

یادداشتی برای سال جدید: ۷ استراتژی موثر برای ارتباط با مشتریان در سال ۱۴۰۲ و حفظ آنها



مُدام
مرکز دانش مدیریت
ارتباط با مشتری

یادداشتی برای سال جدید

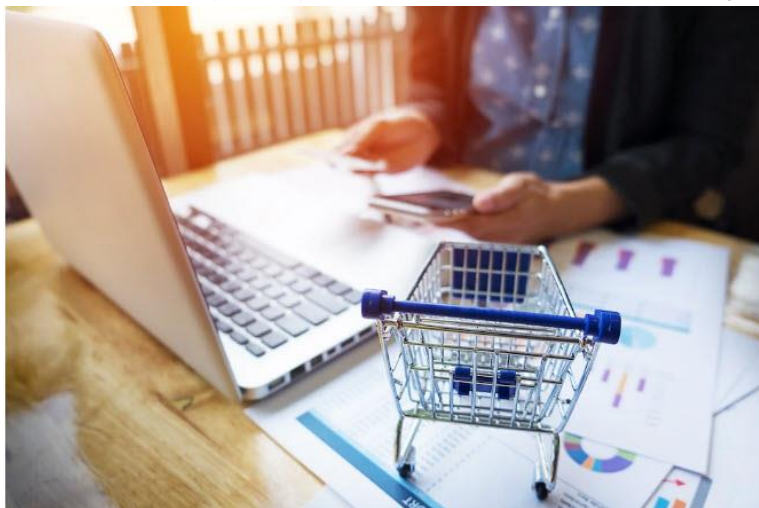
۷ استراتژی موثر برای ارتباط با مشتریان در سال ۱۴۰۲ و حفظ آنها

یادداشتی از دکتر فرشید عبیدی

یادداشت شماره ۷۸

WWW.MODAMCRM.COM

- سال ۱۴۰۲ آغاز می شود و باید مرور سریعی داشته باشیم بر استراتژیهای CRM این سال:
- شرایط اقتصادی - به نظر می رسد تورم و کاهش قدرت ادامه داشته باشد، ممکن است برای حفظ مشتریان خود لازم باشد کالاهای اقتصادی یا دارای شرایط خرید اقساطی و اعتباری ایجاد کنید.



- **احیای مشتریان از دست رفته** - سراغ بانک اطلاعاتی مشتریان خود و نرم افزار CRM بروید و مشتریانی که طی سال قبل از دست داده اید را پیدا کنید و با پیشنهادهای مناسب و رفع مشکلات آنها را برگردانید.



- **سطح استفاده از نرم افزار - CRM** اگر نرم افزار CRM ندارید، نیازهای خود را تعیین کنید و آن را تهیه کنید و اگر دارید و در سطح یک دفترچه تلفن استفاده می کنید، سطح استفاده را به جذب و حفظ مشتریان ارتقا دهید. رضایت و وفاداری مشتری حاصل یک سیستم سازماندهی شده منظم ارتباط با مشتری است.



- **رسیدگی دقیق به شکایات مشتریان** - از دست دادن هر مشتری خوب در سال ۱۴۰۲ یک فاجعه است. رسیدگی دقیق به شکایات مشتری موجب رضایت، وفاداری و تبلیغات دهان به دهان برای شما می شود. همچنین موجب می شود علل ریشه ای و مسائل ناپیدای کسب و کار خود را شناسایی و آن حل کنید. با مهارت‌های رسیدگی به شکایات مشتری آشنا شوید و سیستم آن را بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۰۲ پیاده سازی کنید.



- **ایجاد ارزش برای مشتری** - وارد جنگ قیمت نشوید، به جای ارزش‌های نظیر خوش قولی، کیفیت، تعهد، خوشنامی و دانش و تخصص و خیرخواهی را مبنای کار خود قرار دهید.



- **دانش و توان حل مساله** - اگر مسائل درونی و بیرونی شما حل نشوند، مزمن خواهند و یا تشدید خواهند شد. به افزایش دانش‌های مرتبط با مشتری مانند فروش، بازاریابی و خدمات و مشتری‌نوازی اهتمام بورزید و توان حل مساله را در تیم مدیریت و تیم‌های کارکنان ارتقا دهید.



- **انگیزه و احترام** - تیم فروش و توسعه بازار شما خط مقدم ارتباط با مشتری و ارزش‌آفرینی است. نظام مناسب ارزیابی عملکرد، قدرشناسی، توجه به یادگیری و استفاده از داده و افزایش توان مدیران می‌تواند این تیم را سرآمد کند. هر چه می‌تواند در این راه انجام دهید.



سال خوبی را برای شما آرزومندم

فرشید عبدی

موسس مرکز دانش مدیریت ارتباط با مشتری (مُدَام)



آدرس سایت: modamcrm.com

شماره تماس: ۰۲۱-۲۸۴۲۱۶۰۸

شماره تماس و واتس‌آپ: ۰۹۰۳۹۱۵۱۰۷۵