

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

[Ketabton.com](http://Ketabton.com)

د مشتری د رضایت شل لاري	لیکنه
Hub Spot د پوهنتون متخصص	لیکوال
حبيب الرحمن فضلى	ژباړن
Habib Rahman Fazli	کمپوز
Habib Rahman Fazli	انلاين چاری
0705519920	تلیفون او واتسف نمبر
او <a href="mailto:Hrf19920@gmail.com">Hrf19920@gmail.com</a> <a href="https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFAp">https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFAp</a>	خپرونډويه

# لیکوال



Flori Needle

---



# Habib Rahman Fazli



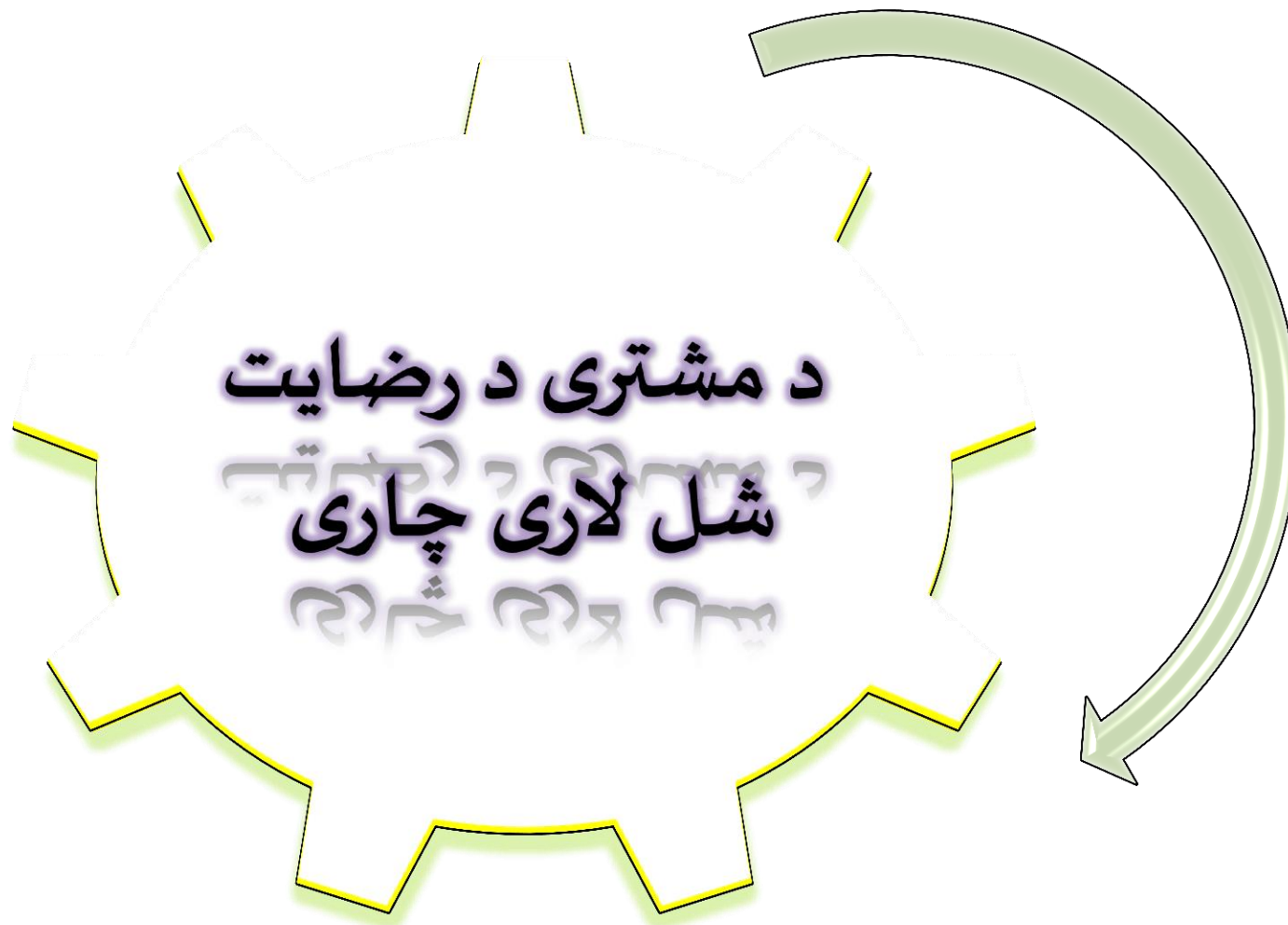
ژباړن

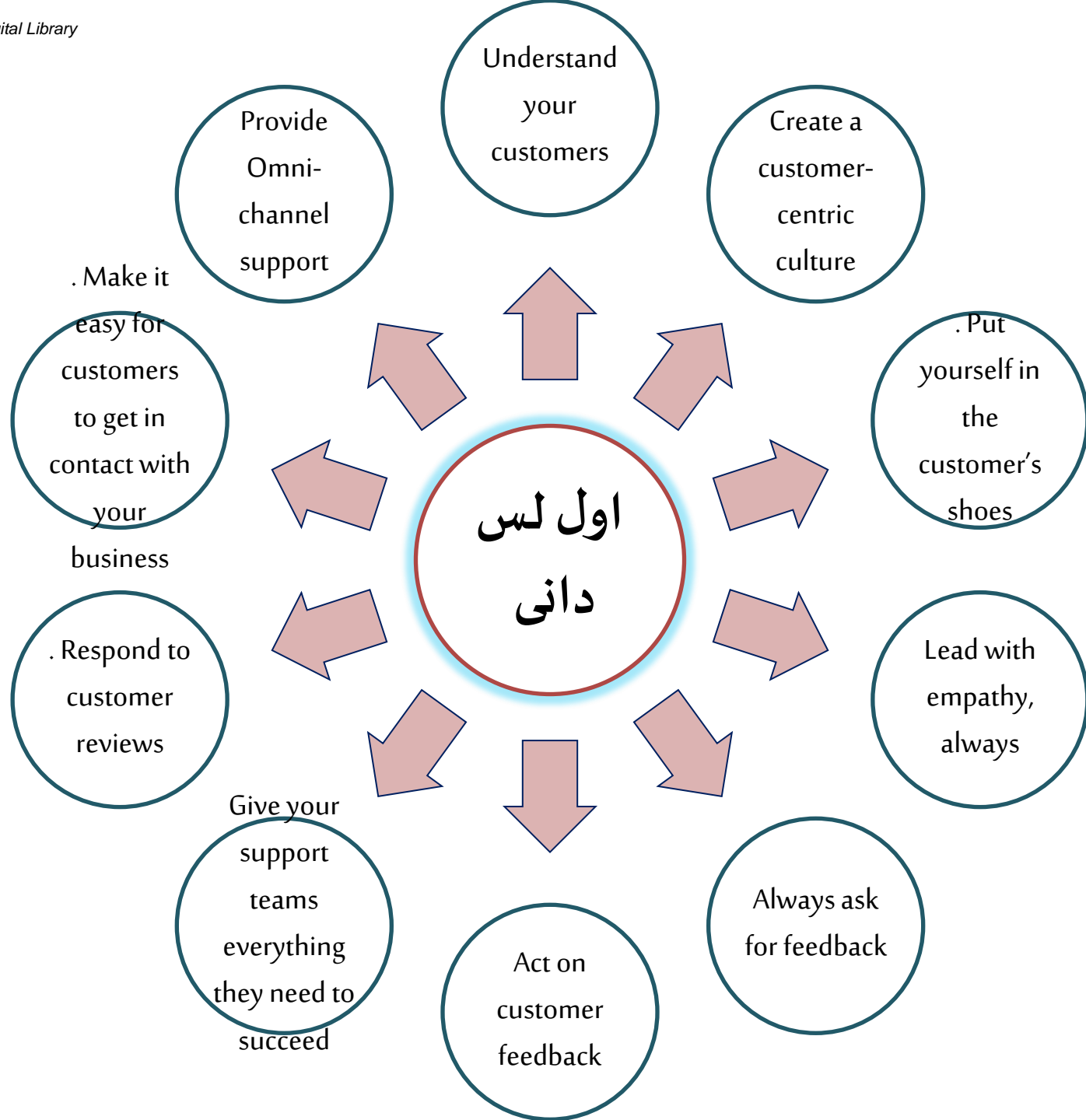
# How to Increase Customer Satisfaction, According to HubSpot Experts

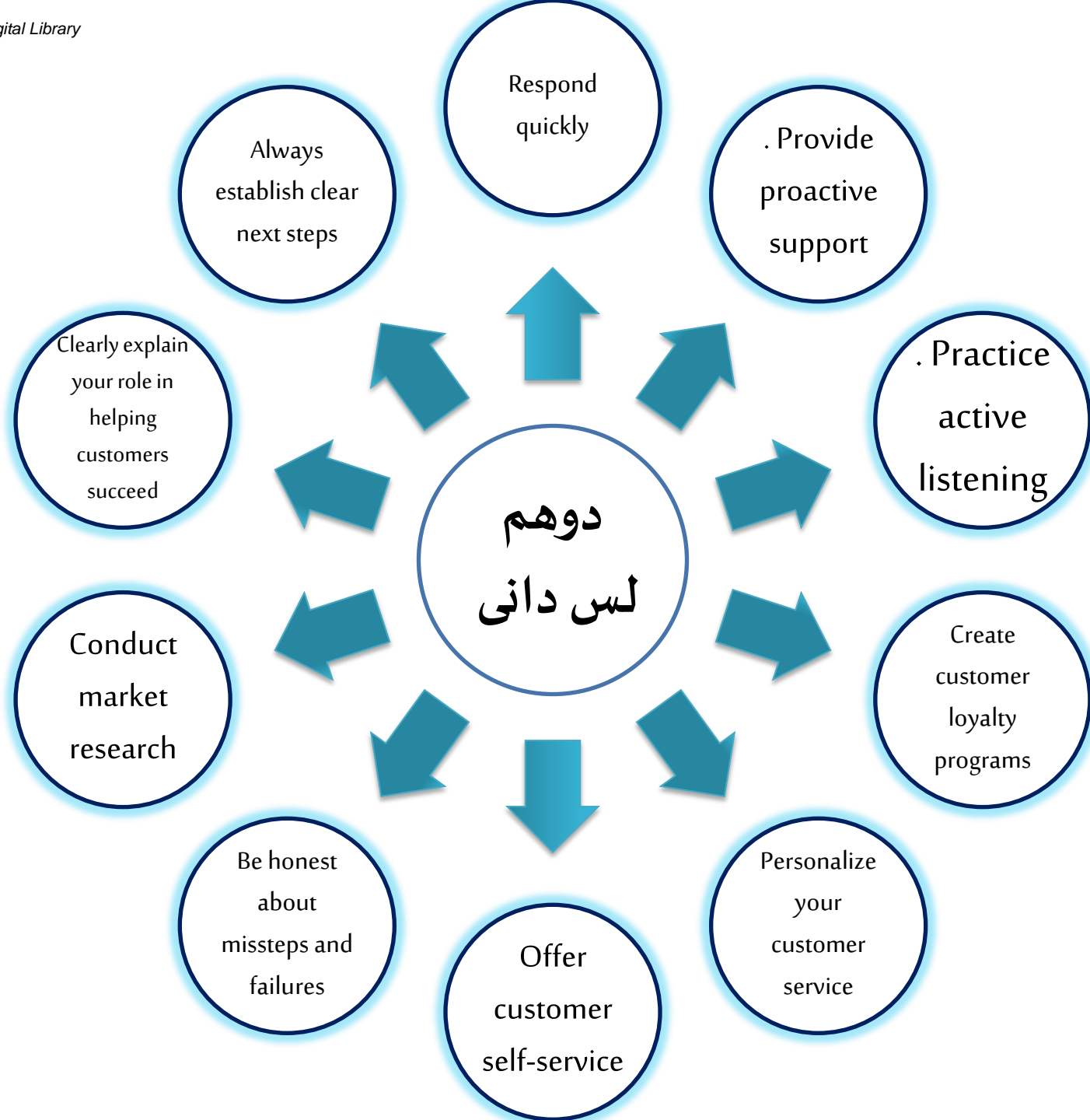


Flori Needle

Published: March 30, 2022









# Understand your customers

## خپل مشتریان پیژندل

د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو لپاره ترټولو مهمه ستراتیژي ستاسو د مشتریانو پوهیدل (پیژندل) دي.

څنگه کولای سو خپل مشتری راضي کړو که چیرې موږ ونه پوهیږو چې دوی څوک دي؟  
یعنی مشتری پیژندل اړین دی

او یا هم دوی څه ته اړتیا لری ، نو بیا څنگه کولای سو چې محصول یا خدمت رامینځته کړو؟

په مشتریانو پوهیدل (پیژندل) د مشتری په پروفایل کولو سره شروع کیږي لکه د دوی د خرڅولو او رانیولو چلند کتل ، د ضرورت ټکي یادښت کول ، ډیموگرافیک معلومات یې کتل ، او مهمې ځانگړتیاوې یې پیژندل ترڅو ښه پوهه ترلاسه کړو چې دوی څوک دي.

د دې معلوماتو په درلودلو سره تاسو کولای سي و مشتریانو ته غوره خدمات او تولیدات آماده کړئ



# د مشتریانو Create a customer-centric culture.

## متمرکز کلتور رامینځته کړئ

- د مشتریانو متمرکز کلتور پدې معنی دي چې د ادارې هر ټیم او څانګه د شرکت د مشتریانو د مثبتو تجربو د رامینځته کولو لپاره کار کوي. دلته د شرکت هر کارکن باید کوشنې وکړي چې په دوامداره توګه د خپلو مشتریانو د ستونزو لپاره حل لاره پیدا کړي، ددوی د غوښتنو د پوره کولو لپاره باید کار وکړي. د وفادارۍ لپاره یې باید لازمی برنامې وړاندیز کړي، ددوی په لارښوونو باید پوه سي او هغو ته د عمل جامه ورواغوندي، د نظرونو احترام یې باید وسي او د پرمختګ لپاره ورته مختلف فرصتونه چمتو سي.
- د ادارې لپاره د مشتریانو متمرکز کلتور رامینځته کول پدې معنا چې تاسو خپل مشتری په صحې او سمه توګه د ادارې سره ساتلی دی او د هغوی هره غوښتنه مو منلی ده

# خپل ځان د Put yourself in the customer's shoes.

## مشتری په بوتونو کې کښېږدي .

- رېيکا وانگ، د مشتریانو د ملاتړ یو لوړ پوړی متخصص دی ، دې وایي "د تعقېبي پوښتنو د اټکل کولو لپاره خپل ځان او د ادارې نور کارکونکي د مشتریانو په بوتونو کې ایښودل زما سره د ادارې په پرمختګ کې زیاته مرسته کوي
- کله چې تاسو خپل ځان او د ادارې نور کارکونکي د مشتریانو په بوتونو کې ځای پرځای کوئ دا پدې معنا ده چې تاسو د مشتریانو د انفرادي اړتیاو په اړه د خواخوږۍ او پوهې سره یو مخکښه اداره یاست
- د مشتریانو په بوتونو کې د ځایونې اصلي هدف دادی چې تاسو د خپلو مشتریانو هر نوعه خدمت کړی دی ، د هغوی د خوښې تولیدات او خدمات مو ورته ترسره کړی دي ، پر پیشنهاداتو مو غور نیولی دي او د هرې ستونزې فیډبک مو په صبحي او دقیقاً توګه پر معین وخت ورکړي دي

# تل په خواخوږۍ سره. Lead with empathy, always.

## رهبري وکړئ

- د خواخوږۍ سره سره رهبري د ټولو خدماتي عملونو يوه ستنه ده ، په ځانگړي توگه د مشتريانو رضایت ، ښه رهبري د شرکت په پرمختگ کې ستاسو سره مرسته کوي او مشتريانو ته ښې چې تاسو د دوی په څنگ کې یاست او د دوی د بریا لپاره کار کولو کې مرسته کوي.
- خواخوږي په ځانگړي ډول د مشتريانو د سختو تعاملاتو په جريان کې خورا مهم رول لوبوي ، د مشتری سره خواخوږۍ ستاسو د پاملرنې کچه د دوی سره ښي چې تاسو څمره دوی ته وفاداره یاست . جیسیکا گارسیا، د مشتريانو بريالیتوب یو تکړه مدیر دی ، دې داسی وايي " خواخوږي په دی معنی ده :- کله چې یو مشتری مایوسه وي یا د مرستې په لټه کې وي تاسو یې مشکل حل کړی په سختو حالاتو کې ورسره مرسته وکړي ورڅخه عبارت ده

# تل د فیدبک غوښتنه. Always ask for feedback.

## وکړی.

- د مشتریانو د رضایت یقیني کول چې دوی څمره راڅخه راضي سوی دی دا د مشتریانو د نظرونو په غوښتنه کولو باندې تکیه کوي یعنی د خپلو تولیداتو په مورد ددوی نظر باید واخیستل سي
- دا یوازینی لار ده چې تاسو به په دی پوه کوی چې مشتریان زموږ د تولید په اړه څنگه احساس کوي، او یا یې هم لري
- د اورگان داخلی سیتپ او عملیاتی سیتپ باید ټوله په دی پوه سي چې څنگه د شرکت د مشتریانو څخه فیدبک واخیستل سي ، په اړه یې باید کوم ډول اجرات وسي او د خپلو مشتریانو د فیدبک په اړه باید څنگه په کوم وخت او د چا په صلاحیت جواب ورکول سي
- نوټ :- ستاسو پر تولید د مشتریانو فیدبک او نظر اخیستل ستاسو شرکت په لویه سطحه جوړوي او ستاسو د شرکت په تولیداتو کې نوی نوښت رامینځته کوي

# د مشتریانو په نظرونو. Act on customer feedback.

## باندي عمل کول

- هغه نظرونه چې تاسو یې ترلاسه کوئ هغه زیات ارزښت لري ، تاسو یې تحلیل کړئ او د خپلو بریاوو او نیمګړتیاو د پوهیدو لپاره یې وکاروئ؟
- د شرکت لپاره دا ډیره مهمه ده چې د مشتریانو د فیډبیک غوښتنه پکښې وسي ، او تردی دا ډیره مهمه ده چې په دې فیډبک او یا هم غوښتنه باندي څمړه عمل ترسره سوی دي
- کله چې تاسو د خپلو مشتریانو نظر واخیستی نو ستاسو لپاره اړینه ده تر څو هغه نظرونه د اصلاح او نوښت په خاطر په خپلو تولیداتو کښې د تغیر په خاطر وکاروي ، په دی کار ترسره کولو سره تاسو کولای سي چې خپل مشتری وفادار وساتي

## Give your support teams everything they need to succeed.

### خپل ملاتړ ټیمونو ته هرڅه ورکړئ چې دوی بریا ته ورسوي

- د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو لپاره یو مهم فکتور ستاسو د ملاتړ ټیمونو او استازو چمتو کول دی
- ، د لا پرمختګ فرصتونه ، د فعالیتونو فیډبیک ، همدارنګه هغه ورځنۍ سرچینې چې دوی ورته په دنده کې اړتیا لري لکه تلیفون ته لاسرسی یا د زنگ وهلو پروتوکولونو لپاره د سپرک نقشه ، او داسې نور دا امکانات باید ټول دوی ته برابر سي تر څو دوی خپل کارونه په ښه سیستماتیک توګه مخته یوسي
- ستاسو د ادارې ملاتړ ټیمونه باید په ژبه پوه ، په ذهنیت پراخ ، په علم لوړ او په کار پوه اشخاص وي تر څو د مشتری رغ تر تاسو او ستاسو رغ او غوښتنې تر مشتریاتو پورې ورسوي

# د مشتریانو نظرونو. Respond to customer reviews.

## ته ځواب وو ایاست.

- د مشتریانو نظرونو ته ځواب ویل د مشتریانو رضایت ډیروي ځکه چې دا مشتریانو ته بڼې چې تاسو هغه څه ته غور یاست چې دوی یې ستاسو د سوداګرۍ او یا هم تجارت په اړه وایي .
- تاسو اړتیا لرئ چې د خپلو تولیداتو منفي او مثبت بیاکتنو ته ځواب ووایاست، د منفي بیا کتنو تحلیل باید ژر تر ژره وسي او مربوطه مرجع ته باید د اصلاحاتو لارښوونه وسي د اصلاحاتو څخه وروسته مشتریانو ته د اطمینان خبر ورکول سي او د هغوی د رضایت غوښتنه د تولید د استعمال څخه وروسته په بیا ځلی باید وسي . همدارنگ مثبت بیا کتنه باید ثبت او لا هم بڼه نوښتی اجرات پکښی ترسره سي



**Make it easy for customers to get in contact with your business.**

**د مشتریانو لپاره دا اسانه کړئ چې ستاسو د سوداګرۍ سره اړیکه ونیسي.**

- **څمره چې د مشتریانو لپاره دا اسانه وي چې ستاسو سره اړیکه ونیسي، په هغومره اندازه به د مشتریانو د رضایت کچه ستاسو د شرکت او تولیداتو په مورد لوړه وي. د مثال په توګه، که چیرې یو مشتری وغواړي چې بیرته ستنیدنه وکړي او کولای شي په اسانۍ سره ستاسو په ویب پاڼه کې د بیرته راستنیدو پانې ته لار شي، دا به ددوی د محصول د بیرته راستنیدو لپاره لږ وخت ونیسي او د بیرته ستنیدو یا تبادلې څخه به راضي وي.**
- **ستاسو د مشتریانو لپاره ستاسو سره اړیکه نیول یو له غوره لارو څخه ده، د خپلو مشتریانو لپاره چې څمره سهولت برابرولای سی هغومره ستاسو د شرکت د فیصدي د ګټې ګراف لوړوي**

# د اومني چينل Provide Omni-channel support.

## ملا تېر ابر کړی

- د اومني چينل (د مشتريانو ملا تېر) هغه وخت مکمن دي کله چې ستاسو سوداگري او يا هم تجارت په ډيرو مختلفو چينلونو ، پليټ فارمونو او وسيلو کې د ملا تېر وړانديز وکړي او د خپلو مشتريانو لپاره يو ډول اساني رامینځته کړي . د اومني چينل د مشتريانو د رضایت کچه ډيروې ځکه چې تاسو د خپلو سوداگريو او يا هم تجارت په ډيرو مختلفو چينلونو کې د خبرو اترو په پيل کولو سره اختيار ځان او مشترک ته وړانديز کوئ ، مشتريانو ته اجازه ورکوي چې ستاسو سره د لاسرسی بڼه يې ډيره اسانه وي
- د مثال په توگه ، تاسو کولای سي و خپلو مشتريانو ته دا اختيار ورکړئ چې ستاسو د سوداگري په مورد په خپلو فيسبوک پاڼو ، ميسينجرونو کې مختلف اعلانات پيغام کړئ او يا هم د خپلو ملگرو سره شريک کړي .

## چټک ځواب ورکړئ . Respond quickly.

- مشتریان تل د شرکت سره په تړلی موضوعاتو کښی د گړندي حلونو په لټه کې وي ، نو د دې ډاډ ترلاسه کول چې ستاسو د ملاتړ تیمونه تل په وخت سره ځواب ورکوي ډیر مهم دی
- د مثال په توگه ، که یو مشترک ستاسو د خلاصو ساعتونو او یا هم تړلی ساعتونو په اړه د شرکت د تولیداتو په مورد اړیکه ونیسي تاسو باید چټک ځواب ورکړی ، د چټک ځواب ورکولو لپاره زیاتو شرکتونو (چیت بوټ ) رامینځته کړی دی دغه چیت بوټ و مشتریانو ته ددوی د سوال اړوند په اتوماتیک ډول سره ځواب لیری
- همدارنگ د-Omni چینلونه ، چې پورته یې بحث سوی دی د چټک ځواب ورکولو ښه سیستم دی . چټک ځواب ورکول ستاسو د شرکت د پرمختگ او د تولیداتو د ساحی د ډیرولو گراف زیاتوی

## فعال ملاتړ همایه کړي. Provide proactive support.

- د مشتریانو فعال ملاتړ هغه وخت رامنځته کېږي کله چې تاسو د خپلو مشتریانو سره د مرستې لپاره لومړني گام پورته کړي مخکې لدې چې دوی د مرستې لپاره تاسو ته اړتیا پیدا کړي.
- فعاله ملاتړ مشتریانو ته ښې چې تاسو ددوی سره همکاره یاست ددوی د درد او خوښی احساس لري. د فعال ملاتړ یوه برخه دا هم ده چې د خپلو مهمو غونډو په جوړولو کې دوی ته فعاله ونډه ورکړي. د خپل شرکت عملیاتی او هم اداري فعالیتونه یو په یو ورته په گوته کړي البته د کلیدي او فارمولتي برخو څخه باید د کاپي ایستلو په خاطر لیری وساتل سي

# د فعال اوریدلو تمرین باید . Practice active listening. ولري

- فعال اوریدل یعنی چې ستاسو خپل بشپړ پام و مشتریانو ته وي . فعال اوریدل پدی معنی چې تاسو ددوی د هر څه د اوریدلو سره علاقه لرئ او هر هغه څه چې دوی یې وایي، او هغه معلومات چې دوی یې ستاسو سره شریک کوي تاسو ورته پوره متوجه یاست.
- ارگون وایي چې د یو شرکت فعاله اوریدل په ځانگړي ډول په سختو شرایطو کې خورا زیات مهم دی ده
- : "د ستراتیژیکو تلیفونونو له لارې د فعال اوریدلو تمرین کول زیات گټور دي . فعال اوریدل به ددی باعث سي چې ستاسو او د مشریانو ترمینځ اړیکې او امتیازات زیات کړي

# د مشتریانو د وفادارۍ برنامې رامنځته کړئ.

## د مشتریانو وفادارۍ برنامې رامنځته کړئ.

- د مشتریانو وفادارۍ برنامې د ستاینې ښودولو او د رضایت د ډاډ ترلاسه کولو عالی لاره ده.
- دا پروګرامونه د مشتریانو د فعال خدمت یوه بڼه هم ده، ځکه چې تاسو ځانګړي وړاندیزونه او تخفیفونه ددوی لپاره چمتو دغه خوشبینانه وړاندیزونه او تخفیفونه ددوی وفادارۍ او د شرکت سره د پاته کیدو امکاناتو ته زیاته وده ورکوي او بشپړوي یې .
- همیشه کونښن وکړی چې د مشتریانو د ساتلو او د هغوی د رضایت په خاطر مختلفې امتیازي او سهولتي وفادارۍ برنامې جوړي کړي تر څو ددوی باور پر تاسو او ستاسو باور پر دوي پوخ سي

# ستاسو د Personalize your customer service.

## مشتريانو خدمت شخصي کړئ

- د مشتريانو د رضایت تضمین کول پدې معنی هم ده چې ستاسو د سوداګرۍ سره د مشتريانو د خدماتو د تجربو شخصي کول ترسره سي .
  - ګارسیا دا لارښوونه وکړه او وایي، "خپل پیغامونه هغه چا ته چمتو کړئ چې تاسو ورسره خبرې کوئ او ددوی هڅونې/هدفونه په پام کې ونیسئ ترڅو دوی دا ترلاسه کړئ چې ستاسو اړیکه ددوی لپاره ګټوره او ارزښتناکه ده".
  - د دې تمرین کولو لپاره ، تاسو کولی شئ CRM وکاروئ
- ددی ټولو خبرو څخه هدف دادی چې تاسو د خپلو مشتريانو سره باید داسی برخورد وکړي چې دوی دا فکر وکړي چې تاسو ددوی سره یو ډول شخصي روابط لری او خپل ځان تاسو ته ډیر نږدی احساس کړي . دا ددی باعث کیږی چې دوی خپل ارزښتناکه او مهم نظرونه ستاسو سره شریک کړي او ستاسو لپاره په وړیا ډول د خپلو شخصي روابطو په اساس اعلانات وکړي



# د مشتریانو ته ځانی Offer customer self-service.

## خدمت وړاندې کړی

- د مشتریانو ځانی خدمت هغه وخت ممکن دی کله چې مشتریان و کولای سي یو کار په خپله بشپړ کړي او یا هم د ملاتړو استازو پرته پخپله د یو مشکل حل ومومي.
- 69% مصرف کونکي هڅه کوي چې خپلې مسلې پخپله حل کړي،
- دا په دی معنی ده چې د یو شرکت له لوری خپلو مشتریانو ته دومره لوړ صلاحیت ورکول سی چې حد یې نه وي یعنی مشترک د شرکت یوه مهمه برخه بولي . مشترک ته په پریکړو کښی لوړ صلاحیت ورکوی د مشترک هره خبره منې د هغوی اصلاحي غوښتنی په خپلو تولیداتو کښی رسماً راوولی یعنی د نظر زیات احترام یې کوي

# د تیروتنو او ناکامیو په اړه صادق اوسئ. Be honest about missteps and failures.

## او ناکامیو په اړه صادق اوسئ

- ستاسو د سوداګرۍ د خرابۍ، تخنیکي تېروتنې، یا هر ډول بدې تجربې په اړه د مشتریانو د خپګان احساس زیاتېږي ..
- د مشتریانو د رضایت د یقیني کولو او د شرکت د تیروتنو او ناکامیو د مالکیت د لیری کولو لپاره باید دوی ته وښایو چې موږ ددوی لپاره زیات مستند یو
- په تجارت او کاروبار کې ستاسو او د مشتری ترمنځ تر ټولو مهمه څیز چې شرکت ټینګ او ثابت ساتي هغه باور
- هر شرکت د تیروتنو او ناکامیو څخه وروسته باید خپل حالت ژر تغیر کړي . او خپلو مشتریانو ته په ډیر صادقانه ډول جوابدویه ووسی د خپلو مشتریانو سره تل صادقانه اوسی په چم او دوکه مه ورسره ځي

## د بازار څېړنه ترسره کړئ . Conduct market research.

- ستاسو په صنعت کې شاید د نورو سيالي کونکي (رقابت کونکی) چې ورته محصولات وړاندې کوي د شتون احتمال يې زيات وي
- تاسو ته ورته محصولات وړاندې کړي، نو ممکن ډير لږ ټکي وي چې يو پيږودونکی په پام کې ونيسي کله چې د دوو سوداګرۍ ترمنځ پريکړه وکړي. د پايلې په توګه، د رقابتي تحليل ترسره کول او ستاسو د بازار مطالعه کول او د هغې ميتودونه د پيږودونکو رضایت زياتولو لپاره ارزښتناکه وسيله کيدی شي.
- که چيرې داسې سيمې شتون ولري چيرې چې ستاسو سيالي کميږي ، تاسو کولی شئ دا ساحې ستاسو په ګټه وکاروئ او ډاډ ترلاسه کړئ چې ستاسو سوداګرۍ دوی ته ګوته نيسي.

**Clearly explain your role in helping customers succeed.**

په واضح ډول د مشتریانو په بریالیتوب کې ستاسو رول تشریح کړئ.

- خپلو مشتریانو ته وویاست چې تاسو به څنګه ددوی سره ستاسو د سوداګرۍ په مورد ددوی په تجارتي سفر کې چې ستاسو یې ورسره لری مرسته وکړئ دغه طریقه ددوی د مطمین ساتلو عالی لاره ده.
- ستاسو قوی ملاتړ د خپلو مشتریانو سره ددوی د بریالیتوب لپاره تر ټولو یو ښه هڅه ده او دوی به په ریښتیا پدی پوه سي چې له تاسو څخه څه تمه لري .
- ګارسیا وایي، "زه تل ډاډه یم چې د خپل رول په اړه روښانه تمې وټاکم د خپلو مشتریانو لپاره مختلفې مرستې جوړی کړم ددوی لپاره مختلف بونوسونه ، تخفیفونه او امتیازات جوړ کړم

# تل د روښانه Always establish clear next steps.

## راتلونکی لپاره ګامونه تنظیم کړئ

د خپلو مشتریانو لپاره د روښانه راتلونک کونکي ګامونو د رامینځته کولو هڅه د مشتریانو د رضایت په ډاډمن کولو کې مرسته کوي

روښانه راتلونکي ستاسو د اداري او ستاسو د مشتریانو لپاره د پرمختګ یوه ښه راز دی ، د روښانه راتلونکي یو څو مثالونه عبارت دي

- مشتریان د خپلو راتلونکو مهمو برنامو څخه خبرول
- د اداري لیرلید په واضح ډول ورته واضح کول
- خدماتي اداري او عملیاتي تیمونه جوړول
- ترانسپورتي ، ترانزیتی ، بونیسی ، تخفیفاتي همایه ترسره کول
- واپسی بغیر د کوم شرط څخه قبلول
- د ضرورت په وخت کې د باور په اساس پور ورکول او داسی نور دی

## د توجه څخه مویوه نړی مننه

زموږ سره په لاندی ادرسونو ملگری سی

فیسبوک :- Habib Rahman Fazli

واتسپ :- 0093 705519920

واتسپ گروپ لپنک :- <https://chat.whatsapp.com/G5ZIIoK8ITCE9qGCHhFApv>

که چیری کومه اشتباه او یا هم املايي غلطی سوی وي نو ډیر بخشه راته وکړي

تاسو کولای سی زموږ سره په لاندی ایمیل ادرس تماس ونیسی

[www.hrf19920@gmail.com](mailto:www.hrf19920@gmail.com)

**Get more e-books from [www.ketabton.com](http://www.ketabton.com)  
Ketabton.com: The Digital Library**