

این نوع خدمات به مشتری را جدی بگیرید

۴ گونه خدمت متفاوت به مشتری



همیشه نگه داشتن مشتری خیلی سخت تر از پیدا کردن مشتری است. تمام کسب و کارها دغدغه های خاص خود را دارند. بعضی از افراد با نوع رفتارشان هر چند کوچک باشد می توانند مردم را جذب خود کنند و بر عکس با یک رفتار سهوی که از روی عمد هم نبوده ممکن است نه این مشتری بلکه مشتریان بیشتری را از دست بدهند.

اما راهکار این مشکل چیست؟

شما باید بدانید که مشکل مشتری، مشکل شماست و باید آن را حل نمایید. خودتان را به جای مشتری بگذارید.

فرض کنید مشتری در انتخاب یک محصول یا کالا از شما کمک می خواهد، شما چه کمکی به او می کنید؟

هر نوع خدمتی که فرآیند خرید مشتری را تسریع ببخشد، از نظر دیگران کمک محسوب می شود.

حالا به این نکته می رسیم که چه خدماتی می توان به مشتری ارائه داد که بتوانیم او را نگه بداریم.

- ✓ خدمات قبل از فروش محصولات
- ✓ خدمات در حین فروش محصولات
- ✓ خدمات پس از فروش محصولات
- ✓ و صد البته خدمات بدون فروش

۱. خدمات قبل از فروش محصولات:



این نوع خدمات به مهارت هایی گفته می شود که نحوه ی برخورد ما با مشتریان برای آشنایی بیشتر آنها با محصول است. به طور مثال اگر فروشنده ترشیجات هستید همان طور که در مورد انواع ترشیجات صحبت می کنید این اجازه را به مشتری بدهید تا بتواند مقداری از آن را تست کند. این روش کوچک شما، اعتماد مشتریان را جلب می کند.

۲. خدمات در حین فروش محصولات:

این نوع از خدمات هم به گونه ای یک مهارت حرفه ای است. هر چند ممکن است به فروش منجر نشود، اما دید مشتری نسبت به شما عوض می شود و ممکن شما را به دیگران توصیه و معرفی کند.

به طور مثال اگر فروشنده مبیل هستید، اجازه بدهید مشتری خوب همه محصولات را بررسی کند. سپس وی را دعوت کنید تا روی یکی از مبیل های راحتی استراحت کند و در همین حین شما هم از مشتری خود با چای، قهوه و یا شیرینی پذیرایی کنید. با این کار شخصیت کاری خود را بالا خواهید برد.

۳. خدمات پس از فروش محصولات:

با خدمات پس از فروش و گارانتی، مشتری به شما اعتماد می کند



یکی از مهمترین وظیفه ما تعهداتی است که ما در هنگام فروش محصول به مشتریان خود ارائه می دهیم و آن هم گارانتی و خدمات پس از فروش است. این یعنی مشتری به ما و خدمات پس از فروش ما اعتماد می کند. پس این اعتماد را از وی سلب نکنید.

۴. خدمات بدون فروش محصولات:

شاید از این نوع خدمات کمتر اطلاع داشته باشید. این نوعی از سرمایه گذاری در زمان است و به خدماتی گفته می شود که به مشتریان فعلی خود ارائه می دهیم تا در آینده با راه اندازی این سرویس در کسب و کارمان، آنها مشتری ما بشوند.

به طور مثال می توانید به عنوان نمونه، یکی از محصولات خود را تا مدتی معلوم به صورت رایگان برای مشتری ارسال نمایید.

اگر بازخورد این حرکت شما مثبت بود، می توانید این کار را ادامه دهید و مشتریان فعلی خود به مشتریان بالقوه تبدیل کنید.