



۹ روش برای افزایش وفاداری مشتری

برای افزایش وفاداری مشتری راه‌های ساده‌ای وجود دارد. خیلی‌ها به اشتباه فکر می‌کنند مهم‌ترین موضوع قیمت است و اگر قیمت محصولات و خدمات پایین باشد مشتری وفادار خواهد بود و همیشه خرید خواهد کرد؛ ولی بسیاری از شرکت‌های موفق با وجود ارائه محصولات گران موفق هستند و مشتریان وفادار زیادی دارند. بیایید ۹ روش برای افزایش وفاداری مشتری را بررسی کنیم.

در زیر ۹ روش برای افزایش وفاداری مشتری آورده شده است:

۱. حفظ ارتباط هفتگی

کاری کنید که مشتریان هر هفته به یاد شما باشند. این موضوع باعث می‌شود کسب‌وکار شما بسیار فعال و در حال رشد به نظر برسد و وفاداری مشتریان افزایش یابد. از طریق ارسال ایمیل، پیامک، نامه پستی، ارسال فهرست ماهانه کالاها، کارت یادآوری رویدادها یا کارت تبریک مناسبتی به مشتریان فعلی خود نشان دهید هنوز

فعال هستید و آن‌ها را فراموش نکرده‌اید.

۲. تشویق به خرید مجدد

به مشتریان دلیلی برای بازگشت مجدد بدهید؛ برای مثال، از آنجا که کفش کودکان به سرعت برایشان تنگ می‌شود، صاحب فروشگاه کفش بچگانه می‌تواند کارتی ارائه کند که پنجمین خرید کفش برای هر کودک نصف قیمت ارائه می‌شود. مدام به مشتری پیشنهاد های مختلفی ارائه کنید. برای خریداران موارد تشویقی متنوعی در نظر بگیرید؛ مثلاً به مشتریانی که تا تاریخی مشخص خرید کنند، یک بلیط استخر و سونا هدیه بدهید. فروش‌های ویژه‌ای داشته باشید که مخصوص مشتریان ثابت است. به آن‌ها بگویید این فروش‌های ویژه برای همه در نظر گرفته نشده است.

۳. جلب اعتماد مشتری

اگر گفته‌اید محصولی چهارشنبه به‌دست فرد می‌رسد، مطمئن شوید که این قول چهارشنبه یا زودتر تحقق می‌یابد. قابل اعتماد باشید. اگر اشکالی پیش آمد، به سرعت به مشتریان اطلاع دهید و غرامت آن را بپردازید. مهم‌ترین فروش، فروش دوم است. از لحظه‌ای که فروش اول انجام شد، آنقدر خوش‌قول و قابل اعتماد باشید که خریدار در خرید دوم، بدون هیچ‌گونه تردیدی باز شما را انتخاب کند. شاید همیشه نتوانید خوش‌قول باشید، ولی می‌توانید حقیقت را به خریدار بگویید و از او فرصت بخواهید تا به قولتان عمل کنید.

۴. خدمات مشتریان

خریداران همیشه دوست دارند مورد احترام واقع شوند و خدمات خوبی دریافت کنند. تلاش بیشتری انجام داده و نیازهای مشتریان را برآورده کنید. به کارمندان آموزش دهید تا آن‌ها نیز همین کار را انجام دهند. مشتریان همیشه به یاد می‌آورند

که درست مانند اعضای یک خانواده رفتاری عادلانه و محترمانه با آنها داشته‌اید. اگر هم گاهی توقعی دارند که خارج از توان شما است این موضوع را به آنها توضیح بدهید. بخش مهمی از خدمات مشتریان، توضیح مناسب و قانع‌کننده است.

۵. شناخت محصول

شما باید متخصص‌ترین فرد درباره محصولات خود باشید. باید بتوانید هر سوالی درباره محصول را پاسخ بدهید. حتی شاید بهتر باشد در سایت و رسانه‌های اجتماعی به معرفی و آموزش استفاده از محصول بپردازید. خریداران همیشه دوست دارند از متخصص‌ها بخرند. شما نشان بدهید دانش بسیار زیادی دارید و می‌توانید دقیقاً تشخیص دهید کدام محصول برای مخاطبتان مناسب است. کارمندان باید اطلاعات کافی درباره محصولات و نحوه کارکرد آنها داشته باشند.

۶. وفاداری کارکنان

وفاداری از رده‌های بالا به رده‌های پایین منتقل می‌شود. اگر نسبت به کارمندان خود وفادار باشید، آنها احساس مثبتی نسبت به کارشان دارند و این وفاداری را به مشتریان منتقل خواهند کرد. این موضوع اهمیت بسیار بالایی دارد. برخورد کارکنان شما با خریدار، انعکاس برخورد شما با آنها است. هرچه با کارمندان با احترام بیشتری برخورد کنید، همین احترام به مشتری منتقل خواهد شد.

۷. آموزش کارمندان

به کارمندان خود آموزش دهید تا تعامل مناسبی با مشتریان داشته باشند. به آنها اختیار دهید تا تصمیماتی اتخاذ کنند که به نفع مشتریان است. اگر کاری می‌کنند که باعث رضایت بیشتر مشتری می‌شود، آنها را تشویق کنید. توقع نداشته باشید کارکنان همیشه بدانند چگونه باید برخورد کنند. این موارد را قبلاً به آنها بگویید و

حتی تمرین کنید.

۸. اهمیت دادن به نام مشتری

اسامی مشتریان دائمی خود را بدانید و با آنها تعامل برقرار کنید. شیرین‌ترین کلمه برای مشتری نام خود است! اصلاً خوب نیست که نام مشتریان وفادار خود را ندانید و آنها را به نام خودشان صدا نزنید. البته اگر تعداد مشتریان خیلی زیاد است می‌توانید از سیستم‌ها و نرم‌افزارهای مدیریت ارتباطات خریداران استفاده کنید.

۹. انعطاف‌پذیری کافی

نهایت تلاش خود را انجام دهید تا مشکلات مشتریان را حل کرده و به شکایات آنها رسیدگی کنید. همیشه راه‌حل قابل قبولی داشته باشید، حتی اگر هزینه داشته باشد. بهانه‌هایی مانند «این سیاست ما است» یا «روال کاری ما این‌گونه است.» باعث از دست دادن مشتریان خواهد شد. اگر قصد مشتری سوءاستفاده از خدمات و محصولات شما نیست و درخواستی صادقانه دارد، تلاش کنید رضایت او را جلب کنید. البته گفتن این موضوع آسان است و اجرای آن سخت!

امیدواریم از این روش‌ها استفاده کنید و در افزایش وفاداری مشتریان موفق‌تر باشید!