

LÀM THẾ NÀO ĐỂ GIỮ ĐƯỢC KHÁCH HÀNG ?

Chăm sóc và giữ được khách hàng quen thuộc là bí quyết đưa đến sự thành công của nhiều doanh nghiệp. Bạn có thể giữ khách bằng điện thoại, gặp mặt trực tiếp hay qua thư. Dưới đây là một số phương pháp cụ thể bạn có thể áp dụng:

Gọi điện chăm sóc

Ví dụ, bạn là chủ một ga-ra sửa chữa ô tô, hãy gọi điện lại cho tất cả khách hàng hai tuần sau khi họ nhận xe để tìm hiểu xem xe của họ hoạt động có trục trặc gì không. Làm vậy chắc chắn rằng họ cảm thấy thoải mái với sự phục vụ của bạn. Điều này sẽ giúp bạn biết được những điều khách hàng chưa thoải mái, nếu có. Đây cũng là dịp tốt để bạn cảm ơn khách hàng đã quan hệ với doanh nghiệp bạn thường xuyên.

Viết thư cảm ơn

Gửi thư cảm ơn khách hàng đã mua sản phẩm của bạn là một việc rất đơn giản, nhưng rất nhiều người chủ doanh nghiệp đã không thực hiện. Hình thức tiếp cận này luôn luôn được đánh giá cao và được ghi nhớ. Không nên dùng một mẫu chung cho loại thư này vì như vậy sẽ mất đi mối quan hệ cá nhân với khách hàng.

Giữ liên lạc với khách hàng

Hãy gọi điện thường xuyên cho khách hàng để biết được liệu công việc kinh doanh của họ có gì thay đổi không và liệu bạn có thể giúp đỡ gì cho họ. Khách hàng thường đánh giá cao nếu họ được thông báo về bất kỳ một sự phát triển nào, đổi mới nào hay bất kỳ sản phẩm mới nào.

Khảo sát sự thỏa mãn của khách hàng

Bạn có thể gửi phiếu khảo sát đến khách hàng với các nội dung sau đây:

- Tác phong lịch sự và giúp ích của nhân viên tiếp tân (kém/trung bình/tốt)

- Trả lời các thông tin yêu cầu (kém/trung bình/tốt)
- Tác phong lịch sự, thái độ và phong cách của nhân viên nghiệp vụ văn phòng (kém/trung bình/tốt)
- Sự phục vụ của đại diện bán hàng của doanh nghiệp (kém/trung bình/tốt)
- Phong cách giao tiếp của doanh nghiệp với khách hàng (kém/trung bình/tốt)
- Đánh giá chung (kém/trung bình/tốt)
- Đại diện bán hàng của doanh nghiệp có trả lời lại cuộc điện thoại yêu cầu dịch vụ tức thời không? (Có/Không)
- Quý vị có giới thiệu sản phẩm của chúng tôi với người khác không? (Có/Không)
- Có đề nghị gọi điện lại để thảo luận về những đánh giá của tôi không ?(Có/Không)
- Ý kiến bình luận khác.....