

# Fresa Technologies

**Neutral IT Solution Provider**

## **Disclaimer**

The following is intended to outline our general product direction. It is intended for information purposes only, and may not be incorporated into any contract. It is not a commitment to deliver any material, code, or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decision. The development, release, and timing of any features or functionality described for Fresa Technologies products remains at the sole discretion of Fresa Technologies.

# FRESA Monday Morning Meeting

Employee self commitment

A Customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us, we are dependent on him. He is not an interruption in our work, he is the purpose of it. He is not an outside in our business, he is part of it. We are not doing him a favor by serving him, he is doing us a favor by giving us an opportunity to do so.

1. We should be aware that, if the customer is not satisfied and the situation is not addressed immediately, the customer will move to a different vendor.
2. The unsatisfied customers may have more friends than the customers who are satisfied with our service.
3. The customer's queries may not be always right, but when we address them in good terms, their misconceptions may certainly go away. We may get good ideas from our customers, as they are the primary contributors to our salaries.
4. We should receive the complaints from our customers with open mindset, because they will help us to precise our grievances and move forward.
5. We should be aware that in today's competitive environment, there are opportunities for customer's to move to other vendors for new services.
6. We should help our colleagues' needs in the same manner as we treat our customers.
7. It is important to listen to our customer queries carefully to have a complete understanding of their expectations and requirements.
8. If we are treat the customers well, there is no chance for other vendors to grab them.
9. Trying to get a new customer is harder than an attempt to retain our existing customer.
10. We should keep in mind that if we lose the trust of our customers, then they will also lose their trust in us.

ஒருவாடிக்கையாளர் நம் வளாகத்தில் மிகவும் முக்கியமான வருகையாளர் ஆவார். அவர் நம்மை சார்ந்து இருக்கவில்லை, நாம்தான் அவரை சார்ந்து இருக்கின்றோம், அவர் நம் வேலையில் ஒரு குறுக்கீடு அல்ல, நம் வேலையின் நோக்கமே அவர்தான். அவர் நம்முடைய வியாபாரத்தில் வெளியாளர் இல்லை. அவர் நம் வாணிபத்தில் ஒரு பகுதியாக இருக்கிறார், அவருக்கு சேவை செய்வதற்காக அவர் நமக்கு ஒரு வாய்ப்பளிக்கிறார்.

1.வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், சூழ்நிலையை அறிந்து உடனடியாக சரி செய்யாவிட்டால் நம்மை விட்டு அந்த வாடிக்கையாளர் வேறு இடம் நோக்கி போய்விடுவார் என்பதை அறிய வேண்டும்.

2.நம்முடைய சேவையால் திருப்தியடைந்த வாடிக்கையாளரை விட திருப்தியடையாத வாடிக்கையாளர்குத்தான் நிறைய நண்பர்கள் உண்டு.

3.வாடிக்கையாளர் சொல்லும் கருத்து எப்பொழுதுமே சரியாக இருப்பதில்லை, ஆனால் அதை நல்ல முறையில் நாம் சொல்லும் போது அவர்களுடைய மாறுபட்ட எண்ணம் நிச்சயமாக அகன்றுவிடலாம். நல்லகருத்துக்கள் புரியலாம், ஏனெனில் நமக்கு ஊதியம் வழங்குவதில் பெரும்பங்கு அவர்களுக்கு உண்டு.

4.நமக்கு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார்கள் வந்தால் அதை நல்ல எண்ணத்தில் வரவேற்க வேண்டும். ஏனெனில் அவைகள் நம்மிடம் உள்ள குறைகளை சரிசெய்து நம் முன்னேற்றத்திற்கு வழி வகுக்கும்.

5.போட்டிகள் நிறைந்த இன்றைய சூழலில் வாடிக்கையாளர் சேவை பெற வேறு இடங்களுக்கு செல்லும் வாய்ப்புக்கள் உண்டு என்பதை நாம் தெரிந்து கொள்ள வேண்டும்.

6.நம்முடைய வாடிக்கையாளர்க்கு தேவை அறிந்து உதவுவது போல நம்முடன் பணிபுரிபவர்களுக்கு பணி நேரத்தில் அவர்களுடைய தேவை அறிந்து உதவ வேண்டும்.

7.வாடிக்கையாளரிடமிருந்து என்ன தேவை, நம்மிடம் என்ன எதிர்பார்க்கிறார்கள் என்பதை தெரிந்து கொள்ள அவர்கள் சொல்வதை கவனத்துடன் கேட்பது மிகமிக அவசியம்.

8.நாம் வாடிக்கையாளரை நல்ல முறையில் கவனிக்க தவறினால் அவர்களை மற்றவர்கள் (போட்டியாளர்கள்) கவனிக்க கூடிய வாய்ப்புக்கள் அதிகம்.

9.புதிய வாடிக்கையாளரை பெறுவதற்கான முயற்சி நம்முடன் இருக்கும் வாடிக்கையாளர் தொடர்ந்த வாடிக்கையாளர்களாக இருக்க செய்வதற்கான முயற்சியை விடகடினம்.

10.நாம் வாடிக்கையாளர் மீது கொண்டுள்ள நம்பிக்கையை இழக்கும் போது அவர்களும் நம் மீது கொண்டுள்ள நம்பிக்கையை இழந்து விடுவார்கள் என்பதை நாம் மனதில் கொள்ள வேண்டும்.