

استفاده از ۳ روش کاملاً ساده که مشتریان دوباره از شما خرید کنند

۳ روش برای راضی کردن مشتریان



اجازه دهید موضوع را اینگونه شروع کنیم: مشتریان تمام هست و نیست یک کسب و کار هستند و راضی و خوشحال نگه داشتن مشتریان اولویت اصلی هر کسب و کار در هر حوزه ای است.

با همین یک جمله باید متوجه شده باشید که چرا باید مشتریان خود را خوشحال و راضی نگه دارید تنها دلیل اصلی این موضوع این است که مشتریان دوباره از شما خرید کنند و این مهمترین دلیل در راضی نگه داشتن مشتریان است.

هرگاه که مشتریان از شما راضی باشند دیگران را هم به کسب و کار شما دعوت و مشتریان جدید برای شما به همراه می آورند و این یک بازاریابی دهان به دهان کاملاً رایگان است. اما وای به روزی که مشتریان از کسب و کار، خدمات، محصولات و شخص شما ناراضی باشند. مطمئن باشید در این طور مواقع کسب و کار شما مورد حمله ی این مشتریان قرار خواهد گرفت و بازاریابی دهان به دهان را به صورت کاملاً منفی در مورد کسب و کارتان پیاده سازی خواهند کرد.

اما چرا تا به حال برای خوشحال نگه داشتن مشتریان خود کاری نکرده ایم؟

جواب خیلی ساده است. ما زمان حال را در نظر می گیریم و سعی می کنیم فقط یک فروش جزئی داشته باشیم و به آینده ی آن فکر نمی کنیم. کفایت مشتری از محصول و خدمات ما خوشش بیاید. چنان با مشتری خوب صحبت می کنیم که این محصول یا خدمات را فقط برای همین یک بار به وی بفروشیم و فرقی نمی کند با چه قیمتی باشد.

اما اگر آینده نگری داشته باشید سعی می کنید مشتری خود را طوری راضی و خوشحال نگه دارید که برای دفعات بعد هم از شما خرید کند نه اینکه برود و پشت سرش را هم نگاه نکند.

تیم "کافه نیاز" قصد دارد ۳ روش برای خوشحال و راضی نگه داشتن مشتری به شما ارائه دهد. روش هایی که باعث می شود مشتری برای دفعات بعد هم از شما خرید کند.

با ما همراه باشید

۱. در قیمت گذاری یک کلام نباشید

سعی کنید در قیمت گذاری ها یک کلام نباشید و در برخی موارد تخفیف هم بدهید

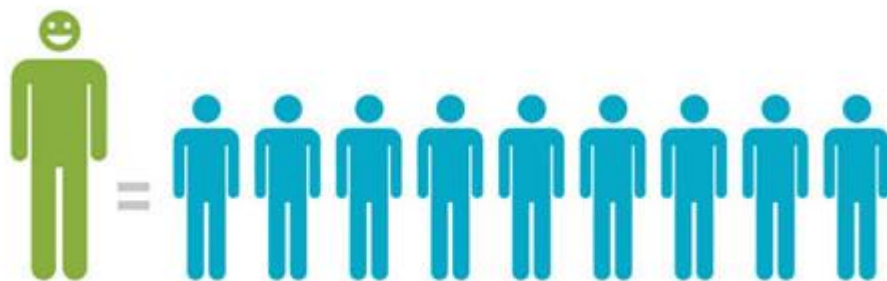


اجازه دهید راحت صحبت کنیم: مشتری از فروشنده ی یک کلام خوشش نمی آید. مشتری می خواهد با فروشنده بر سر قیمت صحبت کند و از وی تخفیف بگیرد. در کل تمام مشتری ها به خاطر همین تخفیف ها است که خرید می کنند.

سعی نکنید با یک کلام بودنتان مشتری خود را از دست بدهید. این کار باعث می شود دفعات بعد از شما خرید نکند. حتی اگر شده به اندازه ی ۱۰۰۰ تا ۲۰۰۰ تومان هم تخفیف بدهید و مطمئن باشید که مشتری خیلی خوشحال خواهد شد. اگر توجه کرده باشید در بعضی از فروشگاه ها این جمله را نوشته: قیمت مقطوع. اما مشتری به این موضوع به هیچ عنوان نه دقت می کند و نه برایش مهم است و باز هم در آخر کار با فروشنده بر سر قیمت صحبت می کند.

این نشان دهنده ی این است که با کم کردن قیمت مقابل چشم های مشتری وی را راضی و خوشحال خواهید کرد حتی اگر با ۱۰۰۰ تا ۲۰۰۰ تومان زیر قیمت باشد.

۲. به مشتریان خود به دید ارتباطی بلند مدت نگاه کنید



یک مشتری راضی، بطور میانگین، تجربه رضایت خود را برای ۹ فرد دیگر تعریف میکند

کافه پیاز
kafeniaz.com

یکی دیگر از عواملی که باعث می شود مشتری مجدداً از شما خرید کند این است که فروشندگان به دید ارتباطی بلند مدت به آنها خود نگاه کنند. این باعث می شود که فروشنده ها بهترین محصولات، با بهترین کیفیت و صد البته با بهترین قیمت در اختیار خریداران و مشتریان قرار دهند.

همین مورد کوچک باعث می شود تا مشتریان به شما اعتماد و کسب و کارتان را به دیگران معرفی کنند و به همین راحتی به یک برند تبدیل خواهید شد. چرا که مشتریان به شما اعتماد کرده و شما را لایق برند شدن می دانند.

داشتن دید بلند مدت نسبت به مشتریان این مزیت را دارد که بتوانید بهترین ها را در اختیار مشتریان خود قرار دهید نه فقط بخواهید محصولات خود را برای یک بار به مشتری بفروشید. سودی که در یک بار فروختن به دست خواهید آورد قابل مقایسه با سودی که در چند بار فروش مجدد وجود دارد، نیست.

این نوع معامله ها، معامله ی دو سر سود است. هم فروشنده بُرد خواهد کرد و هم مشتری راضی و خوشحال خواهد بود و قطعاً با لبخند محل کارتان را ترک و برای دفعات بعد هم از شما خرید خواهد کرد.

۳. محصولات و خدمات خودتان را گارانتی بازگشت کنید

گارانتی بازگشت محصول می تواند افزایش اعتماد را در مشتریان به وجود بیاورد



در حوزه ی خرید و فروش یکی از مواردی که باعث می شود مشتری به شما اعتماد کند ارائه ی محصولات است که گارانتی بازگشت دارد. همین که مشتری چشمش به آرم و لوگو گارانتی بازگشت می خورد با اعتماد بیشتر از شما خرید می کند.

البته گارانتی هم شامل نکاتی است که با رعایت این موارد می توانید محصولات خودتان را گارانتی بازگشت کنید:

- محصولات را گارانتی کنید که واقعاً ارزش گارانتی را داشته باشد
- ارزش محصولات با گارانتی بالاتر خواهد رفت
- محصولات اصلی را گارانتی کنید
- سعی کنید بدون قید و شرط و بدون سوال محصولات گارانتی شده را پس بگیرید
- اعتماد مشتریان را با گارانتی کردن محصول بالا ببرید
- کارت گارانتی را در اختیار مشتریان قرار دهید تا بیشتر به شما اعتماد کنند
- کارت گارانتی شامل هولوگرام و همچنین دارای مهر و امضاء باشد
- و

سعی کنید روی این مورد مانور دهید به خاطر اینکه استفاده کردن از گارانتی می تواند افزایش فروش، خوشحال و راضی نگه داشتن مشتری و همچنین افزایش اعتماد در مشتریان را به همراه داشته باشد.

سخن آخر

راه های زیادی وجود دارد که بتوانید مشتریان را خوشحال و راضی نگه دارید اما راه هایی که در این مقاله ارائه شد شاید کاربردی ترین روش ها باشد. استفاده از این ترفندها می تواند افزایش فروش به خصوص در فروش های مجدد را به همراه داشته باشد.