



چطور از ترب و باسلام مشتری دائمی بسازیم؟

**چطور از ترب و باسلام مشتری دائمی بسازیم؟
استراتژی حرفه‌ای وفادارسازی مشتری**

**مشتری دائمی: فروش یک‌باره هنر نیست؛ ساخت
مشتری دائمی هنر واقعی است**

اگر در پلتفرم‌های آنلاین فعالیت می‌کنید، احتمالاً تجربه فروش از ترب یا باسلام را داشته‌اید. اما سؤال مهم این است: چند درصد از مشتریان شما دوباره برمی‌گردند؟



واقعیت این است که سود واقعی در فروش آنلاین، در «مشتری دائمی» نهفته است. در این مقاله یاد می‌گیرید چطور از ترب و باسلام مشتری دائمی بسازید و فروش پایدار ایجاد کنید.

تفاوت زمین بازی در ترب و باسلام

ترب؛ رقابت شدید بر سر قیمت

در ترب، کاربران معمولاً به دنبال مقایسه قیمت هستند. بنابراین تصمیم خرید اغلب بر اساس قیمت و سرعت ارسال گرفته می‌شود. اگر استراتژی شما فقط کاهش قیمت باشد، وارد جنگ فرسایشی خواهید شد.

باسلام؛ اعتماد و ارتباط انسانی

در باسلام، داستان متفاوت است. اینجا کاربران بیشتر به کیفیت، شخصیت برند و حس ارتباط اهمیت می‌دهند. این یعنی فرصت عالی برای ساخت مشتری دائمی.

تکنیک‌های حرفه‌ای ساخت مشتری دائمی در ترب

۱. سرعت پاسخگویی؛ اولین مزیت رقابتی

در ترب، پاسخ سریع به تماس یا پیام، تأثیر مستقیم بر ذهن



مشتری دارد.

حتی می‌توانید بعد از ثبت سفارش، شخصاً تماس بگیرید و سفارش را تأیید کنید. همین تماس کوتاه باعث ایجاد اعتماد می‌شود.

۲. ارسال سریع‌تر از وعده داده شده

اگر قول ارسال ۴۸ ساعته می‌دهید، سعی کنید در ۲۴ ساعت ارسال انجام شود.

فراتر رفتن از انتظار مشتری، کلید وفادارسازی است.

۳. سورپرایز کوچک داخل بسته

یک هدیه کوچک یا کد تخفیف خرید بعدی می‌تواند مشتری را برگرداند.

مشتری‌ها قیمت را فراموش می‌کنند، اما تجربه خوب را نه.

۴. جمع‌آوری اطلاعات برای ارتباط آینده

پس از خرید، ارتباط را قطع نکنید.

یک پیام پیگیری یا پیشنهاد ویژه برای مشتریان قبلی، احتمال خرید مجدد را چند برابر می‌کند.



استراتژی‌های حرفه‌ای وفادارسازی در باسلام

۱. داستان برند خود را بگویید

در باسلام فقط محصول نفروشید. توضیح دهید چرا این محصول را تولید می‌کنید، چه ارزشی ایجاد می‌کنید و چه مسیری طی کرده‌اید. مردم از انسان‌ها خرید می‌کنند، نه از کالاها.

۲. ارتباط انسانی واقعی

وقتی مشتری پیام می‌دهد:

- با نام او را خطاب کنید
 - مشاوره واقعی بدهید
 - حتی اگر خرید نکرد، محترمانه راهنمایی کنید
- این رفتار باعث می‌شود مشتری در آینده بازگردد.

۳. تجربه باز کردن بسته (Unboxing Experience)

لحظه باز کردن بسته بسیار مهم است. بسته‌بندی مرتب، پیام دست‌نویس و دعوت به ثبت نظر، تأثیر عمیقی ایجاد می‌کند.



تماس بعد از فروش؛ سلاح مخفی فروشندگان حرفه‌ای

بیشتر فروشندگان پس از فروش ناپدید می‌شوند. اما اگر ۲ تا ۳ روز بعد از تحویل تماس بگیرید و بپرسید «محصول راضی‌کننده بود؟»، مشتری شما را متفاوت خواهد دید. این تکنیک ساده، احتمال خرید دوم را به شکل چشمگیری افزایش می‌دهد.

پیشنهاد خرید دوم؛ مرحله‌ای که اغلب فراموش می‌شود

اگر به مشتری پیشنهاد مشخصی برای خرید بعدی ندهید، او دلیلی برای بازگشت ندارد. می‌توانید از این روش‌ها استفاده کنید:

- تخفیف برای خرید دوم
 - ارسال رایگان برای سفارش بعدی
 - محصول مکمل با قیمت ویژه
- داشتن پیشنهاد مشخص، نرخ بازگشت مشتری را بالا می‌برد.



باشگاه مشتریان حتی در مقیاس کوچک

نیازی نیست هزاران مشتری داشته باشید. حتی با ۵۰ مشتری هم می‌توان باشگاه مشتریان ساخت. سیستم امتیازدهی یا تخفیف پلکانی، انگیزه بازگشت ایجاد می‌کند.

اشتباهات رایج فروشندگان در ترب و باسلام

- تمرکز صرف بر قیمت
- پاسخگویی با تأخیر
- بسته‌بندی ضعیف
- قطع ارتباط پس از فروش
- نداشتن پیشنهاد خرید دوم

اگر این اشتباهات را اصلاح کنید، نیمی از مسیر وفادارسازی را طی کرده‌اید.

فرمول ساخت مشتری دائمی

تجربه مثبت + ارتباط انسانی + پیگیری بعد از فروش + پیشنهاد خرید دوم = مشتری وفادار

این فرمول ساده است اما اجرای مداوم آن تفاوت اصلی بین



فروشنده معمولی و فروشنده حرفه‌ای را رقم می‌زند.

جمع‌بندی: فروش پایدار با ساخت رابطه

اگر می‌خواهید از ترب و باسلام مشتری دائمی بسازید، باید از فروش صرف عبور کنید و وارد مرحله ساخت رابطه شوید. فروش آنلاین موفق یعنی ایجاد تجربه‌ای که مشتری را دوباره به سمت شما برگرداند.

در نهایت، به یاد داشته باشید که هزینه جذب مشتری جدید چند برابر نگه‌داشت مشتری فعلی است. پس تمرکز خود را بر وفادارسازی بگذارید و فروش پایدار بسازید.

برای یادگیری عمیق اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله **هنر متقاعدسازی** را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی، می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در **کارگاه متقاعدسازی پیشرفته** همراه شوید.



برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت را دنبال کنید.