



Serviciu pentru clienți și profit maxim în 9 pași

Serviciul pentru clienți este cheia de aur a oricărei afaceri de succes. Indiferent de domeniul de activitate al firmei tale, el este și trebuie să fie o prioritate.

În ultimii ani, serviciul pentru clienți a evoluat extrem de mult, pentru că, de la interacțiunea privată individuală, în persoană sau prin telefon, acum, acesta se desfășoară în mod predominant prin rețelele sociale.

De aceea, atunci când vorbim de optimizarea acestei componente vitale a firmei tale, nu este niciodată prea mult.

Vrei să îmbunătățești serviciul pentru clienți și să creșteți performanța vânzărilor?

Următoarele sfaturi te vor ajuta să obții o perspectivă asupra a ceea ce ai nevoie să faci:

1. Clarifică-ți misiunea și împarte-o în obiective specifice

- Începe prin a înțelege nișa ta de afaceri:
- Ce faci cel mai bine?
- Cine are nevoie de ceea ce faci?
- Cum abordezi cel mai bine aceste perspective?

Odată ce ai clarificat această parte, este timpul să te gândești la obiectivele tale săptămânale, lunare și anuale. Începe prin a stabili obiective de rezultate pentru a-ți măsura progresul și urmărește-le îndeaproape. Crește-ți activitatea și măsoară rezultatele.

2. Solicită feedback de la clienți

Primirea feedback-ului de la clienți este esențială pentru a-ți îmbunătăți afacerea. Indiferent de modalitatea prin care soliciți feedback, cel mai important este să identifici dacă afacerea ta îndeplinește sau depășește așteptările clienților. Folosește comentariile pe care le primești pentru a-ți crește vânzările prin îmbunătățirea produselor și a serviciilor.

3. Răspunde rapid

Cel mai bun aspect al rețelelor sociale este că funcționează rapid și sunt ușor de utilizat. Ele permit mărcilor să se conecteze rapid cu consumatorii lor. De aceea, este la fel de important să fii tot timpul prezent și disponibil. De fapt, asta și înseamnă a fi online și în social media. În această epocă, rapiditatea și prezența continuă sunt cele care ridică sau dărâmă o afacere.

4. Vânzarea încrucișată

O modalitate excelentă de a crește vânzările fără costul suplimentar al unei campanii de marketing separate este să te asiguri că reprezentanții tăi de vânzări vând încrucișat la fiecare pas.

Vânzarea încrucișată este acțiunea de a oferi noi produse și servicii împreună cu cele pentru care clientul ar fi putut exprima un interes inițial. Deci, de exemplu, dacă consumatorul achiziționează un laptop și vânzătorul îi oferă o geantă pentru el pentru a merge împreună cu această achiziție, vânzătorul acționează într-o activitate de vânzare încrucișată. Cu cât adaugi mai multe, cu atât primești mai multe vânzări. Este esențial să îți pregătești în acest sens agenții de vânzări și de servicii, deoarece este o modalitate eficientă de a crește vânzările.

5. Oferă cunoștințe educaționale și adecvate

Serviciul pentru clienți nu ar trebui să se refere doar la a fi receptiv, ci și la a oferi clienților cunoștințe legate de marca ta. De exemplu, poți folosi toate canalele de comunicare pentru a oferi materiale cu sfaturi din domeniul pe care îl reprezintă sau resurse educaționale. Acest lucru creează nu doar o rețea solidă și stabilă de clienți, ci oferă și promovare, încredere și recunoaștere firmei tale și, odată cu aceasta, și noi clienți.

6. Creează recomandări printr-un stimulent

Clienții adoră stimulentele. De aceea, modalitatea perfectă de a obține recomandări este ca aceștia să-ți recomande afacerea prietenilor și familiei lor și, în schimb, să primească un stimulent. Spre exemplu, un studiu care a analizat un program de recompensă pentru recomandări bancare a arătat că noii clienți care au fost îndrumați la bancă de către cei existenți au avut cu 18% mai multe șanse să rămână la bancă și au generat cu 16% mai mult profit.

7. Fă-ți timp pentru a-ți instrui personalul din prima linie

Inima operațiunii tale de servicii pentru clienți ar trebui să revină personalului din prima linie. Aceștia sunt interfața afacerii tale și, dacă sunt bine instruiți, îi oferă firmei tale oportunitatea de a defini modul în care clienții îți percep produsele și serviciile. De aceea, este indicat să te asiguri că acești angajați dețin și își dezvoltă în permanență abilități precum cele de comunicare, soluționare a conflictelor sau de a anticipa și chiar depăși așteptările clienților.

8. Asumă-ți responsabilitatea, dar nu și creditul

Ești liderul de echipă al afacerii tale. Toți angajații tăi caută îndrumare de la tine și, de asemenea, îți sprijină efortul. Pentru a-ți construi o echipă puternică, dispusă să facă eforturi suplimentare atunci când ai nevoie, trebuie să-ți apreciezi echipa, dându-i credit pentru tot ceea ce merge bine și să îți asumi vina atunci când ceva nu funcționează.

9. Profită de feedback-ul negativ

Nu este un secret că nimănui nu îi place să audă comentarii negative. Însă, în loc să fii deranjat de asta, trateaz-o ca pe o oportunitate excelentă de a schimba experiența clientului tău. Un lucru este cert. Nimeni nu conduce o afacere perfectă cu clienții perfecți. Primirea oricărui tip de feedback te ajută pe tine și pe firma ta să înveți și să creșteți pe măsură ce vă dezvoltați. Abordarea constructivă a unei plângeri sau a unei experiențe proaste arată clienților că vocile lor sunt auzite și că fiecare individ este un client apreciat. Creșterea angajamentului și a valorii poate crește loialitatea clienților, iar rezultatul se vede în creșterea vânzărilor.

Și nu uita! Pentru tine, antreprenorule, avem [@CODECS](#), cursuri ce-ți sunt dedicate, pentru acel pas care să facă diferența în creșterea afacerii tale. Alegerea îți aparține pe deplin. Noi suntem pregătiți să îți oferim condiții de excelență atât în formarea ta profesională, cât și în ceea ce privește siguranța ta.

Accesează întregul calendar al Școlii noastre de vară aici: <https://www.codecs.ro/stiri/vara-carierii-tale--provocare--invatare--networking->

Pentru a fi informat cu privire la ofertele și resursele pe care ți le punem la dispoziție, te așteptăm și pe www.facebook.com/CODECSNetwork, pe pagina noastră de LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/codecs>, pe grupurile noastre specializate, în grupul celor care primesc newslettere personalizate nevoilor și intereselor lor, cât și pe Instagram- https://www.instagram.com/codecs_romania/?hl=ro.

Pentru informațiile de care ai nevoie privitoare la programele CODECS, poți accesa www.codecs.ro. Un consultant CODECS îți stă la dispoziție la numerele de telefon 021.252.51.82/3/4 și la adresa de e-mail sales@codecs.ro.