

پر واضح است که امروزه در دنیای کسب و کار، اصلی‌ترین عنصر مشتری است. تحقق اصل رضایت مشتری یا بعبارت دیگر موفقیت در کسب و کار بر اساس اعتقاد و درک سخن "همیشه حق با مشتری است" و همچنین التزام عملی به اصل مشتری‌مداری می‌باشد. در حقیقت، فهم و ارائه پاسخ مناسب به پرسش مهم مشتری چه می‌خواهد؟ یکی از بنیادی‌ترین گام‌ها در راه رسیدن به اهداف فوق می‌باشد. ما در مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران IRANHELPDESK سامانه خود را به پایبندی به این اصول متعهد می‌دانیم؛ اولین خواسته مشتری **احترام** است. در برخورد اول با مشتری باید با متانت هر چه تمام‌تر و با نشاطی برخواستن از علاقه از وی استقبال کرد، با این کار هم شخصیت انسانی او را پاس داشته می‌شود و هم نوع پاسخ مشتری به رفتارهای خود را ترسیم کرده و به او اثبات کرده می‌شود. مشتریانی که با برخوردی مشتاقانه و محترمانه روبرو شوند، در صدد پاسخی مشتاقانه و محترمانه بر خواهند آمد. از این رو فضایی به وجود می‌آورد که در آن مشتری احساس بیگانگی نخواهد کرد.

مشتری در نگاه اول خود، ظاهر **آراسته، مرتب، منظم، و تمیز** کارکنان و محلی که در آن وارد می‌شود را می‌سنجد و هر چقدر این ظاهر آراسته‌تر باشد، تشویق می‌شود و درونی مشتری کمتر و کمتر شده و جای خود را به آرامش و احساس رضایت خواهد داد.

عرضه کالا و خدمات مورد نیاز مشتری می‌تواند **اطمینان** وی را به ما افزایش دهد. وقتی مشتری را به خاطر نداشتن کالایی از خود دور می‌کنیم، یقیناً برگشت او را به سوی خود به تردید جدی مواجه کرده می‌شود.

برای مشتری **کیفیت** مهمترین دغدغه در مراجعه به مرکز پشتیبانی شبکه است. مشتری شاید بتواند برخورد تند کارمندان را تحمل کند، اتلاف زمان را نادیده بگیرد، اما یقیناً نمی‌تواند از کیفیت بسادگی بگذرد.

مشتری انتظار دارد در **حداقل زمان** خدمات ارائه شده به وی صورت گیرد و از طولانی شدن زمان هراس دارد. از این رو ایجاد یک چرخه کاری مناسب که در آن بتوان از اتلاف وقت جلوگیری کرد خواسته درونی مشتریان است. در این چرخه دو اصل سرعت و دقت در ارائه خدمات به مشتری مهم است. مدیران helpdesk ایران آنکه بتوانند مشتریان خود را راضی نگه دارند، به ایجاد این چرخه همت گماشته و از کارکنانی استفاده کرده‌اند که مفهوم زمان را بخوبی درک می‌کنند.

دستیابی مشتریان به رده‌های بالاتر می‌تواند مشتری را برای مراجعات بعدی مصمم‌تر کند. وقتی در مشتری این **اعتماد** را به وجود بیاوریم که در صورت لزوم می‌تواند رده‌های بالاتر مدیریت شرکت را بر راحتی ملاقات کند و حرف‌های خود را با آن‌ها در میان بگذارد، یقیناً حضور او را در شرکت تثبیت کرده می‌شود.

ایجاد **تحول و تنوع** در محیط کاری بر اساس پیشنهاد مشتریان، آن‌ها را در همکاری با شرکت ترغیب کرده و با این کار آن‌ها خود را جزئی از این شرکت خواهند پنداشت.

ایجاد روح اعتماد و صداقت در محیط کار از بنیان‌های اصلی مشتری‌مداری است و باید به این نکته ایمان بیاوریم که **حیات اقتصادی ما به رضایت مشتریان ما** وابسته است و بدون حضور مشتری ما هم نخواهیم بود.