

Tehnici de fidelizare a clientului

2. Surprinde-i !

Iti poti recompensa clientii fideli si daca iti aduc noi clienti, atunci cand e vreo sarbatoare speciala, sau, de ce nu, cand isi sarbatoresc ziua de nastere.

De exemplu, sunt companii care le trimit clientilor care-si sarbatoresc ziua de nastere bilete scrise de mana in care le multumesc pentru loialitate si le arata cat de mult ii pretuiesc. Cand esti client este imposibil sa nu adori acest mic detaliu: cineva din departamentul de customer service (adică relații cu clienții) si-a dedicat macar cateva minute pentru a scrie un bilet personalizat.

Asa ca, daca vrei sa iti pastrezi clientii, ar trebui sa oferi mai mult decat un produs sau serviciu. "Go the extra mile", adică "Priveste putin mai departe" asa cum zic americanii, si vei vedea (si in vanzari) ca surprizele motiveaza clientii. Prin acest mod de comunicare directa se stabilesc relatii intre vanzator si cumparatori si se dezvoltă fidelizarea fata de marca.

Sarcină de lucru:

1. 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, descrieți cum ați proceda astfel încât să vă surprindeți clienții, să le arătați că sunt importanți pentru voi și că vă gândiți la ei.
2. Prezentați un tip de client la care puteți aplica această tehnică de fidelizare.
3. Prezentați un dezavantaj al acestei tehnici de fidelizare.