



چگونه از مشتریانمان مراقبت کنید

چگونه از مشتریانمان مراقبت کنید - بخش اول

۱. ارزش مادام‌العمر مشتری را تعیین کنید
میزان پولی که سالانه خرج می‌شود ضرب در سابقه رابطه مساوی است با ارزش مادام‌العمر مشتری
۲. دو سطح هر تعامل را در نظر داشته باشید
۱. سطح انسانی
۲. سطح کسب‌وکاری
۳. خشم مشتریان را به خود نگیرید
۴. همکاران و مشتریان داخلی خود را با هدایای بی‌نام غافلگیر کنید
۵. به یاد داشته باشید که هر کس دنیا را متفاوت از دیگران می‌بیند
۶. برای کارکنان به عنوان افراد (کامل) ارزش قائل باشید
۷. با دل خود گوش کنید

۸. قالبی نو برای شیوه نگاه کردن به اشتباهات در سازمان خود بیافرینید (قسمت اول)

اشتباه (برداشتی غلط) به فرصتی برای یادگیری تبدیل می‌شود.

۹. قالبی نو برای شیوه نگاه کردن به اشتباهات در سازمان خود بیافرینید (قسمت دوم)

اشتباه به فرصتی برای ایجاد یک مشتری وفادار تبدیل می‌شود.

۱۰. اتاق یا فضای کار خود را با چیزهایی تزئین کنید که یادآور ارائه خدمات خوب باشند

۱۱. قدر موهبت زندگی را بدانید

دیروز تاریخ است. فردا یک معماست. امروز یک موهبت است. به این دلیل است که آن را حال می‌نامیم.

۱۲. مفهوم حساب بانکی عاطفی را به یاد داشته باشید (قسمت اول)

نمی‌دانم سرنوشت تو چه خواهد بود، اما یک چیز را می‌دانم: تنها کسانی در بین شما واقعا شاد خواهند بود، آن‌هایی هستند که جست‌وجو کرده‌اند و دریافته‌اند که چطور می‌توان خدمت کرد (البرت شوایتزر)

۱۳. مفهوم حساب بانکی را به یاد داشته باشید (قسمت دوم)

لبخند، پنجره‌ای است که نشان می‌دهد قلب شما در خانه است.

برای منتشر کردن نور دو راه وجود دارد: شمع باشید..... یا آئینه که نور را بازتاب می‌کند.

تحسین برای روح انسان، مثل آفتاب است؛ بدون آن نمی‌توانیم رشد کنیم و گل بدهیم.

۱۴. راهروها و دیوارها را با تصاویر گرافیکی و نقل‌قول‌های الهام‌بخش تزئین کنید.

۱۵. گروه‌های کانون را تشکیل دهید (قسمت اول)

۱۶. گروه‌های کانون را تشکیل دهید (قسمت دوم)

۱۷. به خودتان کمک کنید!

تنها راه برای دانستن اینکه مشتریان چه عقیده‌ای نسبت به کسب‌وکار شما دارند: این است که از دید آن‌ها به کسب‌وکار خود نگاه کنید.

۱۸. پنج سازنده حس وفاداری

۱. اعتماد به مشتری

۲. طی کردن یک فاصله ۵/۱ کیلومتری اضافی برای مشتری

۳. جبران مافات در هنگام بروز اشتباه

۴. قدردانی از مشتری

۵. ابتکار عمل در کمک کردن به مشتری

۱۹. بردهای کوچک را جشن بگیرید

۲۰. درباره راه‌هایی که می‌توانید تجربه مشتریان‌تان را ارتقا دهید، هم‌فکری کنید (قسمت اول)

تکنیک طوفان مغزی را یاد بگیرید که شامل:

۱. ممنوع کردن انتقاد و عیب‌جویی

۲. تشویق بحث‌های آزاد و بدون محدودیت

۳. تشویق ترکیب و بهبود ایده‌ها

۴. عدم بحث و ارزیابی ایده‌ها در حین تنظیم فهرست

۵. ناشایست بودن استفاده از ایده‌های دیگران

۶. توجه به اهمیت کمیت ایده‌ها و نه کیفیت آن‌ها

۲۱. درباره راه‌هایی که می‌توانید تجربه مشتریان‌تان را ارتقا دهید، هم‌فکری کنید (قسمت دوم)

خاطرات مثبت، با گذشت زمان، باعث وفاداری می‌شوند.

۲۲. درباره راه‌هایی که می‌توانید تجربه مشتریان‌تان را ارتقا دهید، هم‌فکری کنید

(قسمت سوم)

خلاقیت به خرج دهید. خارج از عرف رایج فکر کنید. بهترین ایده‌ها نامعمول‌ترین هستند.

ایده‌های خود را بر حسب اینکه ۱. بی‌درنگ قابل اجرا هستند ۲. نیاز به کمی وقت دارند ۳. نیاز به وقت بیشتر یا حتی تغییر سیاست قبل از اجرا دارند اولویت‌بندی کنید.

۲۳. روی کاری که (می‌توانید) انجام دهید، متمرکز شوید.

برای اینکه مشتری، شما را دوست داشته باشد، فراتر از انتظارش عمل کنید. (رابرت ای. پیترسون)

۲۴. با داستان‌ها سرگرمی ایجاد کنید.