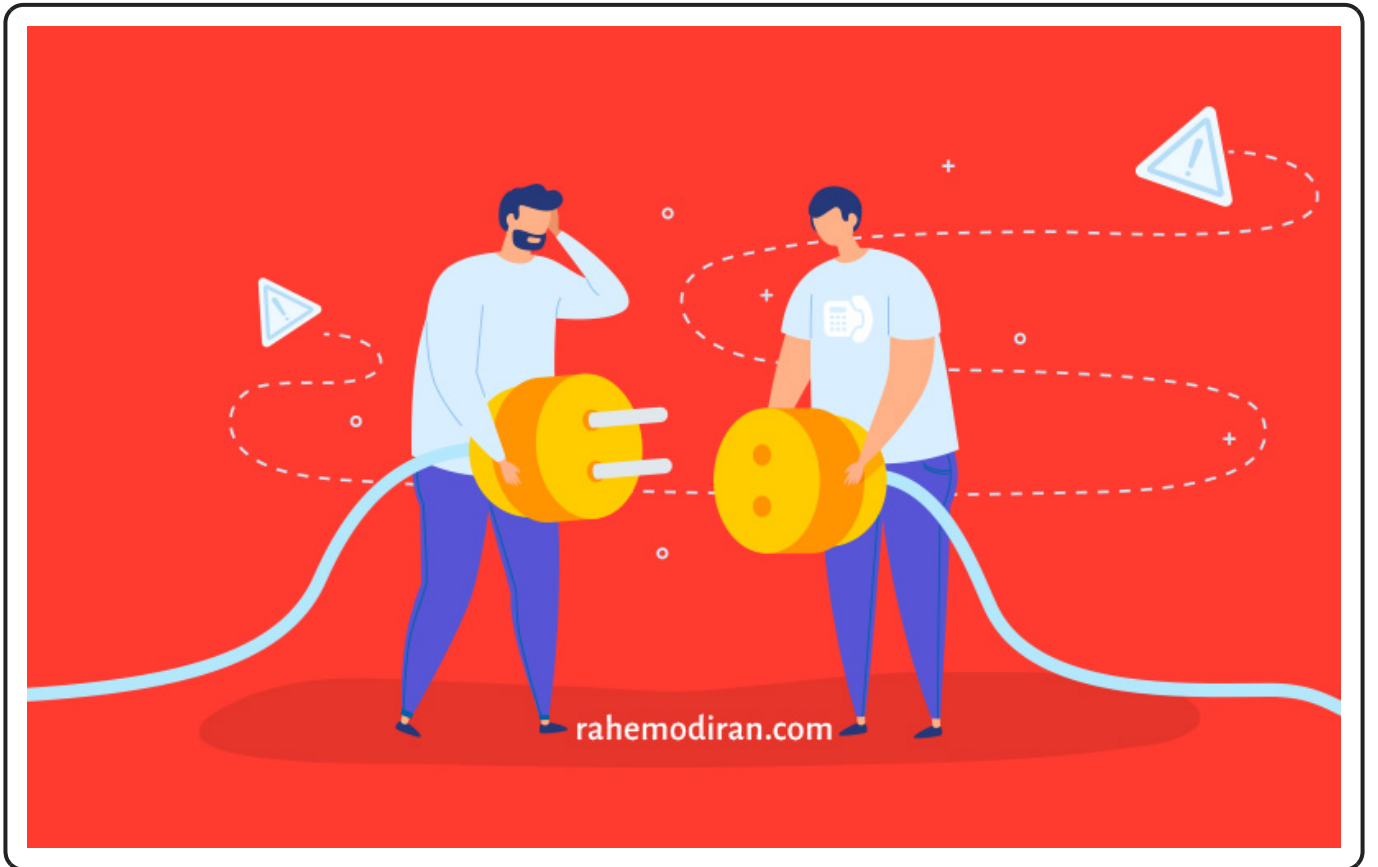




هنر فروش به مشتریان از دست رفته | ۹ استراتژی ساده برای برگرداندن مشتریان

برگرداندن مشتریان از دست رفته نسبت به جذب مشتریان جدید هم از نظر هزینه و هم از نظر زمان به صرفه‌تر است. مطالعات نشان داده که جذب مشتریان جدید می‌تواند تا ۷ برابر هزینه بیشتری نسبت به نگه داشتن مشتریانی که از قبل داشته‌اید برای شما هزینه به دنبال داشته باشد. به علاوه ایجاد رابطه‌ای ادامه‌دار با مشتریان جدید می‌تواند تا ۱۶ برابر گران‌تر از زمانی باشد که می‌خواهید رابطه خود را با مشتریان از دست رفته ترمیم کنید.

در فرایند فروش از دست دادن مشتریان اتفاقی کاملاً طبیعی است.



قرار نیست هر مشتری‌ای که به سراغ شما می‌آید طبق خط مشی شرکت شما عمل کند و بخواهد برای همیشه از خدمات یا محصولات شما استفاده نماید. اما در اکثر اوقات می‌توان برای برگرداندن مشتریان از دست رفته کاری کرد. می‌توان با تکنیک‌هایی بعضی از آنها را ترغیب به خرید دوباره کرد و رابطه آسیب‌خورده را اصلاح نمود.

چه چیزی باعث می‌شود مشتریان ناراضی باشند؟

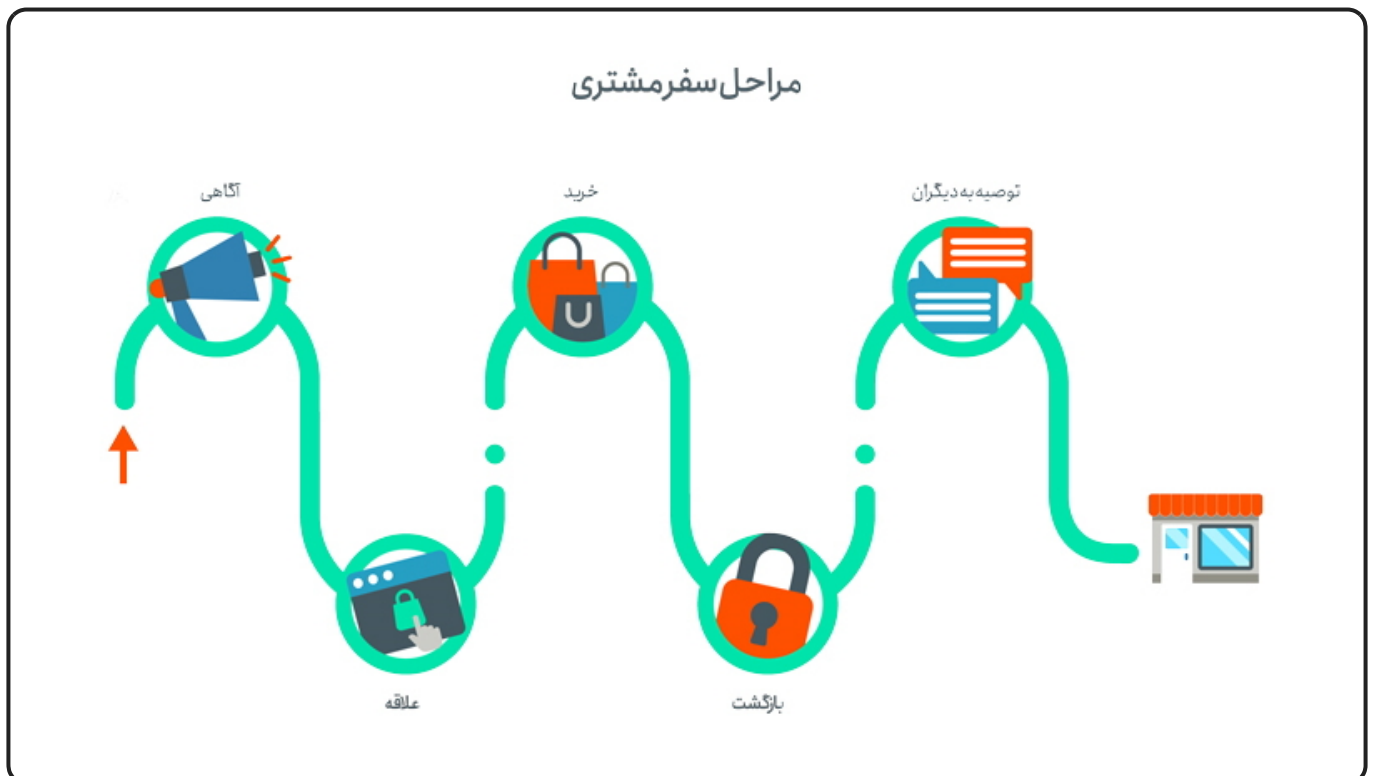
قبل از اینکه به سراغ تکنیک‌های برگرداندن مشتریان برویم بهتر است ببینیم چه مواردی می‌تواند باعث از دست دادن آنها شود و چرا مهم است که این نوع روابط را بازگردانید. فاکتورهای بسیاری در نارضایتی مشتریان دخیل هستند. درک این فاکتورها و دلایل نهفته در آنها می‌تواند به طرز چشمگیری نرخ رضایت مشتریان را بالا ببرد.

یکی از مهم‌ترین دلایل تجربه کاربری است. منظور از تجربه کاربری یا **User Experience** تمام تعاملاتی است که یک مشتری با شرکت شما دارد. از تماس اول با او گرفته تا خدمات پس از فروشی که ارائه می‌کنید. وقتی مشتری احساس کند نادیده گرفته می‌شود یا با او برخورد بدی صورت گیرد به دنبال گزینه‌های جایگزین می‌گردد و رابطه‌اش را با کسب و کار شما قطع خواهد کرد. برای جلوگیری از این مشکل باید روی خدمات مشتریان و ایجاد یک تجربه کاربری



خوب در تمام فرایند فروش تمرکز کنید.

فاکتور مهم دیگر، سفر مشتری است. سفر مشتری شامل تمام لحظاتی می‌شود که مشتری با یک شرکت برخورد دارد. مثل متریال‌های بازاریابی، کار با وب سایت و فرایندهای خرید. اگر در این سفر قسمتی باشد که برای مشتری گیج‌کننده است یا تجربه خوبی برای او ایجاد نمی‌کند می‌تواند به قیمت از دست دادن مشتریان‌تان برای شما تمام شود. وظیفه شما به عنوان یک کسب و کار این است که یک مسیر هموار و کاربرپسند طراحی کنید که نیازها و انتظارات مخاطب هدف شما را برآورده سازد.



دلیل مهم دیگر می‌تواند کمبود ارزش محصول یا خدمات باشد. این



مورد هم می‌تواند به دلایل مختلفی اتفاق بیفتد. قیمت بالا نسبت به رقبا، کیفیت پایین یا عدم وفاقیت در تامین نیازهای خاص مشتریان. شما در کسب و کار خود بایستی مطمئن شوید که محصولی ارائه می‌کنید که ارزش‌های مورد نیاز مشتریان فعلی شما را تامین می‌کند.

و در آخر باید دید که آیا محصول یا خدمت شما امکان تغییر نسبت به شرایط و نیاز بازار را دارد یا خیر. شما باید نسبت به آخرین تکنولوژی‌ها، تغییرات و نیازهای بازار آگاه باشید تا بتوانید اصلاحات لازم را انجام دهید و از رقبای خود عقب نیفتید.

حالا که می‌دانید چه مواردی می‌توانند دلایل از دست رفتن مشتریان باشند وقت آن رسیده تا روش‌های موثر برای برگرداندن مشتریان را یاد بگیریم. با راه‌مدیران همراه باشید.

۹ روش موثر برای برگرداندن مشتریان

نظر آنها را بپرسید

مهم‌ترین کار برای حفظ یا برگرداندن مشتریان این است که بدانید چه نظری درباره محصول یا خدمات شما دارند. تعامل با مشتریان از طریق پرسیدن نظرات و بازخوردهایشان می‌تواند به شما کمک کند تا روش‌هایی برای برگرداندن مشتریان خود پیدا کنید. به خاطر



بسیارید که طبق آمار تنها یک نفر از هر ۲۶ نفر مشتری ناراضی، شکایتش را به گوش کسب و کار شما می‌رساند. برای بدست آوردن اطلاعات درست باید از آنها بخواهید که نظرشان را به شما بگویند. این کار را می‌توانید از طریق یک فرم نظرسنجی و ارسال آن از طریق ایمیل یا پیامک انجام دهید.

مسئولیت خود را بپذیرید و عذرخواهی کنید

حتماً جمله معروف «همیشه حق با مشتری است» را شنیده‌اید. گاهی اوقات همه چیز در فرایند فروش بد پیش می‌رود و مشکل از محصول یا خدمات شماست. حتی اگر مشکل به صورت صددرصد و مستقیم هم تقصیر شما نباشد ممکن است تامين‌کننده تاخیر داشته یا پست محصول را دیر به دست مشتری رسانده باشد. در هر حال مسئولیت این اشتباهات به عهده شماست و باید به خاطرش عذرخواهی کنید.

درست کردن مشکلات از طریق خدمات مشتریان خوب، می‌تواند به بازگرداندن مشتریان کمک بسیاری کند. بیشتر اوقات این خود مشکل نیست که مشتریان را دلزده و ناراضی می‌کند بلکه نحوه رسیدگی به این مشکل توسط شرکت باعث قطع ارتباط ایشان با شما می‌شود.



از نیروهای تازه کار استفاده نکنید

اگر قصد برگرداندن مشتریان از دست رفته را داشتید به سراغ نیروهای تازه کار خود نروید. این نیروها تجربه کافی برای سروکله زدن با مشتریان و مشکلاتشان را ندارند و می‌توانند خیلی زود از کوره در بروند یا در شرایط حساس نمی‌توانند تشخیص دهند که بهترین پاسخ به مشتری چه چیزی می‌تواند باشد. گاهی اوقات برای بعضی مشتریان لازم است که مدیران فروش شخصاً اقدام کنند تا شرایط را آرام نموده و ارتباطات از دست رفته را دوباره ایجاد کنند.

ارزش جدید خلق یا اضافه کنید

یکی دیگر از تکنیک‌هایی که می‌توانید برای بازگرداندن مشتریان از دست رفته به کار ببندید، اضافه کردن ارزشی به خدماتی است که ارائه می‌کنید. می‌توانید به مشتری خود خدمت یا محصولی به‌روزتر یا کامل‌تر ارائه کنید و یا با اضافه کردن ویژگی‌ها و مزایا به خدمات خود او را مجاب نمایید. آمارها نشان داده که ۷۷ درصد از مصرف‌کنندگان به این دلیل به برندی وفادار هستند که خدمات یا محصولات باکیفیتی ارائه می‌کند. اگر مشتریان احساس کنند که نیازهایشان جای دیگری تامین نمی‌شود مشتری وفادار شما باقی خواهند ماند.



با مشتریان خود ارتباط بگیرید

اگر روش‌های ارتباطی معمول شما برای تعامل مناسب یا بازگرداندن مشتریان کافی نیست باید به سراغ شیوه‌های جدیدی بروید. شاید همین کمبود در راه‌های ارتباطی دلیلی باشد که مشتریان کسب و کار شما را انتخاب نمی‌کنند. هر روشی از ایمیل تا بخش نظرات سوشال مدیای شما می‌تواند به عنوان یک راه ارتباطی در نظر گرفته شود. مطمئن شوید که تمام راه‌ها به روی مشتریان شما باز هستند و پاسخگوی آنها باشید.





تصویر برند خود را به روز کنید

اگر تصویر برند شما به هر دلیلی خدشه‌دار شده، وقت آن رسیده است که به فکر به روزرسانی آن خود باشید. شاید نیاز باشد بسته‌بندی محصولات خود را تغییر دهید یا محتویات یک پک خدمات را به روز کنید تا جذاب‌تر به نظر برسد. بسته به دموگرافیک‌های مخاطب هدف ممکن است نیاز باشد پیام برند یا لحن برند خود را نسبت به نیازهای ایشان تغییر دهید. برای مثال اگر محصول یا سرویس شما قشر جوان را هدف گرفته باید حضور خود را در سوشال‌هایی مانند اینستاگرام یا تیک تاک پررنگ‌تر کنید.

گزینه‌ها و پیشنهادهای جدید ارائه دهید

راه دیگری که برای برگرداندن مشتریان می‌توانید در پیش بگیرید این است که پیشنهاد تخفیف بدهید. اگر مشتری قصد خرید از شرکت دیگری را داشته باشد ممکن است پیشنهاد قیمت پایین‌تر به او بتواند انگیزه خوبی برای تغییر نظرش باشد. بسیاری از افراد تصمیم خود را برای خرید تنها به این دلیل نهایی نمی‌کنند که بودجه کافی برای اینکار را ندارد. اینجاست که پیشنهاد قیمت بهتر می‌تواند به نفع شما تمام شود.



محصول جدید یا آپدیت‌های جدید پیشنهاد کنید

یکی از استراتژی‌های بازگرداندن مشتریان پیشنهاد دادن خدمات یا محصولات جدید به آنهاست. این اقدام تعهد کسب و کار شما به نوآوری و خدمت‌رسانی به مشتریان را نشان می‌دهد که می‌تواند نظر مشتریان قدیمی را جلب کند. با معرفی ویژگی‌ها و کاربردهای جدید محصول خود می‌توانید نیازهای جدیدی در مشتریان ایجاد کنید یا آنها را تشویق کنید که به خاطر تخفیفی که به سرویس جدید ارائه شده تعلق می‌گیرد آن را امتحان نمایند.

خدمات مشتریان خوبی ارائه دهید

از دلایل مهمی که باعث می‌شود کسب و کارها مشتریان خود را از دست بدهند، خدمات مشتریان یا خدمات پس از فروش ضعیف است. در واقع مطالعات نشان داده که ۳۳ درصد از مشتریان می‌گویند به دلیل تجربه خدمات مشتریان بد بوده که از برندی استفاده نکرده‌اند. اگر قصد برگرداندن مشتریان از دست رفته خود را دارید باید روی بخش خدمات مشتریان و خصوصاً خدمات پس از فروش کار کنید. تمام راه‌های ارتباطی را بررسی کنید و ببینید آیا امکان بهبود فرایندهای آنها وجود دارد و اگر بله از داده‌هایی که طی این مدت جمع‌آوری شده استفاده کنید تا نقاط ضعف را پیدا نمایید.



کلام آخر

برگرداندن مشتریان از دست رفته می‌تواند به طور کلی کاری چالش‌برانگیز باشد اما نشدنی نیست. شاید سوال پیش بیاید که چرا کسب و کارها باید به برگرداندن مشتریان از دست رفته اهمیت دهند؟ اگر بخواهید در نظر بگیرید که چقدر منابع، زمان و پول لازم است تا مشتریان جدیدی را جذب سیستم خود کنید مطمئن خواهید شد که به کار بستن تکنیک‌هایی که در این مقاله گفتیم تا چه مقرون به صرفه‌تر و منطقی‌تر هستند. ما هم در این مسیر کنار شما هستیم تا هم از طریق مقالات و دوره‌های آموزشی و هم از طریق مشاوره کمک‌تان کنیم بهترین نتیجه را بگیرید. با ما در تماس باشید.

[type="info" align="" class="" width] این مطلب دارای 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.[/type]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width]



لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[box/]