetleri ayrıca daha güçlü bir marka değeri anlamına da gelir. Tek dükkanlı aile işletmesinden, en büyük uluslararası işletmelere kadar her işletmede, markanız, en değerli varlığınızdır. Genel görüntünüz, iş kartvizitiniz ve müşteri hizmetleriniz bunun ayrılmaz birer parçasıdır. Güvenilir bir marka, dünyaya sürekli pozitif bir mesaj verir. Sorunlu bir marka, kârlılığı azaltır, saygın bir marka ise tüm yol boyunca kârına kâr ekleyerek büyür.

Şikayetler ve övgüler hem anında hem de bazen kalıcı olarak görülebilen yeni sosyal medya dünyasında her şeyden daha önemlidir. Bu ortamda, markanız artık reklamlarınızın söylediği şey değildir; markanız, müşterilerinizin söylediği şeydir. Ve internette ne olduğunu söylediklerinde, onu artık herkes bilir.

İyi müşteri hizmetleri, müşterilerinizi dinlemek demektir. Müşterilerinizi dinlerseniz, gerçekten ne istediklerini ve



neye ihtiyaç duyduklarını öğrenebilirsiniz. Müşterileriniz, bir sonraki iş hamlenizin ne olması gerektiğini size tam olarak anlatacaktır. Yaptığınız işte neleri beğendiklerinden, neleri beğenmediklerinden ve daha fazla istedikleri şeylerden size bahsedeceklerdir.

Duruşunuzu iyileştirmek için bu bilgileri kullanabilirsiniz. Yaptığınız her ince ayar size rakipleriniz karşısında üstünlük kazandıracaktır. Güvendiğiniz müdahavimlerinle tekrar bir araya geldiğinizde, onlara sorular sorun. En azından, onlara kendilerini değerli hissettirmiş olursunuz. En iyi ihtimalle, yeni bir fikir ve yeni bir iş fırsatı fark edebilirsiniz.

## NE TÜR MÜŞTERİ HİZMETLERİ KÂRI ARTIRIR

Bu aslında kolay bir şey. Sadece saygılı ve düşünceli olmakla ve müşterinin memnuniyetine zaman ayırmakla ilgili bir şey. Müşterilerinize karşı açık olun, söylediklerini duyun, dinleyin ve kabul edin. Müşteri hizmetleriyle ilgili çoğu hayal kırıklıkları, müşterilerin kendi sorun ya da meselelerine gerçekten önem verilmeyen bir "onlar ve biz" karşılaşması hissinden kaynaklanır. Müşterilere isimleri ile hitap etmek, sizi tercih ettikleri için teşekkür etmek ve kendilerine yardımcı olmak için başka neler yapabileceğinizi sormak gibi basit şeyler bile müşterilere, yalnızca onlara değil, tüm çevreye çok yönlü ve saygılı bir hizmet sunduğunuzu hissettirir. Mutlu müşteriler daha fazlası için geri döneceklerdir.

İyi müşteri hizmetleri, aynı zamanda verimlilikle de ilgilidir. Örneğin, müşterinin bir problemi veya sorunu varsa sadece onları dinlemek, daha sonra sorunu çözen bir işlem yaptığınızda fark yaratır. İster bir iade ödemesi, bir hatayı

düzeltilme, ister ücretsiz bir ürün veya hizmet sunma olsun, müşteriyi seçeneklerden haberdar edin ve mümkün olan en kısa sürede seçimine göre harekete geçin. Sorunu ele aldıktan birkaç gün sonra, müşterinin sorununun çözüldüğünden ve memnun kaldığından emin olmak için telefon ederek konuyu takip edin.

Müşterilere istedikleri her şeyi vermek her zaman mümkün değildir, ancak esnek ve yardımsever bir tavır sürdürerek müşteri sadakatini ve güvencenizi artırabilirsiniz. Bu yüzden bu tarz yaklaşımlar, uzun vadede size kârlılık getirecektir.

İşler her zaman bu şekilde yürümez. İnternette önce, satışlar bir sayı oyunundan çok daha fazlaydı. Müşteri hizmetleri her zaman önemliydi ancak daha fazla kâr elde etmek mümkün olduğunca çok sayıda ürün ve hizmet satmakla ilgiliydi.

Bugün müşteriler daha derin bir ilişki kurabilecekleri işletmeleri seçiyorlar ve bu durum özellikle de daha genç olan milenyum müşterileri için geçerli olduğundan pek de değişecek gibi görünmüyor.

Sonuç olarak mükemmel müşteri hizmetleri sunmak, kârınızı büyütme için size her türlü fırsatı verecektir. İşte uygulamaya koyabileceğiniz üç pratik ipucu.

### 1. Uzmanlık

Uzmanlık, ekibinizde yalnızca sertifikalı tamirciler istihdam edilerek sağlanabilir. Tamirhane araç kabul alanında belirgin bir şekilde sergilenen sertifikalar, müşterilerinize, çalışanlarınızın işini iyi ve zamanında yapabilecek, gerektiğinde iş hakkındaki soruları yanıtlayabilecek ve tavsiye verebilecek profesyoneller olduklarını gösterir.

### 2. Güvenilirlik

Tamir işini zamanında tamamla ve garanti sunarsanız, müşterilerin başka bir yere gitmek için hiçbir nedenleri olmayacaktır.

### 3. Dürüstlük

Dürüstlük, sadık müşteriler ve referanslar kazanmak söz konusu olduğunda kilit önemdedir. Pek çok müşteri, kaputun altında gerçekten neler olduğunu bilmiyor: sadece elektrikli araçların daha yaygın hale gelmesiyle bile bunun daha da fazlası olacaktır. Bilgi eksikliği, bu müşterilerin, "soyulacakları" hissine kapılmalarına, tamirhanenin daha fazla hizmet satabilmek için gereksiz işler yapacağına ve daha fazla ücret talep edileceğine dair endişe etmesine neden olabilir. Güvenebileceğiniz bir tedarikçi altın değerindedir ve müşteriler dürüst olduğunuza inanırlarsa, ömür boyu size gelirler ve tamirhaneye uzun vadede kârlılık sağlamaya yardımcı olurlar.

# SERVİS ATÖLYENİZDE BİR MÜŞTERİ HİZMETLERİ KÜLTÜRÜ OLUŞTURMAK

Müşteri hizmetleri, satışı, büyümeyi ve karlılığı kayda değer ölçüde etkileyen güçlü bir araçtır. Servis atölyenizde tutarlı bir müşteri hizmetleri kültürünün oturmasını sağlamak için aşağıdaki beş faydalı bilgiyi dikkate alın:



**EKİBİNİZİ EĞİTİN**



**BİR SLOGAN OLUŞTURUN**



**BİR LİDER SEÇİN**



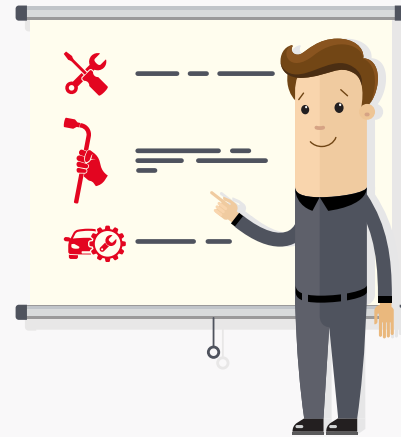
**İYİ MÜŞTERİ HİZMETLERİNİ ÖDÜLLENDİRİN**



**SAYGIN BİR AĞA KATILIN**

## EKİBİNİZİ EĞİTİN

Herkes, kendi eylemlerinin genel müşteri hizmetleri stratejisini ve müşteri deneyimini nasıl etkileyeceği konusunda bilinçli olmalıdır. TÜM çalışanlarınızı eğitmeniz ve herkesin müşteri hizmetleri kültürünüzü anlamasını ve buna uygun davranmasını sağlamanız gerekir.



## BİR SLOGAN OLUŞTURUN

Müşteri hizmetleri vizyonunuzu tek ve vurucu bir cümle haline getirerek herkesin görebileceği bir duvara asın. Herkesin hatırlayabileceği ve anlayabileceği, kısa ve amaca yönelik bir ifade olmasını sağlayın; servis atölyenizdeki tüm ekip üyelerinin üstün bir müşteri hizmetleri anlayışıyla çalışmasına yardımcı olacaktır.



**BİR LİDER SEÇİN**

Müşteri hizmetleri konusunda başarı gösteren şampiyonları görevlendirerek bir müşteri hizmetleri kültürünün oturmasını sağlamaya çalışın. Personel sayısı bir elin parmağını geçmeyecek küçük bir servis atölyesinde bile, müşteri hizmetleri kültürünü destekleyecek bir liderlik ekibi oluşturmanız ve hatta bir lider seçmeniz gerekir

**İYİ MÜŞTERİ HİZMETLERİNİ ÖDÜLLENDİRİN**

Müşteri hizmetleri kültürünü daha ileriye taşıma konusunda görevini yerine getirmiş olan çalışanlara ödüllendirici geribildirimlerde bulunun ve diğerlerini de eğitmek ve onlara ilham vermek için bu başarı hikayelerinden faydalanın.

**SAYGIN BİR AĞA KATILIN**

Saygın bir tamirhane ağına katılarak müşterilerinizin sizin mükemmel bir servis hizmeti sunduğunuzdan emin olmalarını sağlayın ve sertifikanızı girişte kolayca görünecek bir yerde sergileyin.



# ZAYIF MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN 7 BELİRTİSİ VE BUNLARDAN KAÇINMANIN YOLLARI

**İyi müşteri hizmetleri herhangi bir iş veya şirketin sorunsuz çalışmasının anahtarıdır. Bir müşteri olarak memnun kalmanız ve aldığınız hizmetin sadece arkadaşça değil, aynı zamanda etkili ve verimli olması durumunda, yeniden tercih etmeye daha istekli olmanız daha mümkündür. İyi bir müşteri hizmetinin, işletme üzerinde para ve hayatta kalma baskısı olduğunda, ikinci plana atılarak göz ardı edilmesi çok muhtemeldir, ancak aslında devam eden kârlılığınız buna bağlıdır. İyi müşteri hizmeti vermeyi göz ardı etmeyin, müşterilerinizin sizi yeniden tercih etmesini ve işinizi her zaman güçlü tutmanızı sağlamak için tutarlı kalmanız gerekir.**

## ZAYIF MÜŞTERİ HİZMETLERİ GÖSTERGELERİNİN BAZILARI VE BUNLARDAN KAÇINMANIN YOLLARI:

### 1. Karşılama Yavaşlık

Muhtemelen müşteri hizmetlerinin doğru olması için uygulanması gereken en kolay unsur personelinizin müşterilerinizi geldiklerinde karşıladığından emin olmaktır. Müşterilerinizin karşılanmasında geç kalınması her zaman kötü bir başlangıç demektir. Çünkü muhtemelen müşterileriniz de zaman konusunda sizin kadar baskı altındadırlar. Araçlar çoğu zaman müşterilerin çocuklarını okula bıraktıkları veya iş yerlerine gidecekleri, yani amanın kısıtlı olduğu dönemlerde servis hizmeti alınmak üzere getirilir. Müşteri için aracına gün boyunca erişememe olasılığı sadece stresli değil, aynı zamanda lojistik bir kâbus olabilir – hatta bu konu işlem maliyetinden bile önemli olarak önceliklendirilmiş bir konudur.

### 2. Karşılama Zayıflık

Samimi olmayan bir karşılama kötü bir başlangıç yaratır. Sıcak bir karşılama el sıkışma ve gülümseme her türlü gerginliği

alabilir ve müşteriye rahatlatılabilir. Bu, yalnızca müşteri ile daha kolay ve hızlı bir şekilde başa çıkmanızı sağlamakla kalmaz, aynı zamanda hizmetinize ve şirketinize güvendiğinizi de gösterir. Bu özellikle sürücülükte nispeten daha deneyimsiz olan veya az mekanik bilgisine sahip olan müşteriler için önemlidir- onlar için tamirhaneyi ziyaret etmek zor bir deneyim olabilir. Müşterileri rahatlatmak sadece küçük veya önemsiz olsa bile onların sorunlarına önem verdiğinizi kanıtlamak adına önemlidir. Bunu patronluk taslamadan yapmak önemlidir.

### 3. Düzensiz bir atölye.

Kirli kahve fincanları olan, dağınık, pis bir karşılama alanı ve elindeki telefonda sosyal medyada gezinen bir personel asla güven vermeyecektir. Kitabın kapağına göre karar vermemeniz gerekse de ilk izlenimlerimizi görünüme dayalı olarak yapmaktan dolayı suçluysunuz. Bu nedenle, atölyenizi ve personelinizi temiz ve düzenli tutmanız, insanların sizi ve yaptığınız işi nasıl gördükleri konusunda basit ancak son derece önemli bir konudur. Çalıştığınız binanın fiziksel yapısıyla ilgili bazı açılardan kısıtlarınız olsa da her zaman birtakım iyileştirmeler yapılabilir. Bazen bir miktar boya ya da

küçük bir sandalye kadar ufak bir şey, rahat sandalyeler ve iyi kapsamlı dergiler, müşteriye buranın güvenilir bir kurum olduğunu göstermek için yeterlidir.

### 4. Müşterilerin uzun süre bekletilmesi

Müşteriler aradıklarında onlara araçlarının hazır olmadığı söylenirse, bu ya geri dönüş sürelerinizin çok uzun ya da sizin verimsiz çalıştığınızı gösteren bir işarettir. Her iki durumda da bu kötü bir işarettir. Hız herhangi bir hizmetin önemli bir parçasıdır, müşterinin beklerken daha az zaman kaybettiği ve aynı zamanda daha fazla müşteriye bir günlük çalışmaya sığdıracağınız anlamına gelir böylece bu da gelirinizi en üst düzeye çıkaracaktır. Hızı artırmak adına daha pratik yolları kullanırken hata riskinin artmayacağından emin olun. Müşterilerin hakkınızdaki izlenimlerinde önemli bir faktör olabileceğinden, hız konusunda sizin ve şirketiniz için doğru dengeyi bulmanız çok önemlidir. Hızlı ve kaliteli bir hizmet sunmak için personelinizin bilgili ve titiz olduğundan emin olun.



## 5. Zayıf iletişim

İletişim hayatın her alanında oldukça önemlidir ancak hiçbiri bir işletmedeki iletişim kadar önemli değildir. Bu iletişim personel ve yönetim arasındaki ya da personel ve müşteri arasındaki iletişim olabilir. Bir müşteri aracını sizin atölyenize bıraktığında onun sorumlusu sizsinizdir. Otomobiller sadece pahalı olmakla kalmayıp aynı zamanda müşteri için de önemlidir, bu nedenle müşterinin aracıyla ilgili çalışmaların nasıl ilerlediğini bilmesini sağlamanız önemlidir. Bu konu tamamlanması uzun zaman alabilecek, pahalı onarımlar yapılırken özellikle daha fazla önemlidir. Bir müşterinin ne yapıldığının farkında olması ne kadar tutacağı, ve ne kadar zaman alacağını bilmesi ona biraz olsun huzur verir.

## 6. Esnek olmayan randevu saatleri

21. yüzyıl dünyasında herkes meşgul ve sürekli acele içindedir. Aracın hizmetinin tamamlanması veya gerçek bir rahatsızlığın giderilmesini sağlayabilmek için esnek ve uzlaşmacı olmak insanlar üzerinde iyi bir izlenim bırakır ve yardım etmek için orada olduğunuzu onlara hissettirir. Bu özellikle tam zamanlı çalışan ve mesai bitimi öncesinde araçlarını geri alamayan veya aracına belirli bir zaman dilimi için özellikle ihtiyaç duyan müşteriler için gerçekten yararlı olabilir. Bu esneklik, müşteriler için çekici görünür ve itibarınızı geliştirmenize yardımcı olabilir.



## 7. İnisiyatif eksikliği

İyi müşteri hizmetlerinin önemli bir yönü tam kapsamlı olmaktır. Tek bir araçta aynı anda çalışan çok sayıda karmaşık parça ve farklı sistemlerin olması, bir seferde birden fazla şeyin yanlış olabileceği ihtimalini ortaya çıkarmaktadır. Bir hatayı düzelttiniz ancak farklı bir hatayı atlamış olmanız müşteriler için sinir bozucu olabilir. Ekstra kontroller ya da testler yapmak, bir müşteriye son derece yardımcı olur ve birkaç hafta içinde size ikinci kez yeniden gelmesini sağlayabilir. Bu hassasiyet ayrıca gelişmekte olan her türlü sorunu çözenize ve müşteriye ilerleyen zamanlarda çekeceği güçlüklerden korumanıza yardımcı olabilir. Önlem almak hem şirketiniz hem de müşteriniz için çok daha hızlı ve ucuz olabilir ve kapsamlı ele almak her iki taraf için de faydalıdır.

## SONUÇ

Önyargılara rağmen iyi müşteri hizmetleri sağlamak gerçekten de görüldüğü kadar zor değildir. Bu fikirlerin yalnızca bir veya ikisini uygulamak bile sağladığınız hizmet ve müşterinizin deneyimine fark katar. Bu da işinizi ve saygınlığınızı artırmanıza yardımcı olur, ayrıca karınızı da artırır.

# ATÖLYENİZDEKİ DUYGUSAL ESNEKLİĞİ GELİŞTİREREK MÜŞTERİ HİZMETLERİNİ İYİLEŞTİRİN

Ne kadar az stresli olursanız, göz önünde olan müşteri hizmetleri için sunacağınız zaman ve enerji doğal olarak o kadar çok olacaktır.

Stresle başa çıkmak için duygusal esnekliği oluşturan iş yeri uygulamalarını giderek daha çok sayıda küçük işletme hayata geçiriyor. Bu nedenle atölyedeki işleyişinize esneklik kazandırmak ekibinize, müşterilerinize ve elde edeceğiniz sonuçlara faydalı olacaktır.

Duygusal ve fiziksel esnekliğimiz bazen daha basit bir şekilde “içsel güç” olarak ortaya çıkıyor ve bizim hem işte hem de kişisel yaşamımızda zorlayıcı durumlarla başa çıkabilmemizi sağlıyor. Mesela ekonomik durgunluğun olduğu gibi zor zamanlarda, iş garantisinin belirsiz olduğu durumlarda, üzerimize finansal stresler bindiğinde ve aile krizleri bizi etkilediğinde duygusal sağlığımız azalabilir. Kişisel stres seviyelerini yönetmeye yardımcı olan başa çıkma stratejileri, duygusal esnekliğimizi geliştirebilir ve iyileştirebilir.

## UYKU VE BESLENME

İyi bir gece uykusunun bizi daha esnek yapmasının ne kadar önemli olduğunu hafife almayın; uyku olmadan fiziksel olarak sağlık sıkıntısı çekersiniz ve atölye ortamında uykunun gücünüze ihtiyaç duyarsınız. Uykusuzluk karar vermedeki yetersizliğe de yol açabilir, bu da

müşteri güvenliğinin, işinizin kalitesine bağlı olduğu bir işletmede için kötü bir haberdır. Kaliteli uyku eksikliği aynı zamanda esneklik düzeyinizi de azaltır, çünkü duygusal refahı ve kişisel güveni zayıflatır.

Ne yediğiniz, sağlık ve performansla da yakından bağlantılıdır. İyi performans göstermek isteyenler de iyi yemek yemelidir. Footprint Forum raporuna göre, iyi beslenen insanların % 28'i, daha iyi stres yönetim skoruna sahiptir. Diyet, egzersiz ve uyku, stres düzeyleriyle ayrılmaz bir şekilde bağlantılıdır ve aşırı stres, bireyin sorunlarla başa çıkma yeteneği üzerinde ciddi kötü sonuçlar doğurabilir..

## İYİ YÖNETİM

A Bir atölye yöneticisi fiziksel ya da duygusal olarak, tehlikenin erken belirtileri veya davranış veya performans değişikliklerine bakarak, takımdaki sağlıksızlığın önlenmesine yardımcı olmak adına hayati bir rol oynamaktadır. Bu durum, işe olduğu kadar ekip üyelerine de yardımcı olur. Gerçekten iyi bir atölye müdürü, devamsızlık ve sağlık sorunları nedeniyle çalışma saatlerinin kaybını ve işten ayrılan yetenekli tamirhane çalışanlarının kaybını önleyebilir.

Çalışmalar, çalışan sağlığı ve refahı için özen ve özveri gösteren şirketlerin çalışanlarının, bu işverenle çalışmaya devam etme olasılıklarının dört kat daha fazla olduğunu göstermektedir.

## BİLİNÇLİ OLUN

Bir atölye yöneticisi bireyler, ekip ve şirketin itibarı ve performansı için büyük bir fark yaratabilen, işyerindeki ruh sağlığının nasıl yönetileceğini, stresin nasıl yönetileceğini ve becerilerin ve güvenin nasıl yönetileceğini öğrenebilir.

Bu, pahalı bir eğitime katılmak demek değildir. Neyse ki, ruh sağlığından bahseden birçok kaynak var ve Dünya Ruh Sağlığı Günü gibi modern inisiyatifler, yardım ve tavsiyeler (şu anda okuduğunuz blog gibi) okumak ve bunları sindirmek gibi birçok şeyden faydalanılabilir. Mind tarafından yakın zamanda yapılan bir çalışma, stresli çalışanların sessizlik içinde acı çekebileceklerini ve işverenlerin stresi azaltmak için daha fazla çaba göstermeleri gerektiğini öne sürüyor. Stres göz önüne alındığında, işten yoksun olmanın bir numaralı nedeni olmaktadır ve zihinsel sağlık koşulları (stres kaygısı ve depresyon dahil olmak üzere) çalışanlar arasında uzun süreli devamsızlığın en yaygın nedenidir. İş yerinde ruh sağlığı artık işverenler için kritik bir önceliktir. Ekibinizin zihinsel sağlık ihtiyaçlarını destekleyecek becerilere sahip olduğunuzdan emin olun.

**FARKINDALIK**

Dikkatin etkisini hafife almayın. Bu sizi ve ekibinizi daha esnek hale getirebilir ve stresi düzenleyebilir.

Düşündürücü nörobilim üzerine yapılan araştırmalar, farkındalığın bizi daha dirençli hale getirdiğini, stres reaksiyonlarımızı düzenlediğini, duygusal zekayı artırdığını ve odaklanma yeteneğimizi- dikkatinize şu ana odaklama pratiği - güçlendirdiğini ileri sürmektedir.

Her gün sadece birkaç dakika meditasyon yaparak farkındalık kazanabilirsiniz. Insight Timer veya Headspace gibi meditasyon uygulamalarından faydalanabilirsiniz.

Meditasyon sizin için uygun değilse e-postalar ve sosyal medya tarafından sürekli olarak kesintiye uğramadan, zihninizin sakinleşmesine izin vermek için, kendinize biraz zaman ayırın. Belki biraz temiz hava almak için öğle yemeğinde bir yürüyüşe çıkabilirsiniz ve bunu yaparken belki de telefonunuzu yanınıza almadan gitmeyi düşünebilirsiniz!

Kendinizin ve meslektaşlarınızın duygusal durumuna dikkat ederek, mükemmel müşteri hizmetlerini sunmak için herkesin en iyi şekilde çalıştığı, sağlıklı bir atölye ortamı oluşturun.



## HER TEKNİSYENİN SAHİP OLMASI GEREKEN BEŞ MÜŞTERİ HİZMETLERİ BECERİSİ



### ÜRÜN BİLGİSİ

Yerleşimini yaptığınız ürünlerin araç içerisinde nasıl çalıştığını bilmek işinizi kolaylaştıracaktır.



### SABIR

Müşteriler, kendi söylediklerinin dikkate alınıyor olduğunu hissetmek ister, onları dikkatlice dinleyin.



### OLUMLU DİL KULLANIN

Müşteri hizmetleri becerilerinizi iyi kullanın, yapamayacaklarınızdan değil yapabileceklerinizden bahsedin.



### 'KAYA' GİBİ DURUN

İşletmenin her zaman sakin kalarak her türlü sorunu çözebilecek nitelikte olduğunu gösterin.



### ÖNEMSEDİĞİNİZİ GÖSTERİN

Müşterinizle olan etkileşiminizi, hizmetlerden memnun kaldığı konusunda kendisinden onay aldıktan sonra sona erdirin.

# MÜKEMMEL MÜŞTERİ HİZMETLERİ ÖRNEKLERİ

**Mükemmel müşteri hizmeti aldığınızda bunu asla unutmazsınız. Bazı müşteri hizmetlerinin örnekleri, onları deneyimlememiş, sadece duymuş kişiler için unutulmaz hale gelmesi çok harikadır. İşte harika müşteri hizmetlerinden en sevdiğimiz bazı hikayelerimiz. Bunlar atölye işletmelerine ait değildir, ancak iyi müşteri hizmetlerinin ne kadar güçlü olabileceğini gösterirler ve kendiniz için uygulamaya koyabileceğiniz benzer fikirleri düşünmenizi sağlayabilirler.**

## DAHA FAZLA MESAFE KAT ETMEK

Yazar ve iş hayatı danışmanı Peter Shankman, uzun bir yolculuktan sonra 2 buçuk saatlik bir uçuşa hazırlanıyordu. Hayal kırıklığını ifade etmek için, iniş yaptığı gibi aklıktan ölmek üzere olduğunu Twitter'da paylaşıırken ünlü restoran zinciri Morton's Porterhouse'u şaka yollu olarak etiketleyerek dedi ki: "Hey, @Mortons- iki saat sonra uçaktan Newark havaalanında indiğimde, bir et lokantasında benimle buluşabilir misin? teşekkürler. :)"

Havaalanında Shankman smokinli bir adam tarafından, yaklaşık 700 gr'lık Porterhouse biftek, Colossal karides, patates, ekmek, iki peçete ve gümüş takımlar ile karşılandı, hepsi Morton's Porterhouse çantasından çıkarmaya hazır.

Her nasılsa, Morton's Porterhouse'un en yakın şubesi, Bay Shankman'ın uçuş bilgilerini izlemiş, iniş yaptığı yerde hazırlık yapmış, yiyecekleri pişirmiş ve daha sonra onu teslim etmek için yaklaşık 40 km yol gitmişti. Olay Twitter'da bir efsane oldu ve haliyle Morton's Porterhouse da öyle.

## YARATICI DEHA

Bazen kusursuz müşteri hizmetleriyle tanınan bir marka bile vites artırabilir, tıpkı Ritz-Carlton'ın meşhur yumuşak oyuncak zürafası Joshie'nin yardımıyla yaptığı gibi.

Florida'da Amelia Adası'nda bulunan Ritz-Carlton'daki bir tatilden eve dönerken, Chris Hurn'ın şanssız oğlu babasına, sevdiği yumuşak oyuncak zürafa Joshie'yi, yanlışlıkla otel odasında unuttuğunu söyledi. Soruna yaratıcı bir çözümle yanıt veren baba oğluna, Joshie'nin Florida'da birkaç günlük tatil için kaldığını ve yakında eve döneceğini söyledi.

Bay Hurn, Joshie'nin bulunup bulunmadığını öğrenmek için Ritz-Carlton'ı aradı ve otelden onu kendilerine göndermelerini istedi. Konuşma sırasında Bay Hurn, ayrıca Joshie'nin hayali tatilinden de söz etti.

Ritz-Carlton, Bay Hurn'ın yaratıcı çözümünü gerçeğe dönüştürdü. Joshie'yi geri göndermeden önce otel personeli Joshie'nin uzatılmış tatilini, bir dizi tatil çekimiyle kameraya kaydettiler. Buna havuzun

kenarında rahatlaması, spada bir masaj keyfi çıkarması ve bir tur golf oynamaya giden resimler de dahildi. Hikaye hem sosyal medyada hem de geleneksel medyada yoğun bir şekilde dolaşıyordu ve o zamandan beri muhteşem bir müşteri hizmetinin efsanevi bir hikayesi haline geldi.

## ÖNEMLİ OLDUĞUNDA GERÇEKTEN YARDIMCI OLMAK

Gözlük üreticisi olan Warby Parker'ın bir müşterisi, bir keresinde "tüm zamanların en iyi müşteri hizmeti" olarak tanımladığı şeyi aldı. Bir trende çok sevdiği Warby Parker okuma gözlüklerini yanlışlıkla unutan Michael John Mathis, ertesi gün bir başka benzer gözlük sipariş etti. Ancak paket geldiğinde, sadece aynı okuma gözlüklerinin benzerini değil, aynı zamanda Jack Kerouac'ın Yol isimli klasik seyahat romanını ve bu notu aldı:

"Selam Michael, Bu sana tuhaf gelebilir... Ama birkaç hafta önce NYC'den Boston'a giden tren yolculuğunda benim yanıma oturmuştun ve gözlüklerini trende

unutmuştun! Şansa bak, ben Warby Parker'dayım ve gizemden daha fazla sevdiğim bir şey yok... Umarım sağlıklı sana ulaşır! (ayrıca, lenslerinin çizilmiş olduğunu gördük bundan dolayı sana yeni bir çift yaptık!)

### GERÇEK ÖZEN VE ÖNEM

TBu üzücü ve dokunaklı bir hikâye, ama belki de en güçlü olanı. Büyükbaba Mark Dickinson, komada olan ve 24 saat daha yaşaması beklenmeyen torununu görmek için Denver'a gidiyordu. Durumunu açıklayarak son dakika uçuşu için rezervasyon yaptırmayı başaran Dickinson, daha sonra trafik nedeniyle gecikiyordu ve Southwest Airlines uçağının kalkmasına 12 dakika kala çıkış kapısına ulaşmıştı. Pilot tarafından kapıda karşılandı: "Bensiz hiçbir yere gidemezler ve ben de sensiz bir yere gitmedim. Şimdi rahatla. Seni oraya götüreceğiz. "

İyi müşteri hizmetleri sunmak genellikle insanların hakkında konuştukları bir şeydir, ancak aslında bunun için pek bir şey yapmazlar. Çoğu kimse müşteriler için fazla yol kat ettiklerini söylüyorlar ancak gerçekten de bunu yapıyorlar mı? Tüm bunlar gerçekten verici olursanız iyi bir müşteri hizmetinin ne kadar büyük bir fark yaratabileceğini gösterir.

Ne zaman olursa olsun gerçekten düşünceli ve unutulmaz bir müşteri hizmeti sunma fırsatı yakalayın. Faydalanan müşteriden kalıcı sadakat kazanacaksınız ve burada okuduğunuz öyküler gibi müşteri hizmetleri hikayenizin yayıldığını ve size daha fazla müşteri kazandırdığını göreceksiniz. İyi haberler hızlı bir şekilde yayılır, bu söylenenler, sosyal medya gündelik

hayatımızın bir parçası haline geldiğinden bu yana hiç bu kadar doğru olmamıştı, bu yüzden harika bir müşteri servisi hikayesi yaratın ve herkesin dudaklarında isminiz olsun.



# MÜŞTERİ SADAKATI YARATMAK VE MÜŞTERİLERİ TEKRAR TEKRAR TERCİH ETMELERİNİ SAĞLAMAK İÇİN 10 İPUCU

**“Tüketicilerin üçte ikisi (% 68), daha iyi bir deneyime sahip olacaklarından emin olduklarında aynı ürün veya hizmet için % 15 daha fazla ödeme yapmaya razıdırlar.” – Podium**

**Tüm zamanlarda anketler ve istatistikler, mükemmel müşteri hizmetlerinin yalnızca müşteriye değil, işletmeye de büyük fayda sağladığını göstermektedir.**

**ATÖLYENİZİN DAHA İYİ BİR DENEYİM SAĞLADIĞINDAN EMİN OLABİLMEİNİN 10 YOLU:**

## 1. Yıkayın ve Temizleyin

Tüm araçların yıkandığından, temizlenmiş ve teslimata hazır olduğundan emin olmak, atölye hizmetlerine büyük ölçüde katkı sağlar. Böylece müşteriler, sadece kaputun altı yenilenmiş değil, aynı zamanda tümüyle yenilenmiş görünen ve hissettiren bir araca binip giderler. Müşteri bilinçaltında eğer araç iyi temizlemişse, aynı zamanda iyi bir şekilde onarıldığını hissedecektir. Servisten sonraki günlerde araçta kalan taze koku, çıkardığınız iyi işinizin sürekli bir hatırlatıcısıdır. Ayrıca yıkama ve temizlik müşteriye zaman tasarrufu sağlayan pratik bir avantajdır.

## 2. Hiçbir şey çok fazla sorunlu değildir

Onarımlar, söylendiğinden daha uzun sürdüğü takdirde müşteriler hayal kırıklığına uğrayabilir, bu yüzden çok fazla

söz vermemek önemlidir. Daha az söz verme ve daha fazla teslimat daha iyidir. Fakat işler beklenenden daha uzun sürse bile, bunu kendi avantajınıza çevirebilirsiniz. Örneğin, müşteri sizinle birlikte bekliyorsa, onları evlerine götürmeyi ve daha sonra günün ilerleyen saatlerinde aracı onlara buldukları yerde teslim etmeyi teklif edebilirsiniz ve bu da müşterinizi çok sayıdaki olumsuzluktan kurtaracak ve atölyeniz hakkında onlara çok olumlu bir his verecektir.

## 3. Açık, dürüst ve net olun.

Customers trust and appreciate you more when you explain, both before and after the repair, what’s wrong with their vehicle, and you can reassure them further by showing them any broken parts that have been replaced. This will reassure the customer that the work you have done has been necessary and made their car safer – it also shows respect for the customer because you have credited them with some understanding. Some customers find garages intimidating and fear that they will be overcharged because they don’t understand cars as well as the garage does. Even if these customers don’t understand your explanation they will appreciate and trust you for offering it. And there’s a further benefit here. Other customers who come and go from your reception area will

overhear the explanations you give and feel reassured that you are committed to offering good, honest advice with a desire to solve any problems at the least possible cost to the customer.

## 4. Fiyatlandırırken titiz olun

Teklifler üzerinde titizlikle duruyorsanız, bu size ciddi bir kâr payı getirir. Müşteriler, iyi değer elde etmek için, genellikle iki veya daha fazla servisin fiyatlarını karşılaştırırlar. Müşteriler size başka bir servisten fazla ücret ödemeleri sebebiyle geliyor olabilirler. Sizden gelen gerçek ve dürüst bir değerlendirme, sizin için iyi olan bir fiyata ulaşabilir ve rekabeti ciddi şekilde azaltabilir. Adil bir teklif sunarak, arkadaşlarını ve ailesini de size getiren bir müşteri kazanabilirsiniz ve bu uzun vadede tek bir iş için azami ücretin ödenmesinden çok daha kârlıdır.

## 5. Kendinizi alt edin

Müşterileri işin sonunda etkileyen bir başka şey de fiyatın, teklif edilen fiyattan daha az olmasıdır. İşin tamamlanmasının ardından, maliyetin gerçekten üzerinde bir fiyat teklif ettiğinizi fark ederseniz müşteriye indirimli fiyattan ücretlendirmeniz gerekir. Birkaç iyi niyet göstergesi, bir müşteriye beklediğinden daha az faturalandırılmaktan öte memnun edebilir ve ona güvence verebilir.



### 6. Müsait olun

Haftanın yedi günü araçların alınması ve bırakılması için müsait olan, müşterilerin sevdiği bazı atölyeler vardır. Tüm işletmeler bunu yönetemezler ancak erken ve / veya geç teslim edilebilir olursanız bu size rekabet avantajı sağlayabilir.

### 7. İşinizi garantileyin

Sunduğunuz tüm işçiliğin ve parçaların en az 1 yıl garantilediğinden emin olun. Bu, saygın servislerin sunduğu bir hizmettir ve bugünün yedek parça pazarında rekabet etmek istiyorsanız siz de bunu teklif etmelisiniz.

### 8. Sakin bir zaman dilimi oluşturmaya çalışın

Karmaşık bir sorunu olan müşteriniz varsa araçların bırakıldığı ya da teslim alındıkları akşam üstü saatlerinden ziyade daha sakin bir zamanda gelmelerini önermeyi deneyin. Müşterinizin bakmanızı istediği belirli bir sorunu varsa, size fazladan zaman için izin verdiğinden emin olun. Fazla iş yükü veya planlanmamış çalışmalar, sıkışık atölye ortamları yaratacağından kaosa neden olur.

### 9. İşlerde en başından itibaren net olun

Araçları tanımak müşterilerinizin değil sizin işinizdir. Bu yüzden onlara sizden ne yapmanızı istediklerini net ve kesin bir şekilde açıklamalarına yardımcı olmalısınız. Özellikle çok fazla çalışmaya ihtiyaç duyuyorlarsa ya da belirtilerin tanımlanması zorsa, yazarak ilerlemek yardımcı olabilir. Bu, daha sonra müşterinizi kızdıracak yanlış anlamaları önleyecektir. Araç sahibinden mümkün olduğunca fazla ayrıntı alın. Örneğin, "Sadece araç geri vitesteyken ses duyuyorum" gibi küçük bir ayrıntı, arıza teşhisinde büyük bir fark yaratabilir. Anlaşılması güç, düzensiz problemlerin

izlenmesi ve sebebinin bulunması zor olabilir. Bu da teknisyenlerinizin programın gerisinde kalmasına neden olabilir, bu yüzden müşterilerinizden, mümkün olan tüm bilgileri sağlayarak size yardımcı olmalarını isteyin.

### 10. Tamamen ayrıntılı bir fatura sunun

Tamamen ayrıntılı bir fatura araca yapılan her şeyin detaylandırılması, ne kadar sürdüğü ve parça maliyeti müşterinize büyük bir rahatlık katacaktır, çok detaycı bir iş yeri olduğunuzu ve maliyetler hakkında herhangi bir kaçamak cevabınız olmayacağını gösterir.

Yukarıdaki hizmetlerin tümü müşterilerinizde sadakat ve güvene ilham verecek ve başlangıçta da belirttiğimiz gibi, müşterilerinizi daha tatmin edici müşteri deneyimi sunan bir atölye seçmeye hazır ve istekli hale getirecektir. Mümkün olduğu kadar çok sayıda müşteri hizmeti dokunuşu üzerine pratik yapın. Böylelikle daha fazla müşteri kazanacak ve elinizde tutacaksınız



# OKUDUĞUNUZ İÇİN TEŞEKKÜRLER

---

[trwaftermarket.com/orijinaltamirhaneler](https://trwaftermarket.com/orijinaltamirhaneler)

Sorunlarınızı çözmeye, müşteri hizmetlerinizi geliştirmeye ve işletmenizi güçlü tutmanıza yardımcı olacak bazı fikirler bulabilmenizi umuyoruz. Dijital pazarlama, parka satınalma ve iş başarısı gibi atölye konuları hakkında daha fazla ipucu ve tavsiye almak için, **ORIJINAL ATÖLYELER** merkezini ziyaret etmeye devam edin.