III.Business Skills and Marketing

Mada ya 38c

Jinsi ya kushughulikia wateja wagumu

JARIDA LA UHAKIKA

III. Business Skills and Marketing

<u>Mada ya 38c:</u> Jinsi ya kushughulikia wateja wagumu

Kwa nini mteja awe mgumu?

Mteja **atakosa kuridhika** kama:

- Atanunua bidhaa mbaya/isio sahihi.
- Atapata bidhaa duni.
- Atalipa bei ghali kwa bidhaa fulani.
- Atatumia bidhaa kwa njia mbaya.
- Atakosa kuchukua tahadhari zinazofaa.
- Hatapata alichotarajia.

Kuuza **bidhaa ghushi au zisizo halali** kunaweza kuongeza faida yako kwa muda mfupi, lakini kwa muda mrefu **utapoteza wateja** kwa sababu hawataridhika. Bila wateja, hautakuwa na biashara.

Mteja aliyekosa kuridhika:

- Atapoteza imani katika mwuzaji na pia katika bidhaa.
- Atawaambia watu wengine ingawa huenda asimwambie mwuzaji.
- Atakua mgumu sana kumrudisha kwa duka lako.

Kumbuka: **Inachukua sekunde chache sana kupoteza mteja na muda mrefu sana kupata mteja mmoja.**

Mteja akija kwa duka lako na malalamiko, inafaa ufanye yafuatayo:

- Chukulia malalamiko yao **kwa makini** na **uchukue muda** kumsikiza mteja.
- Jaribu kutambua tatizo: Je, mteja alihifadhi bidhaa kwa njia sahihi? Je, alitumia kiasi kilicho sahihi? Je, alitumia bidhaa hiyo kwa njia ilio sahihi? Je, alichukua tahadhari zote? n.k.
- **Usibishane na mteja:** Hakuna haja ya kupingana na mteja, kwa sababu mwishowe utampoteza. Mwambie mteja kwamba unaelewa malalamiko kabisa na kwamba unasikitika ilifanyika.
- **Ahidi au toa fidia**: Hata kama mteja ndiye wa kulaumiwa (kwa mfano, hakufuata ushauri wako), unaweza kumuahidi fidia, kama vile, turuhani ya asilimia kumi kwa bidhaa nyingine. Kama ulifanya makosa kwa kupatia ushauri

usio sahihi au kwa bahati mbaya uliuza bidhaa isio sahihi, rudishia mteja pesa yote.

MAELEZO YA ZIADA

III. Business Skills and Marketing

Mada ya 38c: Jinsi ya kushughulikia wateja wagumu

Ingawa wateja wana malalamiko, ni wachache tu ambao hawajaridhika watarudi **kulalamika.** Kwa jumla, walio na malalamiko watafanya tena biashara nawe kama malalamiko yao yatasuluhishwa, lakini wale wasiolalamika hawatarudi tena kwa duka lako. Hata hivyo, wale ambao hawakuridhika na hawalalamiki, watawaambie wengine ambao wangekuwa wateja wako.

Mwuza pembejeo za kilimo anaweza kushawishiwa sana kuuza **bidhaa ghushi na zisizo halali** kwa sababu faida inaweza kuwa juu kuliko bidhaa halisi. Hata hivyo, bidhaa ghushi na zisizo halali hazipeani wanayotarajia wateja. Kwa mfano, viambato vitendaji havimo au ni duni na kwa hivyo mazao yatakuwa duni na hata mimea inaweza kuharibika. Kwa hali hii, sifa njema za mwuzaji zitaharibika na wateja hawatarudi katika duka lake. Wateja wasioridhika watawaambia wateja wengine watarajiwa kwamba aliuziwa bidhaa ghushi na wateja wataendelea kupunguka.

Kwa wale wateja wanaorudi kulalamika, ni muhimu wazikizwe **kwa makini**. Kwa mara nyingi, tayari tatizo huwa limesuluhishwa kama mwuzaji atakubaliana na mteja kwamba tatizo hilo ni la kweli. Fidia kidogo inaweza kumfanya mteja kurudi kwa duka lako.

MWONGOZO

III. Business Skills and Marketing

Mada ya 38c: Jinsi ya kushughulikia wateja wagumu

Vifaa vinavyohitajika:

- ☑ Ubao ulio na makaratasi
- ☑ Markers (1 nyeusi, 1 bluu, 1 kijani, 1 nyekundu)

Muda unaohitajika: Dakiki 60

Maandalizi:

- ☑ Kabla ya kipindi kuanza, uliza mshiriki mmoja kufanya mchezo wa kuigiza nawe. Utajifanya mwuza pembejeo za kilimo, na mshiriki ataigiza nafasi ya mteja anayetaka kununua bidhaa. Muonyeshe mshiriki maneno anayofaa kuyasema (tazama chini ya usikivu).
- ☑ Karatasi lililo na maandishi: *Duka la mwuza pembejeo za kilimo*. Bandika karatasi katika upande wa mbele wa meza.
- ☑ Chupa tupu (ya soda au ya maji) ilio na kibandiko cha maelezo (karatasi) *Viuawadudu*.
- ☑ Makaratasi yalio na maandishi yafuatayo:
  - *Mteja anataka tu chapa fulani ya bidhaa, lakini chapa nyingine ni bora kuliko anayoitaka*
  - *Mteja aliuliza ushauri kutoka kwa jirani kuhusu matumizi ya pembejeo fulani na akapata ushauri mbaya*
  - *Mteja alinunua bidhaa isio sahihi*
  - *Mteja alitarajia mazao kuongezeka maradufu na hilo halikufanyika*
- ☑ Kadi za rangi zilizo na maandishi:
  - *Chapa fulani ya bidhaa*
  - *Jirani aliyepeana ushauri mbaya*
  - *Bidhaa isio sahihi*
  - *Matarajio yasioweza kutekelezwa*

Mwanzo

Usikivu: Anza kipindi kwa mchezo wa kuigiza. Mteja anaingia dukani na kuweka kiuawadudu kwenye kaunta.
Mteja: “Nilinunua kiuawadudu hiki kutoka kwa duka lako wiki iliopita na nikawekwa kwa mimea yangu. Sasa mimea yangu ina rangi ya hudhurungi! Sasa siwezi kuuza mazao yangu tena kwa soko.”
Wewe: “Basi lazima ulitumia kiuawadudu kwa njia isio sahihi.”
Mteja: “Hapana, nilifanya vile niliambia na jirani wangu.”
Wewe: “Unaona, haukusoma kibandiko cha maelezo. Kwa hivyo makosa ni yako.”
Mteja: “Lakini uliniuzia bidhaa, kwa hivyo makosa ni yako.” Wewe: “Hapana, makosa ni yako!”
Mteja: “Sitarudi hapa tena” na anatoka nje ya duka.
Mshukuru mshiriki aliyejitolea kwa kukusaidia. Uliza washiriki: “Hii ni njia nzuri kweli ya kumshughuikia mteja?” Labda kila mtu atasema hapana. Waambie washiriki kwamba tutajadili kwa kina baadaye kilichokuwa kibaya na jinsi ya kukiboresha

Kichwa: Waambie kichwa: *Jinsi ya kushughulikia wateja wagumu.*

Kusadikika: Elezea uzoefu wako katika kushughulikia wateja.

Malengo: Kuelezea jinsi ya kushughulikia malalamiko na hali zingine ngumu.

Manufaa: Ni muhimu kushughulikia wateja vizuri, kwa sababu wanaweza kuharibu biashara yako kwa kuwaambia wengine kwamba haukuwashughulikia vyema.

Mwelekeo: Tutaangalia matukio fulani yanayoweza kutokea dukani mwako.

Wasilisho

Ufafanuzi, **M**aonyesho, **M**azoezi, na **M**wongozo:

1. Rejelea mchezo wa kuigiza. Uliza kilichofanyika vibaya. Mwuzaji hakumsikiza mteja, alianza kupingana, na mwishowe alimpoteza mteja.
2. Uliza washiriki: “Ni vipi mteja anakosa kuridhika?” Andika majibu katika maneno makuu kwenye karatasi. Mteja atakosa kuridhika kama:
   - Atanunua bidhaa mbaya/isio sahihi.
   - Atapata bidhaa duni.
   - Atalipa bei ghali kwa bidhaa fulani.
   - Atatumia bidhaa kwa njia mbaya/isio sahihi.
   - Atakosa kuchukua tahadhari zinazofaa.

- Hatapata alichotarajia

3. Ongezea kwamba mteja ambaye hajaridhika:
   - Atapoteza imani katika mwuzaji na pia katika bidhaa.
   - Atawaambia watu wengine ingawa huenda asimwambie mwuzaji.
   - Atakua mgumu sana kumrudisha kwa duka lako.

   Ingawa wateja wana malalamiko, ni wachache tu ambao hawajaridhika watarudi **kulalamika.** Kwa jumla, walio na malalamiko watafanya tena biashara nawe kama malalamiko yao yatasuluhishwa, lakini wale wasiolalamika hawatarudi tena kwa duka lako. Hata hivyo, wale ambao hawakuridhika na hawalalamiki, watawaambie wengine ambao wangekuwa wateja wako.

   Kumbuka: **Inachukua sekunde chache sana kupoteza mteja na muda mrefu sana kupata mteja mmoja.**

4. Ongezea kwamba kuuza bidhaa ghushi na zisizo halali kunaweza kuongeza faida yako kwa muda mfupi, kwa muda mrefu **utapoteza wateja** wako wote kwa sababu hawataridhika na unaweza kulazimika kufunga biashara yako.

5. Uliza unachoweza kufanya kama mwuzaji ikiwa mteja ambaye hakuridhika atakuja katika duka lako. Andika majibu kwa maneno makuu kwenye karatasi. Majibu yanaweza kuwa:

   - Chukulia malalamiko yao **kwa makini** na **uchukue muda** kumsikiza mteja.
   - Jaribu kutambua tatizo: Je, mteja alihifadhi bidhaa kwa njia sahihi? Je, alitumia kiasi kilicho sahihi? Je, alitumia bidhaa hiyo kwa njia ilio sahihi? Je, alichukua tahadhari zote? n.k.
   - **Usibishane na mteja:** Hakuna haja ya kupingana na mteja, kwa sababu mwishowe utampoteza. Mwambie mteja kwamba unaelewa malalamiko kabisa na kwamba unasikitika ilifanyika.
   - **Ahidi au toa fidia**: Hata kama mteja ndiye wa kulaumiwa (kwa mfano, hakufuata ushauri wako), unaweza kumuahidi fidia, kama vile, turuhani ya asilimia kumi kwa bidhaa nyingine. Kama ulifanya makosa kwa kupatia ushauri usio sahihi au kwa bahati mbaya uliuza bidhaa isio sahihi, rudishia mteja pesa yote.

6. Waambie washiriki kwamba tutaangalia masuala fulani yanayoweza kutokea dukani mwako. Gawanya washiriki katika vikundi vinne. Kila kikundi kitapata suala moja. Watasoma suala halafu wajadili **jinsi ya kushughulikia suala hilo**. Soma masuala halafu upeane kila kikundi suala moja.

7. Wacha vikundi vifanye kazi kwa dakika chache halafu mjadili masuala pamoja. Uliza kikundi cha kwanza kusoma suala lao. Bandika kadi ya rangi ilio na suala hilo kwenye karatasi tupu (kwa hivyo bandika kadi ilio na *Chapa fulani ya bidhaa*, kama suala ni "*Mteja anataka tu chapa fulani ya bidhaa, lakini chapa nyingine ni bora kuliko anayoitaka"*). Uliza kikundi jinsi ya kushughulikia suala hilo. Andika suluhisho katika maneno makuu kwenye karatasi ile moja chini ya kadi. Uliza kama vikundi vingine vinakubaliana na kikundi cha kwanza au kama yeyote angependa kuongezea chochote kile.

8. Enda kwa kikundi kinachofuata na ufuate utaratibu ule ule. Endelea hadi mjadili masuala/matukio yote.
9. Majibu yanaweza kuwa kama haya yafuatayo:
    a. Mteja anataka tu chapa fulani ya bidhaa, lakini chapa nyingine ni bora kuliko anayoitaka (**chapa fulani ya bidhaa**): Mara nyingi, wateja hupenda kununua chapa ya bidhaa wanayoijua. Hata kama bidhaa mpya ilio bora au inatoa matokeo sawa lakini ni ya bei nafuu iko sokoni, wateja watakatilia chapa yao wanayoijua. Shiriki na mteja uzoefu wako mwenyewe au wa wateja wengine, serikali au mradi fulani. Kama kuna shamba la maonyesho karibu ambapo bidhaa mpya inaonyeshwa, unaweza kumtuma mteja huko. Kama mteja anasisitiza kuwa anataka chapa aliyoizoea, unaweza kumpatia kiasi kidogo cha bidhaa hiyo nyingine bila malipo ili ajaribu.
    b. Mteja aliuliza ushauri kutoka kwa jirani kuhusu matumizi ya pembejeo fulani na akapata ushauri mbaya/usio sahihi (**Jirani aliyepeana ushauri mbaya**): Watu hupenda kusikiza na kufuata ushauri kutoka kwa marafiki, jamaa, majirani, n.k. Jaribu upate ushauri uliopeanwa na msome kibandiko cha maelezo pamoja na mteja ili kueleza njia inayofaa ya kutumia bidhaa hiyo.
    c. Mteja alinunua bidhaa isio sahihi (**bidhaa isio sahihi**): Jaribu kutambua anachotaka mteja (tatizo ni lipi, kwa mmea upi). Kama bidhaa bado imefungwa na una uhakika ilinunuliwa kutoka katika duka lako (unaweza kuitisha risiti), unaweza kujitolea kuibadilisha na bidhaa ilio sahihi.
    d. Mteja alitarajia mazao kuongezeka maradufu na hilo halikufanyika (**matarajio yasioweza kutekelezwa**): Jaribu kutambua namna walipata matarajio hayo. Waliambiwa na marafiki au ilitangazwa? Elezea wazi matarajio yanayowezekana kutoka kwa bidhaa hii na uwaambie uzoefu wako au wa wateja wengine, serikali, au mradi.
10. Ukishajadili masuala yote, uliza kama kuna yeyote anayeweza kutoa suala lingine geni. Mjadili pamoja jinsi ya kushughulikia suala hilo.

Malizia

Muhtasari:	Kariri kwamba inachukua sekunde chache sana kupoteza mteja na muda mrefu sana kupata mwingine. Mtu akija kwa duka lako na malalamiko, yachukulie kwa maakini na uchukue muda kumsaidia, jaribu kutambua shida, usipingane naye, na kama inafaa mpatie fidia.
Maswali:	Uliza kama kuna yeyote aliye na swali au maoni.
Tathmini:	Uliza vile wanafaa kushughulikia mteja aliye na tatizo. Uliza jinsi ya kushughulikia mteja atakayekuja dukani mwako kufuatia kuchukua ushauri usio sahihi kutoka kwa jirani yake.

Hatua fuatilizi: Kufikia sasa tumeona jinsi ya kushughulikia wateja na hata wale wagumu. Katika kipindi kitakachofuata, tutajadili njia ya kupokea majibu/mwitikio na kutosheleza wateja.

Sambaza **makaratasi ya taarifa ya maelezo** kwa washiriki wote.