

Tehnici de fidelizare a clientului

5. Impresioneaza clientii de la prima comanda

Si aici ideea de a introduce in coletul pe care il primeste clientul tau un mesaj de multumire scris de mana se poate dovedi una de succes. Adauga si faptul ca ai livrat produsul cerut la calitatea promisa si vei avea, cu siguranta, un client fidel. Sau, ai putea adauga in colet mostre ale altor produse similare, pe care clientul tau ar putea sa le incerce si apoi sa le comande. Aceste trucuri nu costa mult si nici nu necesita prea mult timp din partea ta. In ceea ce priveste mesajele, poti crea niste sabloane pe care sa le personalizezi cu numele clientului atunci cand trimiti comanda.

Sarcină de lucru:

1. Realizați un bilet personalizat de mulțumire în care să vă exprimați recunoștința față de client și să îi mulțumiți că a ales să fie clientul vostru.

6. Tine-i aproape prin social media

Nu rata beneficiile pe care le aduce social media in interactiunea cu clientii tai, fie loiali sau noi. Video-urile sunt unul dintre cele mai noi si importante trenduri in loalizarea clientilor, asa ca, de ce nu te folosesti de acest instrument al Facebook pentru a deveni mai vizibil? Un scurt video sau chiar si un live pot aduce avantaje in relationarea cu clientii tai. Le poti aduce direct in atentie lansarile de noi game de produse, un eveniment pe care-l organizezi sau orice alte notificari legate de afacerea ta.

Sarcină de lucru:

1. Realizați un video de maxim un minut în care să (la alegere): vă faceți cunoscută firma pe piață; prezentați publicului un produs de-al vostru; lansați clienților o invitație pentru o prezentare de produse.

Mai jos vă trimit câteva linkuri cu exemple de prezentări:

<https://www.youtube.com/watch?v=LvbDP4WHNvQ>

https://www.youtube.com/results?search_query=prezentare+produs

<https://www.youtube.com/watch?v=5UvLRSm-SY0>

Sarcina finală de lucru:

1. Creați un design, un format grafic pentru un cupon de fidelizare, card de fidelitate, card de membru sau un voucher cadou. Pe acest card trebuie să se găsească specificat clar, pe lângă datele firmei, metoda de fidelizare. Trebuie să fie cât mai atractiv, realizat cu culori, desene, etc.

Exemple:

