

**XIZMAT KO'RSATISH STANTSIIYASIDA MIJOZLARGA XIZMAT
KO'RSATISH SIFATINI YAXSHILASH**

Davlatov Azizbek Bahromjono o'g'li

Andijon davlat texnika instituti talabasi

Email: azizbekd574@gmail.com

Tel +998944033580,

Anotatsiya Ushbu hujjatda avtomobil ta'mirlash ustaxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish yo'lida xodimlarning muloqot ko'nikmalarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari yoritilgan. Muloqot sifati – mijozlarning qoniqishi va xizmatdan qayta foydalanish ehtimolini belgilovchi muhim omil sifatida ko'riladi. Hujjatda tizimli treninglar, empatiya, raqamli aloqa kanallari orqali muloqot, standartlashtirilgan yondashuvlar va mijoz bilan hissiy aloqani mustahkamlash bo'yicha amaliy tavsiyalar keltirilgan. Mazkur metodlar mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasini oshirish va xizmat ko'rsatish stansiyalarida ijobiy mijoz tajribasini shakllantirishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar:

- Mijozlarga xizmat ko'rsatish
- Avtomobil ta'mirlash ustaxonasi
- Muloqot ko'nikmalari
- Mijoz qoniqishi
- Xodimlarni o'qitish
- Raqamli muloqot
- Empatiya
- Xizmat sifati
- Mijoz tajribasi
- Muloqot standartlari
- Rolli o'yinlar
- Trening va rivojlanish

- Sifatni boshqarish
- Uzlüksiz takomillashtirish
- Brendga sadoqat

Xizmat ko'rsatish stantsiyasida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash

Avtomobil ta'mirlash ustaxonalari uchun mijozlarning yuqori darajadagi qoniqishini ta'minlash biznes muvaffaqiyatining hal qiluvchi omilidir. Mijozlarning ehtiyojlarini aniq tushunish va xizmat ko'rsatish stantsiyalari faoliyatini samarali boshqarish mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni o'rnatishga yordam beradi va takroriy tashriflarni rag'batlantiradi.

Tarkib

- Avtomobilni qabul qilish jarayonini optimallashtirish
- Xodimlarning muloqot qilish ko'nikmalarini rivojlantirish
- Mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlari ro'yxati
- Mijozlarning tajribasini yaxshilash usullarini taqqoslash
- Zamonaviy texnologiyalarni joriy etish
- Operatsiyalarning shaffofligini oshirish
- TSS

Avtomobilni qabul qilish jarayonini optimallashtirish

Birinchi taassurotlar mijozlarning xizmatni qanday qabul qilishlarida hal qiluvchi rol o'ynaydi. Shuning uchun mijozlarni kutib olish va avtomobillarni qabul qilish jarayoni iloji boricha silliq va professional bo'lishi kerak. Yig'ilishning standartlashtirilgan bosqichlari orasida iliq kutib olish, tezkor ro'yxatdan o'tish va amalga oshiriladigan ishni batafsil muhokama qilish kiradi.

Qabul qilish samaradorligini oshirish uchun mijozlarga veb-sayt yoki ilova orqali xizmat so'rovlarini oldindan yuborish imkonini beruvchi elektron bron qilish tizimini joriy qilish mumkin. Bu kutish vaqtini qisqartiradi va ro'yxatdan o'tish jarayonini osonlashtiradi. Har bir xodim nafaqat ishning texnik jihatlariga,

balki mijozlar bilan samarali muloqot qilish, ularning tashvishlari va umidlarini tushunish qobiliyatiga ham o'qitilishi kerak.

Xodimlarning muloqot qilish ko'nikmalarini rivojlantirish

Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati bevosita xodimlarning muloqot qilish va muammolarni hal qilish qobiliyatiga bog'liq. Shu sababli, tizimli muloqot ko'nikmalarini o'rgatish xizmat sifatini oshirishning zaruriy jihati hisoblanadi. O'quv dasturingizga faol tinglash, nizolarni boshqarish va muloyim muloqot usullari bo'yicha kurslarni kiritish xodimlarga mijozlar so'rovlarini yaxshiroq tushunishga va ularga samaraliroq javob berishga yordam beradi.

Treningda xodimlarga xavfsiz va boshqariladigan muhitda ko'nikmalarni mashq qilish imkonini beradigan rol o'yinlar bo'lishi kerak. Ushbu mashg'ulotlar xodimlarga mijozlarning hissiy holatini to'g'ri talqin qilishni o'rganishga yordam beradi va yaxshi natijalarga erishish uchun muloqot strategiyasini moslashtiradi. Bundan tashqari, muntazam ravishda ichki test va mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasini baholash xodimlar uchun o'z malakalarini oshirish va yuqori darajadagi xizmat ko'rsatish imkonini beruvchi ajoyib fikr-mulohaza bo'lib xizmat qilishi mumkin

Muloqot standartlarini ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etish

Har bir mijoz bilan muloqotda xodimlar aniq, hurmat bilan va ishonch uyg'otadigan tarzda gapirishlari zarur. Buning uchun kompaniya ichida yagona muloqot standartlari ishlab chiqilishi lozim. Ushbu standartlar telefon orqali suhbatlashish, mijozni kutib olish, muammoni tushunish va yechim taklif qilish kabi barcha bosqichlarni o'z ichiga oladi. Ushbu yondashuv nafaqat mijozning xizmatdan qoniqishini oshiradi, balki kompaniya obro'sini ham mustahkamlaydi.

Muloqotni raqamli kanallar orqali rivojlantirish

Bugungi kunda mijozlar tezkor va qulay aloqa usullarini kutishadi. Shu sababli, xodimlar mijozlar bilan faqatgina yuzma-yuz emas, balki telefon, elektron pochta, ijtimoiy tarmoqlar va mobil ilovalar orqali ham samarali muloqot qila olishlari zarur. Har bir xodim raqamli platformalarda qanday muloqot qilish,

mijozga qanday tez va to'g'ri javob berish bo'yicha muntazam o'qitilishi kerak. Bu yondashuv xizmat ko'rsatish darajasini zamonaviy ehtiyojlarga mos ravishda oshiradi.

Mijozlar bilan empatiyaga asoslangan yondashuvni rivojlantirish

Xodimlar mijozlarning muammolarini nafaqat texnik jihatdan, balki hissiy tomondan ham tushuna olishlari muhim. Empatiya – bu mijozning holatini tushunish va unga samimiy yordam ko'rsatishga tayyorlikdir. Empatiya ko'nikmasini rivojlantirish orqali xodimlar har bir mijozga individual yondashadi, bu esa mijozda hurmat va e'tibor tuyg'usini uyg'otadi. Shu orqali mijoz sadoqati va brendga bo'lgan ishonch ortadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Mirziyoyev Sh.M. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Oliy Majlisga Murojaatnomasi. – Toshkent: “O'zbekiston” NMIU, 2018. – 80 b.
2. Harakatlar strategiyasi asosida jadal taraqqiyot va yangilanish sari. / Nashrga tayyorlovchilar: Bekmurodov M., Quronboyev Q., Tangriyev L. – Toshkent: G'.G'ulom nomidagi nashriyot-matbaa ijodiy uyi, 2017. – 92 b.
3. 2022-2026- yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustivor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasini “Xalq bilan muloqot va inson manfaatlari yili”da amalga oshirishga oid davlat dasturini o'rganish bo'yicha ilmiy-uslubiy risola [Matn] / O'zbekiston Respublikasi oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi, Toshkent Davlat iqtisodiyot universiteti. – T.: “Ma'naviyat” nashriyoti, 2017. – 416 bet.
4. Каримов И.А.нинг “Мамлакатимизни 2015 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2016-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлиси”даги маърузаси. 2016 йил 16- январь.
5. Каримов И.А. “2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичига

кўтарадиган йил бўлади”. Ўқув қўлланма. – Тошкент: Иқтисодиёт, 2012. - 282 бет.

6. Каримов И.А. Мамалакатимизни модернизация қилиш ва кучли фуқаролик жамияти барпо этиш-устувор мақсадимиздир. – Тошкент: Ўзбекистон, 2010. - 77 бет.

7. Каримов И.А. Ўзбекистон буюк келажак сари. – Тошкент: Ўзбекистон, 1998. - 686 бет.

8. Мусажонов М.З. Автотранспорт тармоғи корхоналарини лойиҳалаш. – Тошкент: Ўзбекистон-Фан, 2007. - 230 бет.

9. Хамракулов О., Магдиев Ш. Автомобилларнинг техник эксплуатацияси. – Тошкент: 2005. - 223 бет.

10. Хамракулов О., Магдиев Ш. Автомобилларнинг техник эксплуатацияси. – Тошкент: Адолат, 2005. - 262 бет.