

Tehnici de fidelizare a clientului

Pentru ca pretul nu mai este, neaparat, principalul argument prin care sa atragi clientii, companiile au fost nevoite sa vina cu alte solutii de fidelizare a clientilor:

1. Creeaza un program de loializare

Una dintre cele mai eficiente si extrem de folosite (inca) metode de fidelizare a clientilor sunt cardurile bonus sau de loializare. Sunt folosite de o gama variata de afaceri, de la cafenele sau restaurante, la companii aeriene. Acestea sunt programe pentru clientii care fac cumparaturi in mod frecvent. Le poti oferi puncte de fidelitate dupa fiecare experienta de cumparaturi, pe care mai apoi le pot folosi pentru achizitii sau experiente bazate doar pe acestea.

De exemplu, in Statele Unite ale Americii, clientii unor banci care au carduri de credit emise de acele institutii pot beneficia de sederi gratuite in cadrul unor hoteluri de lux in momentul in care acumuleaza punctele necesare odata cu folosirea acelor carduri. O noua tendinta, extrem de populara atat in randul clientilor cat si al companiilor, este posibilitatea ca acel client sa doneze punctele acumulate. In afara de fidelizarea clientilor, aceste programe ofera posibilitatea de a urmari vanzarile catre clienti si de a personaliza ofertele catre acestia.

Sarcină de lucru:

Imaginați-vă că doriți să **vindeți un produs** (alimentar sau non-alimentar) sau să **oferiți un serviciu** contra-cost. Pe baza exemplurilor prezentate mai sus la această tehnică de fidelizare, creați un program de loializare al clienților. Prezentăți în minim 10 rânduri produsul sau serviciul oferit, cum îl oferiți, cum pot afla clienții de voi și apoi descrieți în detaliu cum realizați acest program de loializare (în ce constă programul, care sunt condițiile care trebuie să le îndeplinească cei care vor acces la acest program, cui se adresează, pe ce perioadă, ce societăți partenere vă ajută să aplicați programul de loializare).

După ce realizați sarcina de lucru în scris, faceți o poză și trimiteți-o în PRIVAT până seara la ora 19:00 precizând neapărat numele vostru.