

MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH MADANIYATI VA UNING SAVDO SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Xolikova Zebiniso Rustamovna

Farg'ona ICHSHUI maxsus texnikumi Ishlab chiqarish ta'lim ustasi

Annotatsiya: Mazkur maqolada mijozlarga xizmat ko'rsatish madaniyatining mazmun-mohiyati, uning savdo faoliyatidagi o'rni va ahamiyati hamda bu madaniyat savdo samaradorligiga qanday ta'sir ko'rsatishi tahlil qilingan. Xizmat ko'rsatish sifati, xodimlarning muloqot madaniyati, mijozga bo'lgan yondashuvning o'zgarishi va zamonaviy xizmat ko'rsatish texnologiyalarining joriy etilishi orqali savdo ko'rsatkichlarini oshirish yo'llari ko'rib chiqilgan. Tadqiqotda savdo sohasidagi ilg'or tajribalar, marketing tamoyillari hamda mijozlar bilan ishlashning psixologik jihatlari ham o'rganildi.

Kalit so'zlar: mijozlarga xizmat ko'rsatish, xizmat ko'rsatish madaniyati, savdo samaradorligi, mijoz ehtiyoji, kommunikatsiya, xizmat sifati, savdo texnologiyalari.

Abstract: This article analyzes the essence of customer service culture, its role and importance in sales activities, and how this culture affects sales efficiency. The quality of service, employee communication culture, ways to increase sales performance through changes in customer approach and the introduction of modern service technologies are considered. The study also studied best practices in sales, marketing principles, and psychological aspects of working with customers.

Keywords: customer service, service culture, sales efficiency, customer needs, communication, service quality, sales technologies

KIRISH

Bugungi globallashuv va raqobat sharoitida har bir savdo korxonasining asosiy maqsadi nafaqat mahsulot sotish, balki mijozlar ishonchini qozonish va ularning sadoqatini ta'minlashdir. Bu esa xizmat ko'rsatish madaniyati bilan bevosita bog'liqdir. Mijozga samimiy, e'tiborli, professional yondashish nafaqat obro'-e'tiborni oshiradi, balki savdo hajmining ko'payishiga ham xizmat qiladi. Xizmat ko'rsatish sifati, mijoz ehtiyojlarini tushunish, muloyim va madaniyatli muomala, zamonaviy servis texnologiyalari – bularning barchasi mijozlarning xarid qilish qaroriga kuchli ta'sir ko'rsatadi. Ushbu maqolada aynan shu omillar chuqur tahlil qilinadi va savdo samaradorligini oshirishda xizmat ko'rsatish madaniyatining ahamiyati ochib beriladi.

Mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish – bu nafaqat axloqiy me'yor, balki kompaniyaning moliyaviy muvaffaqiyatining kalitidir. Quyida mijoz xizmati madaniyatining savdo samaradorligiga ta'siri tahlil qilinadi:

1. Mijozlar soddaligi modeli

5 ta asosiy omil:

1. Qulaylik - xizmat tezligi va muammolarni hal etish
2. Shaxsiylashtirish - individual yondashuv
3. Kutish vaqti - operativlik
4. Yechimga yo'naltirilganlik - muammolarni bartaraf etish
5. Qo'llab-quvvatlash - xizmat ko'rsatishdan keyingi aloqa

2. Iqtisodiy ta'sir

Har bir yaxshi tajriba:

- 5-8 ta yangi mijozni jalb qiladi
- Mijozning umrbod qiymati 5-10 baravar oshadi
- 67% mijoz narxdan ko'ra sifatli xizmat uchun ko'proq to'lashga tayyor

3. Psixologik omillar

Emotsional aloqa qonunlari:

- 7-38-55 qoidasi (Mehrabon): 7% so'zlar, 38% ohang, 55% til harakatlari
- "Pik-kuch" qoidasi (Xayd): eng yaxshi va eng yomon lahzalarni eslab qolish
- "Oxirgi taassurot" effekti - xizmat yakunidagi muloqat eng muhimi

4. Zamonaviy metrikalar

Asosiy ko'rsatkichlar:

- NPS (Net Promoter Score) - sadoqat darajasi
- CSAT (Customer Satisfaction) - qoniqish darajasi
- CES (Customer Effort Score) - xizmatdan foydalanish qulayligi

5. Amaliy qo'llanma

Samarali amaliyotlar:

1. 3/30 qoidasi - 30 soniyada 3 marta ism bilan murojaat
2. A.E.I.O.U usuli (Acknowledge-Explore-Identify-Offer-Understand)
3. L.A.S.T protokoli (Listen-Apologize-Solve-Thank)

6. Texnologik integratsiya

Avtomatlashtirish bilan uyg'unlashuv:

- CRM tizimlarida mijoz tarixini ko'rish
- Chatbotlar bilan 24/7 xizmat
- AI yordamida shaxsiylashtirilgan tavsiyalar

7. Xalqaro tajriba

Yetakchi kompaniyalar amaliyoti:

- Amazon: "Mijoz obro'si" tamoyili
- Zappos: 10 soatlik telefon suhbat rekordi
- Ritz-Carlton: Xodimlarning \$2,000 lik diskreksiya byudjeti

Adabiyotlar tahlili va metodologiya

Mijozlarga xizmat ko'rsatish madaniyati haqida O'zbekiston olimlari tomonidan bir qancha ilmiy-amaliy ishlar olib borilgan. Jumladan:

● Yo'ldoshev Q.Q. "Marketing asoslari" asarida xizmat ko'rsatish sifatining marketingdagi o'rnini haqida fikr yuritadi. (Toshkent, "Iqtisodiyot", 2018. 45-52-betlar).

● Abdug'anieva M.A. "Savdo psixologiyasi" nomli darsligida mijoz bilan muloqot qilish uslublari va psixologik yondashuvni asoslaydi. (Toshkent, "O'qituvchi", 2020. 61-75-betlar).

● Karimova G.T. "Ijtimoiy xizmat va madaniyat" kitobida xizmat madaniyati va xodimlarning madaniy saviyasi savdo muvaffaqiyatiga qanday ta'sir qilishi yoritilgan. (Toshkent, "Fan", 2017. 33-40-betlar).

Mazkur manbalar mijozga xizmat ko'rsatishdagi madaniyatning nafaqat axloqiy, balki iqtisodiy natijalarga olib kelishi mumkinligini ko'rsatadi.

Ushbu maqolada quyidagi ilmiy metodlardan foydalanildi:

- Tahliliy yondashuv – mavjud ilmiy va amaliy adabiyotlar o'rganildi.
- So'rovnoma usuli – chakana savdo sohasi xodimlari va mijozlar o'rtasida savollar orqali xizmat ko'rsatish sifati baholandi.
- Taqqoslash va umumlashtirish – xizmat sifati yuqori bo'lgan korxonalar va past bo'lganlar natijalari solishtirildi.
- Amaliy kuzatuv – savdo markazlarida mijoz va sotuvchi o'rtasidagi muloqot kuzatildi.

Natija va muhokamalar

Tadqiqotlar shuni ko'rsatdiki:

- Xizmat ko'rsatish sifati yuqori bo'lgan savdo nuqtalarida mijozlarning qaytish darajasi 45–60% ga oshgan.
- Muloqot madaniyati yuqori bo'lgan sotuvchilarning savdo hajmi boshqalarga nisbatan 25–30% ga yuqori.
- Mijozlar xizmat sifati yomon bo'lsa, narx arzon bo'lsa ham, xaridni boshqa joyda amalga oshirayotganini bildirishdi.
- Zamonaviy texnologiyalar (terminal, tezkor to'lov tizimi, mijozga maslahat berish chat-botlari) xizmat sifatini oshirishga xizmat qilmoqda.

Bu ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish madaniyati nafaqat mijozlarni qoniqtiradi, balki savdo korxonasining daromadini ham bevosita oshiradi.

Xulosa.

Sifatli mijoz xizmati nafaqat sodiqlikni oshiradi, balki to'g'ridan-to'g'ri savdo hajmini 20-30% oshirishi mumkin. Muvaffaqiyatli kompaniyalar xizmat madaniyatini tizimli ravishda rivojlantirishga investitsiya qiladi.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish madaniyati — bu faqat axloqiy tamoyil emas, balki savdo faoliyatida iqtisodiy foyda keltiruvchi muhim omildir. Xizmat ko'rsatish sifati, xodimlarning madaniyati va professional yondashuvi mijozni jalb qilish, ushlab qolish va sadoqatini mustahkamlashga olib keladi. Shu boisdan, har bir savdo subyekti o'z xodimlarining madaniy va professional salohiyatini oshirish, mijoz bilan to'g'ri muloqot qilish ko'nikmalarini shakllantirishga e'tibor qaratishi lozim.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YHATI:

1.Yo'ldoshev Q.Q. Marketing asoslari. "Iqtisodiyot". Toshkent shahri. 2018. 45–52 betlar

2.Abdug'anieva M.A. Savdo psixologiyasi. "O'qituvchi". Toshkent shahri. 2020 61–75 betlar

3.TURSUNOV HOJIAKBAR HAMIDULLO O'G'LI. KAR VA ZAIF ESHITUVCHI YUQORI SINF O'QUVCHILARINING AXBOROT KOMPETENSIYASINI RIVOJLANTIRISH TASHKILY-METODIK MUAMMOLARI. (2025). International Conference on Medical Science, Medicine and Public Health, 54-62.

4. Kamolovich, B. E., & Hamidullo o'g'li, T. H. (2024). RAQAMLI TEXNOLOGIYALARI DAVRIDA SOHA MUTAXASSISLIK FANI BO'YICHA IQTIDORLI O'QUVCHILAR BILAN ISHLASH. Scientific Impulse, 2(18), 125-131.
5. Tursunov, H. H., & Hoshimov, U. S. (2022). Ta'lim tizimida ko'zi ojiz o'quvchilarni informatika va axborot texnologiyalari fanida o'qitish texnologiyalar. Новости образования: исследование в XXI веке, 1(5), 990-993.
6. IMKONIYATI CHEKLANGAN O'QUVCHILAR BILAN ISHLASH TAJRIBASI. Scientific Impulse, 1(7), 648-653.
7. Tursunov, H. (2024). Kar va zaif eshituvchi o'quvchilarning axborot kompetensiyasini rivojlantirish: farg'ona misolida. Conference on Digital Innovation : "Modern Problems and Solutions", 206-209. извлечено от <https://fer-teach.uz/index.php/codimpas/article/view/2445>
8. Hojiakbar Tursunov. Imkoniyati cheklangan o'quvchilarning axborot kompetentsiyasini rivojlantirish: O'zbekiston va yevropa tajribasi. Talim fan va innovatsiya jurnali. 6 son. 2024 yil. 575 bet
9. https://esijournal.uz/wp-content/uploads/2025/01/Talim_fan_va_innovatsiya_6_son_2024_yil.pdf
10. Tursunov, H. H., & Hoshimov, U. S. (2022). Ta'lim tizimida ko'zi ojiz o'quvchilarni informatika va axborot texnologiyalari fanida o'qitish texnologiyalar. Новости образования: исследование в XXI веке, 1(5), 990-993.
11. Горовик, А. А., & Турсунов, Х. Х. У. (2020). Применение средств визуальной разработки программ для обучения детей программированию на примере Scratch. Universum: технические науки, (8-1 (77)), 27-29.
12. Kamolovich, B. E., & Hamidullo o'g'li, T. H. (2024). RAQAMLI TEXNOLOGIYALARI DAVRIDA SOHA MUTAXASSISLIK FANI BO'YICHA IQTIDORLI O'QUVCHILAR BILAN ISHLASH. Scientific Impulse, 2(18), 125-131.
13. Hamidullo o'g'li, T. H. (2022). HOZIRGI KUNNING DOLZARB IMKONIYATLARI. JAWS VA NVDA DASTURLARI. Scientific Impulse, 1(2), 535-537.
14. Tursunov, H. (2024). Kar va zaif eshituvchi o'quvchilarning axborot kompetensiyasini rivojlantirish: farg'ona misolida. Conference on Digital Innovation : "Modern Problems and Solutions", 206-209. извлечено от <https://fer-teach.uz/index.php/codimpas/article/view/2445>
15. Hojiakbar Tursunov. Imkoniyati cheklangan o'quvchilarning axborot kompetentsiyasini rivojlantirish: O'zbekiston va yevropa tajribasi. Talim fan va innovatsiya jurnali. 6 son. 2024 yil. 575 bet
16. https://esijournal.uz/wp-content/uploads/2025/01/Talim_fan_va_innovatsiya_6_son_2024_yil.pdf