

חווית שירות הלקוחות יכולה לעצב את הדרך שבה מסתכל הלקוח על הארגון כולו".

כך נכתב באנציקלופדיית ויקיפדיה, המגדירה "שירות לקוחות" כנתינת שירות ללקוח לפני, בזמן ולאחר ביצוע רכישה.

ובהתאמה אלינו, המשמעות של הגדרה זו, היא שכל אינטראקציה אישית ולא אישית שיש לכם עם תושבים משפיעה באופן ישיר על תחושת הסיפוק שלהם וקובעת האם הם יהיו מרוצים או מאוכזבים שכנראה לא יפנו אלינו שוב. אז מה ניתן לעשות כדי להבטיח שכל התושבים שלנו יהיו "לקוחות מרוצים"? ניסינו לגבש פה חמישה כללים, שיעזרו לכולנו להפוך את השירות שלנו למעולה.

טיפ 1. היו אדיבים

לאדיבות ולכבוד תמיד יהיה משקל רב בקביעת חווית השירות עבור התושב, גם כשמדובר בממשקי שירות בהם אינכם מתקשרים ישירות עם התושבים. אין צורך לחלק מתנות חינם לכל מי שרק מגיע למועצה, אבל בהחלט יש לעשות מאמצים כדי לגרום לאנשים להרגיש רצויים. שימרו כל העת על טון מקצועי אך ידידותי. כן, זה בהחלט אפשרי לשמור על השילוב הזה. יש מרחק רב בין אדישות רובוטית לבין רגשנות חונקת. פשוט מצאו את המקום שבו אתם מרגישים בטוחים.

טיפ 2. היו זמינים

כיום, עם הטכנולוגיה ואמצעי התקשורת העומדים לרשותנו, ניתן גם להיות זמינים ונגישים לתושבים בכל שעות היממה, אבל עדיין לשמור על שעות עבודה נורמליות. הדרישה הבסיסית ביותר היא לספק לתושבים שלנו כתובת אימייל או דרך תקשורת אינטרנטית אחרת כדי לאפשר להם ליצור אתנו קשר. אם תציגו בנוסף לכך גם מספר טלפון, ווטסאפ, או אפשרות לצ'אט תתנו לתושבים יותר בטחון באמינות שלכם. בזמן שעות העבודה, נסו לענות לפניית בתוך שעה או שעתיים מזמן הפניה. בשעות שבהם אינכם יכולים לענות, הפנו את התושבים למוקד המועצה. כמובן שאם אתם נעדרים לזמן ממושך, ודאו שיש לכם מענה אוטומטי באימייל, והשאירו דף עם תשובות לשאלות נפוצות, כדי לעזור לתושבים למצוא תשובות לשאלותיהם ולפתור בעיות. כאשר בזמן שעות העבודה אינכם יכולים לענות למיילים, לפחות כיתבו "תודה על הפניה, אחזור אליכם כשאוכל". כמובן שאסור לשכוח לחזור לאחר מכן לפונים, בטווח זמן הגיוני. אין כמו תקשורת בין-אישית, זו תעזור לכם לבנות אמון עם התושבים.

טיפ 3. היו מתחשבים

כדי להסיר ספק, לא כל התושבים שלנו יהיו נעימים ולא תמיד יהיה פשוט לעבוד איתם. **אבל עובד מועצה נבון מבין ש"הלקוח תמיד צודק"** – גם כשהוא יודע בוודאות שהוא לא.

אם יש לכם תושב שאינו מרוצה, היו סבלניים ונסו להקשיב. הבינו מהי הבעיה ועשו הכל כדי לפתור אותה. אל תסתפקו רק בהתנצלות לתושבים לא מרוצים. נסו לתקן את המצב ולהפוך אותם למרוצים. יועץ השיווק באינטרנט איאן לוריא אמר פעם: שירות לקוחות שלא באמת משרת – הוא פשוט מעצבן". הדבר החשוב הוא להראות לתושבים שאתם מעריכים אותם. אחרי הכל, ללא תושבים, אין לנו באמת זכות קיום. עצה נוספת: הזמינו תושבים להשאיר משוב על דרכי ההתקשרות והשימוש במוקד המועצה ובאתר המועצה. זהו צעד נוסף **כדי ליצור גשר של אמון ובטחון**.

טיפ 4. היו מוכנים לשפר

נסו לראות את שירותי המועצה מנקודת מבט של תושב/ת. **פשוט חישבו כאילו אתם מבקרים במועצה או באתר המועצה בפעם הראשונה** וציינו לעצמכם כל דבר שלא עובד או שניתן לשפרו. אם מדובר בהנגשת מידע, בארגון מרחב ההמתנה או בהכוונה – זיכרו שתמיד יש דברים שנראים לכם מובנים מאליהם אבל בעיני אחרים הם יכולים להיראות כמגרעות שניתן לשפר. רעיון נוסף הוא לקבל ביקורת מאחרים. זכרו, שלא משנה איזו ביקורת קיבלתם, לא מדובר בביקורת אישית. לא משנה כמה שלילית או עוקצנית תהיה הביקורת, ניתן ללמוד ממנה ולהפוך אותה לחיובית. נצלו את המידע שתקבלו בביקורות כדי להשתפר.

טיפ 5. היו מעורבים

חשוב לזכור ששירות לתושבים לא נגמר רק בסגירת שיחה או פניה. גם אחרי הטיפול, כדאי לבדוק עם התושב שהוא אכן קיבל את השירות ושהוא מרוצה מהטיפול. הזמינו את התושבים ליצור אתכם קשר תמיד בכל שאלה או בעיה, וכשיפנו אליכם עזרו להם ברצון.

"כדי לשמור על התושבים שלנו מרוצים צריך לספק כל הזמן את הרמה הגבוהה ביותר של שירות. שירות טוב יגרום לתושבים שלנו לחזור אלינו לקבל שירותים נוספים וכמובן יביא להמלצות שלהם לחברים ובני משפחה".