

نام کتاب: خدمات مشتریان مرده است!
ارائه خدمات شش ستاره در یک جهان یک ستاره
نویسنده: میچ گراف

جدول مطالب

ستایش برای کتاب : خدمات مشتریان مرده است!
درباره کاپیتان این پرواز!
مقدمه

فصل ۱ : مرگ و تولد دوباره خدمات مشتریان!

فصل ۲: ستاره اول: تا جایی که میتوانید تلاش کنید تا فراتر از انتظارات بروید!

فصل ۳: ستاره دوم: با مشتریان مثل طلا رفتار کنید!

فصل ۴: ستاره سوم: اشتباهات خود را سریع و کارآمد اصلاح کنید!

فصل ۵: ستاره چهارم: ایجاد یک فرهنگ و سیاست بی نظیر از خدمات مشتریان عالی و متعالی!

فصل ۶: ستاره پنجم: ایجاد رابطه ای بر پایه احترام متقابل!

فصل ۷: ستاره ششم: هرگز فراموش نکنید که مشتریان مهم ترین بخش از کسب و کار ما هستند!

فصل ۸: خوب، عالی و وحشتناک!

فصل ۹: از اینجا به کجا میرویم؟

دریافت گواهی شش ستاره خود را

درباره ی کاپیتان این پرواز!

پدر سه فرزند، پرفروش ترین نویسنده، کارآفرین سریالی، سخنران تجاری بین المللی مشهور، مجری ملی رادیویی و ورزشکار سابق مسابقات دو میدانی تیم All American، بیش از بیست و پنج سال یک کارآفرین پرشور سریالی است و در بسیاری از صنعت های جذاب پا گذاشته است.

میچ از فروختن قطعات دوچرخه های دست دوم در گاراژش در کلاس هفتم تا اداره کردن چهار شرکت در زمان حال، به خودش افتخار میکند که یاد گرفته است چگونه از تمام توانش برای رسیدن به اهدافش استفاده کند.

در این بین، او فرصتی را پیدا کرد که مدیر عامل رده اول تیم بیسبال San Francisco Giants به مدت یک فصل بشود و تغییر برند یک سازمان را بر عهده گرفت که با افزایش ۱۲ درصدی شرکت کنندگان به اوج خود رسید و این یکی از بهترین های بیسبال در سال ۲۰۱۹ شد.

در سال ۲۰۲۰، میچ برنامه ی Business Edge Radio و پادکست Business Edge Minute را راه اندازی کرد و این دو سریعاً برای سندیکای ملی در ایستگاه رادیو زمینی انتخاب شدند. هر دو برنامه را می توانید از رادیوهای سراسر ایالات متحده و همچنین با فرم پادکست روی همه ی پلتفرم ها بشنوید.

در سه دهه ی گذشته، میچ دو رستوران برنده ی جایزه، یک کمپانی برای پذیرایی و رویدادهای شلوغ، یک شرکت تولیدی ادویه ملی با بیش از ۴۰۰۰ حساب کاربری، یک استودیوی عکاسی، یک کمپانی برای بازی کریبیج، یک شرکت تجاری لیموزین برنده جایزه، یک شرکت تجاری برای اجاره جکوزی های قابل حمل، یک کمپانی فروش اسپرسو سواره، یک شرکت برای محصولات آموزشی، یک شرکت تست تناسب اندام ورزشی، و حتی یک کمپانی پرورش کرم ماهیگیری ساخته است.

او با راه اندازی و اداره موفقیت آمیز شرکت های متعدد در صنعت های مختلف، یک حقیقت ساده را یاد گرفت: قواعد تجاری یکسانی را، صرف نظر از عرصه ای که ممکن است در آن نقشی داشته باشید یا نداشته باشید، در صنعت های مختلف می توانید بکار ببرید.

او به عنوان یک مربی و یک سخنران انگیزشی، کلاس ها و سمینارهای پر انرژی ای سراسر دنیا برای بیش از ۷۵۰۰۰ نفر در ۹ کشور و تقریباً همه ی ایالات در U.S، برگزار کرد.

مقاله و نوشته های به روز و پیشرفته ی او در مجلات کسب و کار و خرید و فروش مانند RangeFinder، PPA، Limo، Fresh Cup و Digest، Chauffeur Driven، Image Maker چاپ شدند و همچنین در بسیاری از سایت و وبلاگ های بازاریابی آنلاین قرار گرفتند.

Delivering ۶-Star Service In A ۱-Star "Customer Service Is DEAD World"

نهمین کتاب میچ می باشد. بقیه کتاب های او شامل کتاب های زیر است:

- ★Marketing Your Espresso Business(۱۹۹۴)
- ★Power Marketing، Selling & Pricing(۲۰۰۴)Best Seller
- ★The Passionate Life- A Common Man's Dream To Getting Anything You Want Out Of Everything You Do(۲۰۰۹)
- ★The Unleashed Entrepreneur- A KickAss Guide To Harnessing Your Inner Ninja، Working Less، & Building The Lifestyle Of Your Dreams(۲۰۱۸)Best Seller
- ★BBQ Unleashed Recipe Book(۲۰۱۸)
- ★High Voltage Branding- Go From Ordinary To Extra-Ordinary(۲۰۲۰)
- ★The Business Basics BootCamp - The Ultimate Crash Course(۲۰۲۰)
- ★Entertain Like A Pro- Appetizers(۲۰۲۰)

بیشتر آموزه های میچ نشأت گرفته از تجربه های سخت زندگی اش است. او از تجربیات بهترین سودهای سرمایه گذاری اش تا بدترین مرحله از ورشکستگی در دهه ۱۹۹۰، برای باز تعریف محدودیت های توانایی هایش و همینطور برای ایجاد یک تغییر اساسی در اداره ی کسب و کارش استفاده کرده است. در نتیجه این تجربیات دیگر سیاهچاله هایی که فقط مصرف کننده هستند، نیستند و میچ را از فکر های خلاقانه و شور و اشتیاق زندگی بی رمق نمی کنند.

مشت زدن شکست به صورت، احتمالاً بهترین معلمی است که تا الان میچ داشته است و بیشتر درس هایی که یاد گرفته را این شکست ها به او آموخته اند.

میچ باور دارد که زندگی به معنای زیستن است، نه تحمل کردن و زنده ماندن، و هرکدام از ما می توانیم تفاوت عمیقی در زندگی هایمان ایجاد کنیم. او خانواده و دوست هایش را دوست دارد و بقیه چیزهای دیگر زندگی هم به خوبی در جای خود قرار میگیرند.

میچ در مورد بیرون رفتن از خانه، خندیدن، گیتار زدن، آهنگ خواندن، گوش دادن به یک موسیقی خوب، آشپزی و غذا خوردن، شراب خوب نوشیدن، زمان زیادی صرف استراحت کردن، و مهمتر از همه با خانواده وقت گذراندن، پر شور و ذوق است.

زندگی در یک شهرستان کوچک در اورگان به او این اجازه را می دهد که همانطور که خودش بزرگ شد فرزنداناش را بزرگ کند... با یک اخلاق کاری قوی و حس همبستگی و اجتماعی. میچ با همسرش تامی، سه فرزند کوچکش جیسی، کلتن و سیرا، دو سگش تیلی و دلایلا، خرچنگ گوشه گیرش کرال، مارمولکش اوپا و بیش از صد ماهی گوپی زندگی می کند.

او بیشتر زمانش را صرف پیدا کردن راه هایی می کند تا عاقلانه تر، و نه سخت تر، کار کند. بنابراین می تواند زمان بیشتری را صرف لذت بردن از چیزهایی در زندگی کند که بیشترین اهمیت را برای میچ دارند. او باور دارد که هرروز شنبه است و این دیدگاه به او الهام می کند که هرروز با شور و هیجان بیدار شود تا زندگی اش را با هدف پیش ببرد.

مقدمه

این داستان یک تجربه ی مهمی در زندگی من بود.

من و پسر ۱۳ ساله ام کلتن، به سمت جنوب یعنی شهر آرلینگتون در تگزاس حرکت کردیم تا بازی **World Series** (*مجموعه مسابقات جهانی) بین تیم بیسبال مان یعنی لس آنجلس داجرز و تیم تامپا بی ریز را ببینیم. وقتی که آلارم در ساعت ۳ صبح به صدا درآمد، آرنالین در بدن ما ترشح شد هر دویمان با هیجان آماده رفتن شدیم.

ما قبلاً هم به بازی **World Series** رفتیم اما ناامید شدیم. اگر شما طرفدار ورزش باشی حسی که درباره اش حرف میزنم را درک می کنی. درد باخت، دردی واقعی و قابل حس است و تنها چیزی که آن را تسکین میدهد شروع بازی در فصل بعدی است. تیم داجرز ۲ مورد از ۳ سری آخر بازی را باخته بود و فکر یک باخت دیگر در ذهن همه ی طرفدار های داجرز در جهان شکل گرفت.

ولی ما می دانستیم که بازی امسال متفاوت است. امسال، سال ما بود و هیچ چیزی نمی توانست جلوی بردن ما را بگیرد. من حتی تیشرتی که ۳۲ سال پیش زمان برنده شدن تیم **Boys** در **Blue Last** خریده بودم را برای سفر با خود برداشتم. این لباس در هر بازی ای که برنده می شدیم یا می باختیم پوشیده میشد و بعد به کمد برگردانده میشد و در تاریکی به سر می برد تا وقتی که فصل بعدی بازی شروع شود. همیشه فکر می کردم که این تیشرت برای تیم خوش شانسی می آورد، ولی بعد در مورد این قضیه شک کردم. آیا یک تیشرت می توانست دلیل باختن تیم باشد؟ فقط زمان می توانست بگوید.

وقتی که از گیت امنیتی فرودگاه بین المللی پورتلند رد شدیم، به سمت سالن استراحت Delta Sky راه افتادیم تا یک فنجان قهوه بگیرم و با کلتن صبحانه مختصری بخورم. کلتن خیلی وقت بود که با هواپیما پرواز نکرده بود و یادش رفته بود که سفر با هواپیما چگونه می تواند باشد. همه چیز برای او جدید و هیجان انگیز بود و از چشم هایش فهمیدم که از همه چیز لذت می برد.

پرواز Alaska Air از شمال غربی اقیانوس آرام تا شهر دالاس در ایالت تگزاس همان طور که باید، بی نظیر بود و هیجانی که کلتن داشت، انرژی زیادی به من می داد.

کلتن کاملاً حیرت انگیز بود در مورد چیزهایی که ممکن است برای من و شما بدهی و عادی باشد... افزایش آدرنالین هنگام بلند شدن هواپیما، تماشای منظره از بالای ابرها و بیسکویت های Biscoff که مجانی داده می شدند.

"پدر، اینها بهترین کوکی هایی هستند که تا حالا خوردم!" کلتن گفت. "آیا فکر می کنی که می توانم چند تا بسته کوکی اضافه بگیرم تا وقتی به خانه برگشتیم با خانواده تقسیم کنم؟"

"مطمئنم مهماندار خوشحال میشود که به تو مقدار زیادی بدهد تا بتوانی در کیف خود بگذاری" من به کلتن این اطمینان را دادم.

دفعه بعدی ای که مهماندار کنارمان ایستاد، کلتن از او پرسید تا اگر امکان دارد چند بسته کوکی اضافه به او بدهد. مهماندار پذیرفت و به او چند بسته بزرگ داد. کلتن بسیار خوشحال شد و آن روز را بهترین روز زندگی اش به حساب آورد.

بعد از تماشای یک فیلم در هواپیما و چند بسته بیسکویت بیشتر، در فرودگاه دالاس، فورت ورت فرود آمدیم و یک ماشین با او بر گرفتیم. تا این لحظه، همه چیز در مورد روزمان عالی بود. خدمات بی عیب و نقصی که از بقیه دریافت کردیم، شگفت انگیز بود. سپس به سمت بیرون فرودگاه راه افتادیم تا راننده او بر را پیدا کنیم. در ثانیه هایی که داشتیم به محل سوار کردن مسافر تاکسی ها نزدیک می شدیم، او بر ماشین را متوقف کرد و ما وسایلمان را برای سفر ۲۰ دقیقه ای در ماشین جا دادیم.

حالا ما در راه بودیم!

بعد از یک سلام کوتاه، فهمیدیم که راننده به طور روان انگلیسی صحبت نمی کند. زمان سختی را سپری کردیم تا بفهمیم او چه میگوید، ولی در آخر به توافق رسیدیم که ما را به هتل کنار استادیوم ببرد. ما عقب نشستیم و در مورد روز عالی مان در حین اینکه به بیرون نگاه می کردیم، صحبت کردیم.

به محض اینکه از لبه خیابان دور شدیم، راننده داخل پیچ و خم های راه فرودگاه گم شد. حین رانندگی اش، به اپلیکیشن جی پی اس در موبایلش با دقت خیره شده بود تا راه خروجی درست را پیدا کند.

من از او پرسیدم که آیا قبلاً به فرودگاه آمده یا نه. جوابش ناواضح بود، به سمت جلو خم شدم و به موبایلش نگاه کردم. امیدوار بودم که بتوانم در پیدا کردن راه خروجی درست کمکش کنم.

مردبانه از او درخواست کردم که اگر ممکن است موبایلش را روی داشبورد بگذارد تا بتواند با دو دست رانندگی کند ولی او انگار درخواست من را متوجه نمی شد.

بعد از گذشت ده دقیقه و دو پیچ اضافی و اشتباه، بالاخره به بیرون از فرودگاه راه پیدا کردیم. کلتن و من به خاطر دوبار گم شدنمان خندیدیم. سپس بیست دقیقه در مورد روز خوبمان و مشکلی که به تازگی پشت سر گذاشته بودیم، صحبت کردیم.

وقتی که ایستادیم، دنبال استادیوم گشتم اما فقط چند ساختمان و زمین صاف و خالی دیدم. وقتی که داشتیم از فرودگاه بیرون می آمدیم، فکر نمی کردم نیاز باشد که خودم آدرس را در جی پی اس موبایلم وارد کنم چون طوری بزرگ شده بودم که به دیگران سریع اعتماد می کردم، حتی به غریبه ها. هیچ وقت به مسیر راننده تاکسی یا راننده او بر شک نکردم و همیشه اعتماد داشتم که به مقصدم میرسم. اما این باور من را در زندگی ام به اشتباه انداخت، چون به خودم آمدم و دیدم دارم آرزو میکنم که ای کاش از جی پی اس ام استفاده میکردم.

آن روز ابری بود، پس نمی توانستم بفهمم که خورشید کجاست و ما از کدام جهت حرکت کردیم. از راننده پرسیدم که ما کجا هستیم، و جوابی که او داد نه از نظر من و نه از نظر کلتن منطقی نبود.

بنابراین آدرس هتل را در موبایلم وارد کردم و فهمیدم که ما دقیقا در جهت مخالف هستیم! بعد از چند دقیقه بحث با راننده، او بالاخره فهمید که در واقع از جهت اشتباه حرکت کرده است. سپس راه خروج بعدی را انتخاب کرد در نتیجه می توانست راه اشتباه را برگردد.

حالا ۴۵ دقیقه تا هتل فاصله داشتیم.

در طول تمام مدت، راننده به جای راه، با دقت به موبایل خیره شده بود. من یک بار دیگر از او درخواست کردم که موبایلم را در هنگام رانندگی کنار بگذارد، ولی او یا درخواستم را متوجه نشد یا من را نادیده گرفت.

کلتن، که تمام مدتی که داشتم سعی میکردم مشکلات را با راننده حل کنم ساکت شده بود، بالاخره به صدا درآمد و گفت:

"پدر، امروز برایم روز افتضاحی شده و همه چیز خراب شده است. ما باید به اوبر زنگ بزنیم و در مورد خدمات بدی که دریافت کردیم شکایت کنیم. باید دفعه ی بعدی از لایفت (Lyft) استفاده کنیم و دیگر از اوبر ماشین نگیریم.

به عنوان پدری که سعی کرده است تا بچه هایش را با نگرش "نیمه ی پر لیوان" نسبت به زندگی بزرگ کند، فرصتی را برای درس دادن پیدا کردم:

"پسر، تو فقط الان احساس خوبی نداری و روزمان هنوز هم عالی است. وقتی که امشب در تختخواب برویم، بهت قول می دهم که این لحظه را به یاد میاوریم و به آن می خندیم. این تنها بخش کوچکی از تمام تجربه ی ما خواهد بود و ما با خوبی از آن یاد خواهیم کرد. این فقط یه بخشی از ماجراجویی Graf Boys خواهد بود."

وقتی که این کلمه ها را از دهانم بیرون می آوردم، می توانستم ببینم که از یک گوش کلتن داخل و از گوش دیگر خارج می شود. در ذهن کلتن، این یک مشکل بزرگی بود. ولی در ذهن من، فقط یک تاخیر جزئی در سفری بود که در مجموع قرار بود بهترین سفر زندگی کلتن باشد.

تفاوت ما این بود که من ۵۸ سال تجربه از زندگی داشتم که می توانستم ازش درس عبرت بگیرم و کلتن فقط ۱۳ سال تجربه داشت. این واقعا یک مبارزه منصفانه نیست. تنفر سریع کلتن از اوبر را کاملا حس کردم و این تنفر احتمالا تا آخر عمر با او باقی می ماند.

در سفر ۴۵ دقیقه ای مان به هتل، می توانستم حس کنم که حال کلتن کمی تغییر کرده است و حالا کمی بیشتر احساس مثبتی دارد.

"می دانی پدر، حق با توست" کلتن گفت. "امروز واقعا روز عالی است و ما نباید اجازه دهیم که راننده اوبر سفرمان را خراب کند."

سپس دوتایی به این نتیجه رسیدیم که دیگر هیچ چیزی نمی تواند یکی از بهترین روزهایمان را خراب کند.

حتی با افکار مثبت جدیدمان، راننده دوتا پیچ دیگر به هتل را اشتباه رفت ولی برایمان دیگر اهمیتی نداشت. ما قرار گذاشته بودیم که به چیزی اجازه ندهیم تا تجربمان را خراب کند.

در نهایت، موفق شدیم که بدون هیچ آسیبی به هتل برسیم و در اتاقمان مستقر شویم. بعد از آن یک اوبر دیگر به سمت زمین بیسبال گرفتم تا هر جایی که در طول سفر قرار بود برویم را بررسی کنم. روز بعد قرار بود به زمین بازی برویم، ولی فقط می خواستم استادیوم جدیدی که مورد بحث دنیای بیسبال بود را ببینم و اگر شد مقداری باربیکیو تگزاسی (* غذاهای تگزاسی که گوشت کبابی و دودی دارد) بگیرم.

این بار، امتیاز راننده را قبل رزرو کردنش چک کردم. با بیشتر از ۵۰۰۰ امتیاز ۵ ستاره ای، مطمئن شدیم که مانند قبل با همان مشکل مواجه نخواهیم شد و این بار راننده نه تنها انتظاراتمان را انجام داد بلکه فراتر از آن هم رفت.

وقتی که به هتل رسید، از ماشین پیاده شد تا در ما را باز کند و بعد با یک لبخند اصیل تگراسی به ما سلام کرد. ماشینش نه تنها تمیز بود، بلکه مجله و ژل ضدعفونی کننده دست در محفظه پشت صندلی عقب هم وجود داشت، مهارت بالای او و کاربلد بودنش، بهترین بود. او مکان هایی برای غذا خوردن، کارهایی که می توانستیم قبل و بعد بازی انجام دهیم را پیشنهاد داد و حتی با ما در مورد عشق متقابلمان به بیسبال گفت و گو کرد.

قبل از آنکه متوجه شویم، به زمین بیسبال رسیده بودیم و ماجراجویی او برمان تمام شده بود، حداقل برای آن موقع. با راننده دست دادم و گفتم که چقدر از او و خدمت رسانی خوب اش قدردانی می کنم. پسرم اظهار نظر کرد که چقدر راننده خوب بود و آرزو می کرد که کاش همه راننده ها مانند او بودند.

اگر اولین راننده رفتار خوشایندی داشت و بدون هیچ اشتباهی ما را از فرودگاه تا هتل می برد، میتوانست انتظارات ما را برآورده کند و امتیاز ۵ ستاره ای را با یک انعام مناسب از ما دریافت کند. این کاری است که امروزه وقتی یک کسب و کار انتظارات ما را برآورده می کند، انجام می دهیم.

من جسارت یا زمان آن را نداشتم که مشکلمان را بزرگ کنم، چون پی بردم که راننده اول به درآمدش احتیاج داشت تا قبض هایش را پرداخت کند و بچه هایش را حمایت مالی کند. تنها فکری که داشتم این بود که او احتمالاً در صنعت دیگری می توانست بهتر عمل کند!

سپس، من به خدمات و تجربه ای که از راننده دوم دریافت کردیم فکر کردم. او نه تنها انتظاراتم را برآورده کرد، بلکه مایل ها و مایل ها فراتر از انتظاراتم هم رفته بود. این منصفانه بنظر نمی رسید که فقط قادر بودم ۵ ستاره به او بدهم. به نظر من وقتی یک کمپانی انتظاراتت را فراتر از حد معقول برآورده می کند، باید بتوانی بیشتر از ۵ ستاره به او بدهی. این کار بنظر من منطقی است. وقتی که با یک کمپانی در ارتباط هستیم، توقع حداقلی را از خدماتی که دریافت میکنیم، داریم. ما ممکن است همیشه انتظار خدمات عالی ای نداشته باشیم، ولی یک سطح حداقلی از کاربلد بودن، ادب و درک را انتظار داریم.

این کتاب یک جفت چشم جدید به شما میدهد تا معنی خدمت رسانی به مشتری هایتان با چیزی که من صدایش میزنم "تجربه ی ۶ ستاره ای" بفهمید، و همینطور این جفت چشم جدید، معنای کنونی "خدمت رسانی و سرویس خوب" را عوض میکند. این به شما یک نگاه جدیدی در مورد قوانین رسیدگی به مشتریانتان میدهد. این بازی به شدت در چند سال گذشته تغییر کرده است و شما یا مجبور خواهید بود که با آن تغییر کنید یا کلاً کنار بکشید.

حالا بیایید کارمان را شروع کنیم!