

چگونه از بازاریابی دهان به دهان به نفع خودمان استفاده کنیم؟



بازاریابی دهان به دهان روشی کاملاً کاربردی، کارآمد، مؤثر و بدون هزینه است که بدون آنکه شما دخالتی در آن داشته باشید می‌توانید نکات مثبتی از کسب و کار خود را به دیگران منتقل کنید و این کار را هم مردم، مشتریان و اشخاصی که با شما رابطه دارند انجام می‌دهند.

یکی از بهترین روش‌های بازاریابی دهان به دهان ارائه دادن خدماتی اضافه بر سازمان و همچنین فوق تصور به مشتری است.

اما این چگونه عملی می‌شود که خدماتی فوق تصور مشتری به وی ارائه دهیم؟

فرض کنید در گل فروشی هستید و می‌خواهید یک دسته گل برای مراسمی خاص خریداری کنید. چون شما هیچ اطلاعاتی از خرید گل و انواع گل ندارید تنها کاری که می‌توانید انجام دهید این است که از فروشنده کمک بگیرید.

فروشنده هم با کمال میل از شما خواهد پرسید که این دسته گل را برای چه مراسمی می خواهید؟ خواستگاری، مراسم عروسی، عقد، دسته گل برای همسر، عیادت بیمار و ...

همین سؤال ساده کمک بزرگی است تا بتواند به شما کمک کند. به همین سادگی یک خدمات فوق تصور، به شما ارائه شد. از نظر فروشنده یک خدمت کوچک است اما از نظر شما یک خدمت بزرگ است و برای دفعات بعد این خدمت فروشنده را برای دیگران تعریف می کنید و به آنها هم پیشنهاد می کنید که به فروشگاه وی بروند.

زمانی که مشتری به فروشنده مراجعه می کند در اصل دو مورد اصلی و اساسی را از فروشنده تقاضا می کند:

### الف) محصولات با کیفیت:

مشتری از [شعار و تبلیغاتی](#) که واقعی نباشد متنفر است. وی دوست دارد که همان چیزی را که می شنود با همان کیفیت دریافت کند. پس سعی کنید که کیفیت خدمات و محصولاتتان در حد شعار و تبلیغاتتان باشد.

### ب) مشتریان شما خدماتی انسانی و دوستانه از شما طلب می کنند

قبل از اینکه شما به مشتری چیزی بفروشید، به مشتری به عنوان کسی که فقط به شما پول می دهد نگاه نکنید. سعی کنید که حسی انسان دوستانه نسبت به او داشته باشید. حس کنید که مشتری شما به محصولات و خدماتی که ارائه می دهید نیاز دارد. این مورد کوچک می تواند تغییرات بزرگی در تبلیغات دهان به دهان در کسب و کار شما به وجود بیاورد.

در این مقاله هم سعی بر این داریم که ۶ مرحله‌ی حیاتی که تأثیر زیادی در تبلیغات دهان به دهان دارد ارائه دهیم.

۱. اولین تاثیری که در مشتری می گذارید مهم و کارآمد است

## تاثیر اولین برخورد با مشتری

kafeniaz.com



همیشه اولین برخورد با مشتری، مهم‌ترین برخورد است که احساس خوب و زیبایی در مشتری ایجاد می‌کند. سعی کنید با لبخند زدن به او و ارتباط چشمی مؤثر از وی پذیرایی کنید. لبخند زدن به مشتری همیشه در ذهن وی می‌ماند. حتی اگر از شما خرید نکند این در ذهن مشتری حک می‌شود که شخصیت شما چگونه است.

۲. به صورت صمیمی و گرم از مشتری خود استقبال کنید

## به گرمی از مشتری خود استقبال کنید



**kafeniaz.com**

زمانی که شما به مغازه، فروشگاه و شرکتی وارد می‌شوید و طرف مقابلتان به سردی از شما پذیرایی می‌کند مطمئناً حس بدی به شما دست می‌دهد و حاضر نیستید برای دفعات بعد به آنجا مراجعه نمایید. مشتریان شما تنها چیزی که از شما می‌خواهند این است که روابطی گرم و صمیمانه با آنها داشته باشید. به گرمی از مشتری خود استقبال کنید و در آخر کار هم روز خوبی را برای وی آرزو نمایید.

۳. مشتریان خودتان را با نام کوچک یا با نام خانوادگی صدا بزنید



در هنگام صحبت کردن با مشتریان  
حداقل یکبار آنها را به اسم کوچک صدا بزنید

اگر می‌خواهید ارتباطی گرمی داشته باشید و تأثیر مثبت در مشتریان خودتان ایجاد نمایید سعی کنید که با نام کوچک و یا حداقل امکان با نام خانوادگی آنها را صدا بزنید. این کار شما باعث می‌شود که مشتری احساس کند که در نزد شما ارزش و اجر و قرب دارد.

۴. مشتاقانه به سؤالات مشتری خود پاسخ دهید

kafeniaz.com



## در هنگام جواب دادن به مشتریان خود، لطفاً تک کلمه ای جواب ندهید

سعی نکنید که با جملات تک کلمه‌ای به مشتری پاسخ دهید. اگر مشتری می‌گوید فلان محصول را دارید نگوید "نه". می‌توانید با کلمات بازی کنید و بگویید: "نه متأسفانه این را تمام کرده‌ام و به زودی می‌آورم". به گونه‌ای به مشتری خود پاسخ دهید که دوست دارید همان گونه به شما پاسخ دهند.





فلسفہی دو گوش و یک زبان این است کہ با یک عضو از بدن صحبت کنید و با دو عضو از بدن بہ خوبی گوش دهید کہ متاسفانہ بیشتر مردم این کار را انجام نمی دهند و یا برعکس آن عمل می کنند یعنی دوست دارند بیشتر صحبت کنند تا گوش بگیرند.

گوش گرفتن یک مہارت است کہ با تمرین و ممارست زیاد می توانید آنرا فرا بگیرید. اگر می خواهید یک فروشندهی حرفہای شوید باید برای مشتری خود ارزش قائل شوید و با ہمین مہارت گوش گرفتن می توانید بہ این امر دست پیدا کنید. زمانی کہ مشتری شما در حال صحبت کردن است سعی نکنید با دست و پا و وسایل دیگر بازی کنید. با ارتباط چشمی کہ برقرار می کنید بہ صحبت های وی گوش دهید و ہر از گاہی می توانید با حرکت دادن سر صحبت های وی را تأیید نمایید.

۶. رابطه‌ی خود با مشتری را به صورت مثبت گونه خاتمه دهید

**در پایان مکالمات خود با مشتریان:**

**با بیان یک جمله‌ی مثبت در ذهن مشتری ماندگار شوید  
روز خوبی را برایتان آرزو می‌کنم و امیدوارم آخر هفته‌ی خوبی داشته باشید**



[kafeniaz.com](http://kafeniaz.com)

زمانی که صحبت‌های شما با مشتری تمام شد سعی کنید که با بیان یک جمله‌ی مثبت در ذهن مشتری ماندگار شوید. جمله‌ای که اگر جایی دیگر بشنود، بی‌درنگ به یاد شخص شما، محصولات و خدمات شما بیفتد. برای نمونه می‌توانید به این شکل عمل کنید:



بنده و همکارانم ۲۴ ساعته در کنار شما هستیم و اگر مشکل و یا سوالی در زمینه محصولات و خدمات برای شما به وجود آمد لطفاً با این شماره که روی کارت ویزیت است تماس بگیرید و روز خوبی را برای شما آروز می‌کنم.

**بازاریابی دهان به دهان نمایانگر رضایت مشتریان نسبت به  
برند است.  
و این رضایت منجر به توصیه‌ی برند به افراد دیگر می‌شود.**

[kafeniaz.com](http://kafeniaz.com)

