



## ده راه برای افزایش وفاداری مشتری

نویسنده: لوری گرین‌وال

مترجم: زهره اشرف

رضایت مشتری به تنهایی نمی‌تواند تضمینی برای تکرار کسب و کار با همان فرد باشد. هر روز این احتمال وجود دارد که مشتریان راضی به طور ناگهانی ناپدید شوند و علت، همیشه آن چیزی نیست که به ذهن شما خطور می‌کند.

به قول دکتر میکایل لی بوف، نویسنده‌ی کتاب "مشتریان را به دست آورید و آنان را مادام‌العمر نگه‌دارید"، ۶۸ درصد از مشتریان به دلیل بی‌توجهی از بین می‌روند. چنین مشتریانی، تنها نتیجه‌ی نادیده گرفته شدن از سوی شما هستند. حال آن که بررسی‌ها نشان می‌دهد هزینه‌ی به دست آوردن مشتری جدید، یا به بیانی دیگر پول مورد نیاز برای به دست آوردن کسب و کار جدید، ۶ تا ۱۰ برابر بیشتر از پول لازم برای تکرار کسب و کار با مشتریان پیشین است.

به راستی چگونه می‌توان رابطه خود با مشتری را تقویت کرد؟

تبدیل بی‌تفاوتی مشتری به رضایت، سپس تبدیل رضایت وی به وفاداری، امری حیاتی است. مشتریان وفادار بهترین بازاریابی در شهر هستند. این کار به وسیله‌ی شعبده بازی اتفاق نمی‌افتد و آن قدر سخت نیست که در ظاهر به نظر می‌رسد. افزایش وفاداری مشتری، ابزاری برای بازاریابی است و در عین حال ارابه‌ی خدمات و محصولات شما را نیز بهبود خواهد بخشید.

۱۰ راهی که در این نوشتار بیان خواهد شد، به شما کمک می‌کند بر مشتریان خود تمرکز کنید. امکان دارد مانند بسیاری از شرکت‌های دیگر، برخی از شیوه‌های مطرح شده در این نوشتار را خود اکنون در برقراری ارتباط با مشتریان به کار گرفته باشید. مهم این است که خود و تمامی اعضای شرکت پیوسته به خاطر داشته باشید که باید همواره این شیوه‌ها را به کار گرفته و بدانید عمل کردن به آنها چه قدر بااهمیت است.

فرقی نمی‌کند که کسب و کار شما بزرگ باشد یا کوچک، محصولات خود را می‌فروشید یا خدماتی را به مشتریان ارائه می‌دهید، به هر روی می‌توانید موارد زیر را فراخور کسب و کار خود به کار گیرید.



۱. **از مشتریان برای انجام کسب و کار با شرکت خود، سپاسگزاری کنید.** این سپاسگزاری می‌تواند به صورت کتبی باشد. ارزش محصول یا خدمات به شما نشان می‌دهد که چه شیوه‌ی مناسب‌تری است. در مورد معاملاتی که قیمت بالاتری دارند، بهتر است نوشته‌ی دست‌نویسی برای مشتری ارسال گردد، حتی شرکت‌هایی که معاملات کوچک‌تر را انجام می‌دهند می‌توانند نوشته‌های تایپ شده‌ی قدردانی را برای مشتریان خود ارسال کنند.
۲. **همواره با مشتری کنونی و مشتریان پیشین خود در ارتباط باشید.** اگر مشتریان خود را فراموش نکنید، آنان نیز شما را فراموش نخواهند کرد. به عنوان مثال تماس‌های تلفنی، کارت‌های تبریک، نامه‌های خبری و ارسال ایمیل برخی از راه‌های برقراری ارتباط هستند. افزون بر این، در دنیای کنونی که دنیای فناوری پیشرفته اما با دیدارهای کم است، به دنبال فرصت‌هایی برای دیدن و تماس برقرار کردن با مشتری خود باشید.
۳. **به مشتریان بیش از آنچه که انتظار دارند، ارایه بدهید.** نیاز مشتریان خود را پیش بینی کرده و آن را برآورده سازید. قبل از این که پرسشی را مطرح کنند، پاسخ آن را بدهید. فراهم ساختن چیزی بیش از حد انتظار مشتری، یکی از قوی‌ترین راه‌ها برای به دست آوردن وفاداری مشتری است.
۴. **گوش دهید.** برای گوش دادن به آنچه مشتری می‌گوید، وقت بگذارید و اگر داوطلبانه اطلاعات را در اختیار شما قرار نداد، آن گاه سوال کنید.
۵. **به موارد بدیهی و آشکار توجه کنید.** مراقب رفتار خود باشید. از لطفاً و متشکرم استفاده کنید. در جلسات به موقع حاضر شوید. بی‌درنگ تماس تلفنی بگیرید و ایمیل ارسال کنید.
۶. **قول‌های واقع بینانه بدهید.** به مراتب بهتر است که قول دهید چیزی را پس از یک هفته تحویل خواهید داد و آن را تنها پس از سه روز تحویل دهید تا این که به گونه‌ی دیگری رفتار کنید.
۷. **اطلاعاتی را در اختیار مشتری قرار دهید.** مقالات مناسب یا اطلاعاتی را که فکر می‌کنید با ارزش هستند یا مشتری آنها را دوست دارد، برایش ارسال کنید. همیشه به دنبال راه‌هایی باشید که به مشتری خود کمک کنید چیزی را بیاموزد.
۸. **مشتریان را به مشتریان گذشته ارجاع دهید.** از مشتریان گذشته برای مشتریان کنونی خود صحبت کنید و هر جا که مناسب بود مشتریان جدید را به مشتریان گذشته ارجاع دهید.



۹. **طرز کار همه چیز را توضیح دهید.** اگر محصولی را فروخته‌اید، شیوه‌ی کار آن را نیز به مشتریان نشان دهید و توضیحات کاملی از آن را در اختیار آنان قرار دهید.

۱۰. **اوقات خوشی را داشته باشید.** واقعا" از مشتریان خود لذت ببرید، ارتباط خود را با آنان افزایش دهید و به مشتریان به عنوان خانواده‌ی بزرگ خود نگاه کنید. در فرصت مناسب، اوقات خوشی را با هم سپری کنید.

در نظر داشته باشید که گاهی برای انجام یک کار کوچک باید زمان بسیاری را صرف کنید. هر تلاشی که برای شاد نگه داشتن مشتری خود انجام دهید، پیشرفت است و هر چه قدر بیشتر تلاش کنید، وفاداری مشتری را بیشتر افزایش خواهید داد. عادت کنید که مشتریان خود را مهم‌ترین سرمایه‌ی خود بدانید. پس از تمامی آنچه که گفته شد، باید اشاره کرد که اگر مشتری نداشته باشید، کسب و کار نیز نخواهید داشت!