



برای حفظ رابطه با مشتری چه کنیم؟

گاهی اوقات در تجارت، ممکن است آنقدر مشغول تعقیب و کشف مشتریان جدید و ارائه راهکارهای مختلف و خلاق برای جذب آنها باشیم که از مشتریان وفاداری که در حال حاضر داریم یا در گذشته داشته‌ایم غافل شویم. در واقع، مراقبت از روابط ایجاد شده قبلی با مشتری برای حفظ کسب و کار شما حیاتی است. خب، برای حفظ رابطه با مشتری چه کنیم؟

اگر مردم و مشتریان از خدمات شما راضی باشند، نه تنها برای خرید بیشتر بازخواهند گشت، بلکه این ظرفیت را دارند که طرفدار برند شما شوند و مشتریان بیشتری را بدون نیاز به انجام هیچ کار سخت و پیچیده‌ای به کسب و کار شما اضافه کنند. این موضوع ساده ولی



مهمی است. باید این را بدانیم که برای حفظ رابطه با مشتری چه کنیم. باید برای این موضوع برنامه داشته باشیم.

در این مقاله می‌توانید چند نکته عالی در مورد چگونگی حفظ روابط خوب با مشتری را بخوانید. موارد بیشتری که به ذهن‌تان می‌رسد را هم در بخش نظرات برای ما ارسال کنید.

۶ نکته در مورد چگونگی حفظ روابط خوب با مشتری

تجارت با برند شما باید لذت بخش باشد

این یک موضوع بدیهی است، در اقتصاد جهانی امروز به راحتی فراموش شده است که اساساً از ابتدا مردم با مردم تجارت می‌کرده‌اند. و همچنان مردم فقط در صورتی می‌خواهند با شما تجارت کنند یا از خدمات و محصولات شما استفاده کنند که شما را دوست داشته باشند (یا حداقل از شما بدشان نیاید!).

اگر مردم شما را سخت یا خشک بدانند، به سراغ برند دیگری خواهند رفت؛ به همین سادگی. وقتی می‌پرسید برای حفظ رابطه با مشتری چه کنیم، بهترین پاسخ این است که در هر کاری با مشتری خود صادق و شفاف باشید. این یک راهکار قدرتمند است و انجام آن چندان دشوار نیست.



برای حفظ رابطه با مشتری کاری را که می‌گویید انجام دهید!

موضوع "قابل اعتماد بودن" را یک گام جلوتر ببرید. اگر یک موعد مشخص برای تحویل محصول و خدمات خود به مشتری تعیین کرده‌اید، مطمئن شوید که آن را رعایت می‌کنید.

بدیهی است که مواقعی وجود دارد که همه چیز بهم بریزد. به هر حال زندگی همین است. اما در همان لحظه ای که متوجه شدید در برآورده ساختن انتظارات مشتریان ناتوان هستید، به مشتری خود اجازه دهید بلافاصله از وضعیت مطلع شود. برای جبران برنامه‌ای داشته باشید و به مشتری نشان دهید که شما تمام تلاش خود را انجام می‌دهید تا همه چیز را به روال خود بازگردانید.



در این شرایط حتی ممکن است متوجه شوید که در نتیجه این ارتباط، رابطه شما با مشتری قوی‌تر می‌شود، زیرا آنها به شما اعتماد خواهند کرد و احتمال بیشتری می‌دهند که در آینده با آنها صادق و رو راست باشید.

مشکلات را به سرعت حل کنید

در ادامه پاسخ به سوال برای حفظ رابطه با مشتری چه کنیم، احتمالاً این جمله آشنا را شنیده‌اید که



«همیشه حق با مشتری است»

در حالی که در واقعیت، ما همیشه این جمله را باور نداریم؛ گاهی اوقات لبخند زدن بموقع، سر تکان دادن مؤدبانه و گرفتن ژستی از روی حسن نیت در مقابل مشتری، به هر حال موثر خواهد بود. زیرا پیامدهای عدم انجام این کار بسیار بیشتر از آنچه که فکر کنید برایتان زمان‌بر و گران تمام خواهد شد.

به مشتریان خود گوش دهید

ممکن است مشتریان شما در مورد خدمات اخیر یا جدیدترین محصولی که از شما دریافت کرده‌اند، بازخوردی دهند؛ به شما در مورد مشکلی که داشته‌اند بگویند، یا فقط ایده‌هایی برای بهبود عملکردتان داشته باشند. با گوش دادن واقعی به آنچه مشتریان می‌گویند، روابطتان با مشتری را حفظ کنید.

به حرف مشتریان خود گوش دهید، نه آن چیزی که شما فکر می‌کنید آنها می‌گویند!



هنگامی که با مشتری صحبت می‌کنید، هر گونه حواس پرتی را کنار بگذارید و قبل از ارائه یک پاسخ سنجیده، آنچه را که می‌گویند به دقت در نظر بگیرید و پردازش کنید. این یکی از مهمترین روش‌ها برای حفظ رابطه با مشتری است.



همه چیز باید درباره مشتری باشد، نه در مورد خودتان؛

مردم به شما اهمیت نمی‌دهند، بلکه به خودشان اهمیت می‌دهند؛ بنابراین صحبت کردن دائم در مورد خودتان می‌تواند کنترل اوضاع را



از دست‌تان خارج کند. پس مطمئن شوید که تمرکز خود را روی مشتریان خود نگه داشته‌اید.

به مشتریان این امکان را بدهید که بدانند چگونه می‌توانید نیازهای خاص آنها را برآورده کنید و مطمئن شوید که راه‌های خودتان را به مشتری تحمیل نمی‌کنید. یا حتی یک قدم جلوتر بروید؛ از آنها بپرسید که از شما چه می‌خواهند؟

به طور منظم در تماس باشید

فضای مجازی، خبرنامه‌های ایمیلی که با دقت درست کرده‌اید یا پیشنهاد خواندن مقالات در وبلاگ‌تان به مشتری، همه و همه مواردی هستند که باید فراهم کرده باشید تا بتوانیم بگوییم بطور منظم با مشتریان خود در تماس هستید.

حضور منظم در صندوق **ایمیل** یا فضای مجازی افراد نه تنها به شما این شانس را می‌دهد که به مشتری وفادار خود، تبلیغات یا تخفیفاتی ارائه دهید، بلکه به این معنی است که در ذهن آنها باقی خواهید ماند.



بنابراین، هنگامی که آنها دوباره به خدمات شما نیاز دارند، یا زمانی که شخص دیگری از آنها می‌خواهد تا کسب و کار خوب یا برند معتبری را بهشان معرفی کند، نام شما بر سر زبان مشتری خواهد بود.

از اینکه تا پایان این مقاله با ما همراه بودید، سپاسگزاریم؛ البته این شش مورد تمام چیزی نیست که در پاسخ به سوال برای حفظ رابطه با مشتری چه کنیم، کافی باشد. نکات طلایی بیشتری را می‌توانید در مقالات و دوره‌های راه‌مدیران دنبال کنید.



[""=box type="info" align="" class="" width]
فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از
خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده‌ها مقاله صوتی و PDF دیگر
دسترسی خواهید داشت.[box/]

[""=box type="shadow" align="aligncenter" class="" width]
لطفاً برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی
خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی
[box/]