



خلق تجربه لذت بخش با تمرکز بر سرعت!

یکی از مهم ترین عوامل برای خلق تجربه لذت بخش، تمرکز بر سرعت است. برای افزایش سرعت، لازم است بر ۴ مورد کار کنید.

۱. سرعت پاسخگویی

شاید یکی از بزرگ ترین عوامل نارضایتی مشتریان در ایران در هر صنف و کسب و کاری سرعت پاسخگویی پایین باشد. اگر بتوانیم سرعت پاسخگویی را خیلی بالاتر ببریم، رضایت خیلی بالاتر خواهد رفت.

ترفند بسیار جالبی وجود دارد که شرکت های خارجی استفاده می کنند و می خواهیم آن را به شما بگویم تا سرعت پاسخگویی تان را بالا ببرید.

مشکل اینکه اغلب به سرعت به سوالات و نظرات مشتریان پاسخ نمی دهیم این است که موضوع پیچیده است. مثلاً شخصی از ما خریدی کرده است و در استفاده از

بخشی از آن مشکلی دارد. فردی که پاسخگوی این پیامها است شاید اطلاعات کافی در آن مورد خاص ندارد. روش شرکت‌های برتر این است که پاسخگویی را چندمرحله‌ای انجام می‌دهند. بنابراین در پاسخگویی مشتریان این شجاعت را داشته باشید که بلافاصله به فرد پاسخ دهید؛ حتی اگر در آن جواب بگویید که ما فعلا راه‌حلی پیدا نکرده‌ایم، ولی آن را بررسی می‌کنیم و تا ۴۸ ساعت کاری به شما پاسخ می‌دهیم.

بنابراین نکته آن است که برای پاسخگویی سریع، لازم نیست پاسخ کامل را بدانیم. شاید پاسخ کامل را هم نگوییم ولی نشان می‌دهیم که واقعا در حال پیگیری آن مورد هستیم و اغلب مشتریان از همین موضوع حس خوبی پیدا می‌کنند که ما در حال پیگیری مشکل آن‌ها هستیم.

۲. سرعت تحویل

سرعت تحویل می‌تواند یکی از بزرگ‌ترین مزیت‌های رقابتی شما باشد. این کار حس بسیار خوبی در مشتری ایجاد می‌کند. همچنین لازم است که دستورالعمل‌هایی درست کنیم که بتوانیم خودمان و کارمندانمان سرعت تحویل را بالاتر ببریم.

برای بهبود سرعت تحویل لازم است یک سیستم سنجش درست کنید. یعنی از زمانی که مشتری با شما تماس گرفت تا زمانی که محصول از شرکتتان خارج شود ثبت کنید و زمان را اندازه بگیرید و ببینید چگونه می‌توانید زمان تحویل را حتی یک دقیقه کاهش دهید.

۳. خوش‌قولی

معمولا زمانی که برای انجام کارها قول می‌دهیم اشتباه و تقریبی است و نمی‌توانیم اجرا کنیم. به مشتری می‌گوییم تا دو دقیقه بررسی می‌کنم و خبر می‌دهم. این کار شاید خیلی بیشتر از دو دقیقه طول بکشد. به همکارانتان آموزش دهید که اگر

عددی را به مشتری گفتید، آن عدد حدودی نیست و باید دقیق باشد. اغلب خیلی بهتر است که قول‌های خیلی رویایی ندهید.

برای تشخیص اینکه ببینید کسب‌وکارتان خوش‌قول است یا خیر روش بسیار ساده‌ای وجود دارد. اگر مشتری برای یک موضوع خاص برای یادآوری با شما تماس می‌گیرد، یعنی کسب‌وکار شما خوش‌قول نیست. این یعنی مشتری چیزی را از شما خواسته است و شما انجام نداده‌اید و مشتری مجدد برای آن کار با شما تماس می‌گیرد.

حالت ایده‌آل این است که اگر قولی به مشتری داده‌اید، هیچ‌وقت با شما تماس نگیرد تا قولتان را یادآوری کند.

۴. سرعت سایت

سرعت باز شدن سایت عامل بسیار مهمی در خلق تجربه لذت‌بخش است. بهترین حالت آن است که سایت در کمتر از ۳ ثانیه باز شود. با کمک سایت gtmetrix.com می‌توانید ببینید سرعت سایتتان چقدر است. همچنین به شما پیشنهاد می‌دهد که چگونه می‌توانید سرعت سایتتان را بهتر کنید.

["message_box text_color="light]

اهمیت سرعت سایت

گوگل اعلام کرده بود که وقتی ۵۰۰ میلی‌ثانیه لود سایتش کندتر می‌شود، ۲۰ درصد درآمدش کاهش پیدا می‌کند. همان‌طور که می‌دانید درآمد گوگل به جستجوها و نتایج تبلیغاتی که ظاهر می‌شود بستگی دارد. بنابراین روزهایی که سایت گوگل نیم ثانیه کندتر لود می‌شد، ۲۰ درصد درآمدش کاهش پیدا کرد. یعنی برخی از افراد، از جستجو و کلیک روی مطالب منصرف شدند.

سایت آمازون که بزرگ‌ترین خرده‌فروشی دنیا است آماری منتشر کرده که وقتی ۱۰۰

میلی‌ثانیه سرعتش افت پیدا می‌کند، فروشش یک درصد در آن روز کاهش پیدا می‌کند. برای یک برند میلیارد دلاری افت یک‌درصدی عدد بسیار قابل‌توجهی است. همچنین در نظرسنجی که توسط شرکتی به اسم Marketing Sherpa انجام شده است، ۵۲ درصد از خریداران گفته‌اند که به این دلیل به آن سایت مراجعه نکرده‌اند که سرعتش کند بوده است؛ یعنی سرعت کند عامل اصلی برنگشتن خریداران به آن سایت بوده است.

[message_box/]

اگر می‌خواهید رضایت خریداران بیشتر شود، بر سرعت تمرکز کنید و نتیجه‌اش را خیلی زود خواهید دید!