

Zaved Mannan

Customer Service Guide

Tool Guide 17.2.4



Purple Business Academy

Tool Guide 17.2.4: উদ্যোক্তাদের জন্য কাস্টমার সাপোর্ট গাইড

কাস্টমারদের সন্তুষ্টি বজায় রাখতে এবং ব্যবসায়িক সাফল্য নিশ্চিত করতে কার্যকর কাস্টমার সাপোর্ট অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। নিচে সহজ ভাষায় একটি সংক্ষিপ্ত গাইড দেওয়া হলো।

১. দ্রুত সাড়া দিন

কাস্টমারের প্রশ্ন বা সমস্যার উত্তর যত দ্রুত সম্ভব দিন।

কেন দ্রুত সাড়া দেওয়া গুরুত্বপূর্ণ?

- কাস্টমার আপনার প্রতি আস্থা পায়।
- কাস্টমার মনে করে তারা গুরুত্বপূর্ণ।
- দ্রুত সমাধান তাদের খুশি রাখে।

উপায়:

- নির্দিষ্ট সময় নির্ধারণ করুন, যেমন: “সকাল ৯টা থেকে রাত ৯টা পর্যন্ত সাপোর্ট।”
- প্রতিশ্রুতি দিন: “২৪ ঘণ্টার মধ্যে সমস্যার সমাধান করা হবে।”

২. লাইভ চ্যাট অপশন চালু করুন

ফেসবুক পেজ বা ওয়েবসাইটে লাইভ চ্যাট চালু করে তাৎক্ষণিক সাপোর্ট দিন।

লাইভ চ্যাটের সুবিধা:

- কাস্টমার তৎক্ষণাত্ উত্তর পায়।
- তাদের অভিজ্ঞতা ভালো হয়।

উপায়:

- একজন সহকারী বা চ্যাটবট ব্যবহার করুন।
- সাধারণ প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য প্রি-সেট বার্তা দিন।

উদাহরণ:

কাস্টমার: “আমার অর্ডার এখন কোথায়?”

উত্তর: “আপনার অর্ডার ট্রানজিটে আছে। এটি ২ দিনের মধ্যে পৌঁছাবে।”



৩. একাধিক যোগাযোগ মাধ্যম রাখুন

কাস্টমার যাতে বিভিন্ন মাধ্যম দিয়ে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারে।

উপায়:

- **ফোন নম্বর:** “যেকোনো প্রশ্নের জন্য কল করুন: +8801234567891”
- **ইমেইল:** “ইমেইল করুন: support@yourbusiness.com।”
- **WhatsApp:** “মেসেজ পাঠান: +8801234567891”

৪. টিমকে প্রশিক্ষণ দিন

যদি সাপোর্ট টিম থাকে, তাদের খৈয়শীল এবং সদয় হতে শিখান।

টিপস:

- কাস্টমারের কথা মনোযোগ দিয়ে শুনুন।
- সদয়ভাবে উত্তর দিন:
 - “ধন্যবাদ আপনার সমস্যাটি জানানোর জন্য।”
 - “আমরা দ্রুত এটি সমাধানের চেষ্টা করছি।”

৫. কাস্টমারের সন্তুষ্টিতে অগ্রাধিকার দিন

কাস্টমার যেন বুঝতে পারে যে আপনি তাদের সমস্যা গুরুত্ব সহকারে দেখছেন।

উদাহরণ:

কাস্টমার: “আমার পণ্যটি ক্ষতিগ্রস্ত অবস্থায় এসেছে।”

উত্তর:

“দুঃখিত, এটি আমাদের জন্য অগ্রহণযোগ্য। আমরা এটি দ্রুত প্রতিস্থাপনের ব্যবস্থা করছি। ধন্যবাদ আমাদের জানানোয়।”

এই গাইড অনুসরণ করলে আপনার কাস্টমার সাপোর্টের মান উন্নত হবে এবং কাস্টমারদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত হবে।

Join Our Social Media

ডিজিটাল এন্ট্রাপ্রেনারস নেটওয়ার্ক (Digital Entrepreneur Network) নামে আমাদের ফেসবুক গ্রুপে যোগ দিন। এখানে আপনার চিন্তা-ভাবনা, ব্যবসার আইডিয়া এবং প্রোডাক্ট শেয়ার করুন। আমরা আপনাকে এগিয়ে যেতে সাহায্য করতে চাই এবং এই কমিউনিটির অংশ হিসেবে আপনিও আমাদের সাথে এই নেটওয়ার্ককে শক্তিশালী করুন। এই কমিউনিটি আপনার ব্যবসা বাড়ানোর প্রয়োজনীয় সহায়তা, এবং শক্তিশালী নেটওয়ার্ক তৈরি করতে সাহায্য করবে। এটি আপনার ব্যবসার সাফল্যের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

আমাদের ফেসবুক পেজ **Purple Business Academy** লাইক করতে ভুলবেন না। পাশাপাশি ইউটিউব চ্যানেল **Zaved Mannan** সাবস্ক্রাইব করুন।

Join Facebook Group: **Digital Entrepreneur Network:**

<https://www.facebook.com/groups/digitalentrepreneursnetworkdtn>

Facebook Page: **Purple Business Academy:** <https://www.facebook.com/profile.php?id=61557291557064>

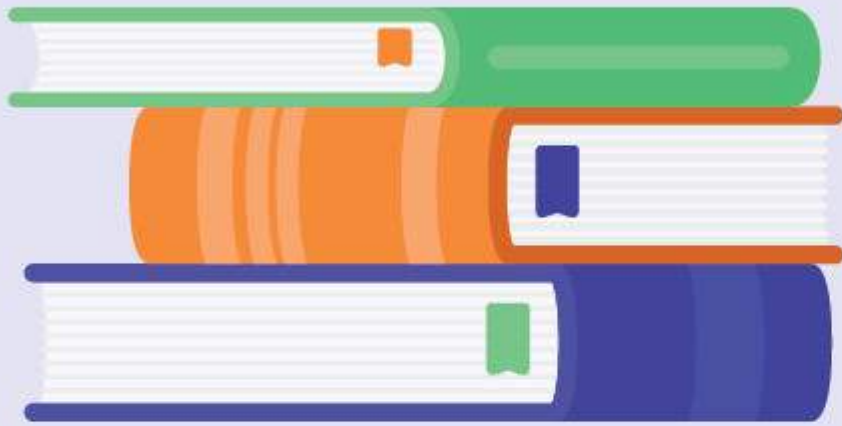
[id=61557291557064](https://www.facebook.com/profile.php?id=61557291557064)

Youtube Channel (**Zaved Mannan**): <https://www.youtube.com/@MannanZaved>

Connect **LinedIn:** <https://www.linkedin.com/in/zaved-mannan/>

Purple Business Academy: www.purplebusiness.org





Tool Guide 17.2.4

Tool Guide 17.2.4 is an essential manual for entrepreneurs seeking to enhance customer support and ensure business success. It offers practical strategies for prompt responses, effective communication, and prioritizing customer satisfaction, all crucial for building trust and loyalty. Join the Digital Entrepreneur Network to share ideas and connect with a community dedicated to driving your business forward.