

## Tehnici de fidelizare a clientului

### 3. Fa un site usor de accesat

În cazul retailerilor online, un site usor de parcurs, pe care clientii să-și poată găsi ușor ceea ce îi interesează este vital. La fel de vital este să pui la dispoziția clienților modalități facile de a face returnuri, încă din momentul în care finalizează comanda. Sunt destul de mulți clienți care preferă să renunțe la produsele din cos dacă procedura de returnare nu este foarte clară.

#### **Sarcină de lucru:**

1. Gândiți-vă la un produs care doriți să îl achiziționați online, de pe un site. **Alegeți 2 site-uri** pe care găsiți produsul dorit și **comparați aceste site-uri. Prezentați prin două descrieri** care dintre cele două vi se pare mai bine construit, mai util, mai ușor de parcurs, cu proceduri de cumpărare mai ușoare, cu mai multe modalități de plată, cu politică de retur mai clară, care vă inspiră mai multă încredere și celelalte site din contră, vi se pare mai greu de folosit și nu vă inspiră încredere în cumpărare. La fiecare caracteristică pe care o descrieți prezentați argumente și exemple concrete de pe acele site-uri.

### 4. Cere feedback

Cu cât știi mai multe despre clienții tăi, cu atât le poți oferi servicii care să le servească interesele. Ai grijă, însă, să te conformezi cerințelor reglementate la nivel mondial. Pe lângă toate celelalte companii care lucrează cu date personale, și retailerii vor trebui să fie atenți la modul în care folosesc informațiile clienților și să se asigure că aceștia au optat în mod clar să-și împărtășească aceste informații. Poți afla informații despre clienții tăi și dacă le ceri părerea cât de des se poate. Poți crea sondaje sau chestionare sau te poți folosi de unele prin care clienții pot oferi feedback în mod privat.

Încearcă să ceri informații cât mai detaliate privind experiența clienților și dorințele lor. Dacă servești mâncare, întreabă-i dacă au preferințe pentru anumite preparate sau cere-le să-ți spună cum ai putea îmbunătăți meniul sau servirea. Întreabă-i ce părere au despre decor, care sunt produsele care le plac sau ce și-ar dori să vada nou în meniu. Apoi implementează cerințele (rezonabile).

#### **Sarcină de lucru:**

1. Alegeți un produs pe care îl vindeți constant clienților. Pe modele prezentate în materialul de deasupra, **realizați un chestionar cu 10 întrebări** în care să aflați mai bine părerea clienților despre produs, ce ar trebui îmbunătățit la el, cum li se pare prețul, ce v-ar recomanda, cum le-ați putea îmbunătăți experiența de vânzare, etc. De asemenea întrebările pot face referire și la modul în care clientul apreciază firma voastră.

Vă adaug câteva linkuri cu exemple de chestionare, pentru a avea un model aproximativ:

<https://www.surveymonkey.com/r/LJHTXF6>

<https://www.survio.com/ro/sabloane-pentru-chestionare>

La cel de-al doilea link, de la survio, aveți inclusiv posibilitatea să realizați acest chestionar în format online. Vă invit să încercați!