

고객의 불평이 사업 성공을 위한 키워드이다

고객의 불평을 못 들은 척 하는 사업주들이 있다. 하지만 고객의 불평은 공짜 피드백이며 당신의 사업이 충족시키지 못한 고객들의 요구를 알게 해줄 뿐만 아니라 자신이 하고 있는 사업에 대한 여러 사람의 생각을 들여다 볼 수 있게 해주는 통로이다.

30대에 자수성가한 백만장자 사업가인 엠제이 드마코는 그의 저서 <부의 주월차선>에서 부자가 되기 위해서는 '고객에게 힘이 있다. 고객에게 충성하라'면서 고객의 불평에 대처하는 5가지 방법을 소개했다.

1. 대응할 문제를 선택하라!

모든 사람들을 만족시킨다는 것은 실패로 달려가는 무모한 생각이다. 따라서 고객의 불만에 대처하기 위해서는 균형잡힌 관리가 필요하다.

요즘은 사업에 대한 고객의 불만을 손쉽게 접할 수 있다. 사업주는 트위터를 통해 고객들의 의견을 지속적으로 관리할 수 있으며, 피드백의 기록도 훨씬 쉬워지고 있다. 하지만 불만의 소리를 해결하는 문제가 더욱 더 어려워지고 있는 것은 모든 불만에 대처하고 모든 사람들을 행복하게 만들려는 생각 때문이다. 이 괴로움에서 벗어나기 위해서는 먼저 대응할 불만을 선택할 필요가 있다. 그리고 그 중 부가가치가 가장 높고 가장 도움이 되는 문제를 해결하면 된다.



2. "형편없네!" 라는 평가를 유리하게 활용하라!

소비자로서는 불만스럽겠지만, 형편없는 서비스는 사업가들에게 종종 훌륭한 기회를 제공해 준다. 고객서비스가 부족한 곳에 좋은 기회가 있는 경우가 많기 때문이다.

기대가 가진 매력은 바로 반대로 작용한다는 데 있다. 형편없는 서비스 또한 그 불만스러운 부분을 만족시켜 주면, 불평을 내뱉던 고객의 마음을 반대로 더 확실하게 충족시킬 수 있다.



3. 형편없는 서비스를 예상 밖의 우수한 고객서비스로 바꾸어라!

사업주는 '뜻밖의 우수한 고객서비스'. 즉 기대를 초월하는 고객서비스 전략을 펼침으로써 사업을 폭발적으로 성장시킬 수 있다. 대부분의 사람들은 고객서비스에 있어 어느 정도 형편없는 수준을 예상한다. 이 예상을 깨뜨리고 고객서비스에 대한 고객의 기대를 뜻밖으로 여겨질 만큼 크게 만족시켜 주면 고객을 지속적인 단골고객으로, 나아가 당신의 운영하는 사업의 신봉자로 변화시킬 수 있다.

4. 고객에게 충성하고 고객을 행복하게 하라

고객서비스가 형편없는 진짜 이유는 사업주가 이해당사자 사슬에서 고객을 가장 바닥에 두기 때문이다. 이해당사자란 '기업의 행동, 목적, 정책에 영향을 주거나 기

업에 직접적, 간접적인 이해를 가진 사람, 단체 기관을 말한다.

하지만 직원들의 급료는 사업주가 아닌 고객이 지불한다. 따라서 고객에게 충성하고 고객을 행복하게 하는 것이 먼저다. 고객에게는 힘이 있으며, 사업가에게 있어 이해당사자의 우선순위는 고객에게 있음을 잊어서는 안 된다.

5. 경쟁자들이 시작하기 전에 물리쳐라

고객서비스가 형편없는 곳에는 항상 사업의 기회가 있다. 크게 보이고 작게 행동하라. 이 전략은 사무실 없이 운영되는 회사에 잘 맞는 방법이다. 작은 소매점을 소유하고 있다면 커보일 수 없지만 인터넷 회사 같은 경우에는 가능하다.

예컨대 누군가(혹은 회사)가 상점을 차려 당신과 경쟁하고자 한다면, 그들은 먼저 당신에 대해 파헤칠 것이다. 당신의 웹사이트를 살펴보고, 당신이 하고 있는 일과 당신이 매긴 가격을 보고, 그 자리를 비집고 들어가기 위해 돈과 시간을 투자할 것인가를 결정하고자 할 것이다. 이때 다른 누군가(혹은 회사)가 당신의 회사가 크고 재정적으로도 너무 풍족해서 상대가 될 수 없다고 생각한다면, 당신은 그들이 시작하기 전에 그들을 이긴 셈이 된다. 그들은 건성으로 시작하거나 만만한 상대가 있는 다른 산업으로 옮겨갈 게 분명하기 때문이다.





럭키타이어

연말연시 감사 대 세일

HANKOOK KINERGY ST H737 P195/65R 15 \$65.00 Each



브레이크 체크 업 Free

얼라이먼트 체크 업 Free





NEW TIRES
OIL CHANGE
BRAKES

(714)530-2301

13128 Magnolia St. #A
Garden Grove, CA 92844

