



روش‌های جمع‌آوری اطلاعات مشتریان

چگونه می‌توان اطلاعات تماس مشتریان را جمع‌آوری کرد؟

بهترین راه برای جمع‌آوری اطلاعات مشتریان، ارائه محصولی رایگان در ازای تکمیل فرم اطلاعات مشتری است. بسیاری از وبسایت‌ها از این روش برای بازاریابی و کسب درآمد استفاده می‌کنند. یکی از روش‌ها آن است که یک کتاب الکترونیکی درست کنید و در آن راه‌های استفاده بهتر از محصولاتان را توضیح دهید و از مشتریان بخواهید آدرس ایمیل خود را بدهند تا کتاب از طریق ایمیل برایشان ارسال شود.

برای ساخت کتاب الکترونیکی لازم نیست نویسنده‌ای حرفه‌ای باشید. کتاب الکترونیکی می‌تواند گزارشی چند صفحه‌ای باشد. ما در سایت مدیر سبز، کتاب الکترونیکی با نام «۱۰۱ عنوان برای ساخت تبلیغات پرفروش» با قیمت ۱۰۰۰ تومان عرضه می‌کنیم و کسانی که در سایت عضو شوند، ۱۰۰۰ تومان اعتبار رایگان هدیه می‌گیرند. پس بازدیدکنندگان دلیلی برای ثبت‌نام و ثبت ایمیل و مشخصات خود دارند، زیرا بلافاصله پس از ثبت‌نام، می‌توانند کتاب را خریداری کرده و آن را دانلود

کنند. با این روش، هزاران نفر در ماه، عضو سایت می‌شوند و مشخصات آن‌ها در سیستم ثبت می‌شود.

شما هم می‌توانید از همین روش استفاده کنید. کافی است متنی تهیه و آن را در نرم‌افزار ورد تایپ کنید. سپس آن را به صورت pdf ذخیره کنید. این امکان در آفیس ۲۰۰۷ وجود دارد. روش حرفه‌ای‌تر برای ساخت کتاب الکترونیکی استفاده از نرم‌افزار InDesign است. کار با آن ساده است و قدرت فوق‌العاده‌ای را در اختیار طراح قرار می‌دهد. این نرم‌افزار شامل ده‌ها طرح آماده است و به کمک آن می‌توانید کتابی با طراحی حرفه‌ای در اختیار داشته باشید. برای تهیه محتویات از دیگران کمک بگیرید، مثلاً در روزنامه آگهی چاپ کنید و از دانشجویی فعال بخواهید چنین متنی را در ازای دریافت دستمزدی مناسب، تهیه کند.

ارائه اطلاعات با ارزش، به صورت الکترونیکی یا چاپی نه تنها شما را در زمینه کاری خود، به عنوان یک متخصص معرفی می‌کند، بلکه مشتریان را با شما، در تماس نگه می‌دارد. من بسیاری از مشتریانم را با همین روش به دست آورده‌ام

حتی اگر زمان و توانایی تایپ کردن گزارش چند صفحه‌ای را ندارید، می‌توانید یک فایل صوتی چند دقیقه‌ای درست کرده و آن را برای مشتریان ایمیل کنید. برای این کار کافی است یک مجموعه هدفون و میکروفن تهیه کنید و آن را به کامپیوتر متصل کرده و صحبت‌هایتان را ذخیره کنید. سپس فایل ذخیره شده را به فرمت MP3 تبدیل کنید تا حجم کمتری اشغال کند و ارسال آن از طریق ایمیل امکان‌پذیر باشد. اگر امکان صرف هزینه بیشتری را دارید، فایل صوتی را روی سی‌دی ذخیره و برای مشتریان ارسال کنید. برای ویرایش صوت و اضافه کردن موسیقی متن می‌توانید از نرم‌افزار Adobe Audition استفاده کنید. این نرم‌افزار یکی از قوی‌ترین‌ها در زمینه ویرایش فایل‌های صوتی است.

امروزه تولید اطلاعات روی سی‌دی یا دی.وی.دی بسیار ارزان تمام می‌شود. یک سی دی خام مرغوب با چاپ دیجیتال چهار رنگ قیمتی کمتر از ۲۰۰ تومان دارد. پس با

صرف کمتر از ۲۰۰۰۰ تومان، ۱۰۰ سیدی با چاپ اختصاصی شرکت، در اختیار شما قرار می‌گیرد. اگر تیراژ را به ۱۰۰۰ عدد افزایش دهید، قیمت سیدی با چاپ چهاررنگ، بسیار کمتر خواهد شد. برای یافتن شرکت‌هایی که این خدمات را ارائه می‌دهند کافی است در آگهی روزنامه‌ها، ستون چاپ و خدمات سیدی را مشاهده کنید.

اگر کارتان طوری است که غالباً از سیدی استفاده می‌کنید، مثلاً شرکت تبلیغاتی دارید و برای مشتریان کار طراحی انجام می‌دهید، حتماً از سیدی‌هایی با چاپ اختصاصی خودتان استفاده کنید و روی آن نام شرکت، فعالیت‌هایی که انجام می‌دهید و اطلاعات تماس را ذکر کنید. اطلاعات تماس می‌تواند شماره تلفن، آدرس ایمیل و همچنین آدرس وبسایت باشد.

قبل از تهیه اطلاعات رایگان به صورت کتاب الکترونیکی یا فایل صوتی، برای مشتری به این نکات توجه کنید

۱. بزرگ‌ترین مشکل مشتریان چیست؟

۲. چگونه می‌توان به مشتریان کمک کرد تا از محصولات به خوبی استفاده کنند؟

۳. در کجا می‌توانید اطلاعاتی ارزان و با کیفیت بیابید تا به مشتریان بدهید؟

به مشتریان بگویید که در ازای دادن اطلاعات تماس، این اطلاعات را برایشان ارسال می‌کنید

روش دیگر برای جمع‌آوری اطلاعات تماس مشتریان، استفاده از مسابقات یا قرعه‌کشی است. این روش مخصوصاً برای دارندگان فروشگاه می‌تواند مفید باشد، زیرا دارندگان فروشگاه باید دلیلی قانع‌کننده ارائه دهند تا مشتری حاضر به دادن اطلاعات تماس خود باشد. هر هفته قرعه‌کشی را ترتیب دهید و چند نفر را به عنوان

برنده تعیین و جوایز را ارسال کنید. سپس برای تمامی آن‌هایی که برنده نشده‌اند، پیامی بفرستید و به آن‌ها بگویید که متأسفیم که شما برنده نشده‌اید ولی می‌توانید تا ۳ روز، از تخفیف ویژه ۲۰ درصدی ما استفاده کنید.

اگر در مرکز پخش کار می‌کنید و مشتریان شما، خود، فروشنده هستند می‌توانید هر ماه فایلی صوتی تهیه کرده و روش‌هایی را برای فروش بیشتر محصولاتان به آن‌ها پیشنهاد دهید و جزئیات محصول را برایشان توضیح دهید. این کار فروش شما را به مقدار قابل توجهی افزایش خواهد داد.