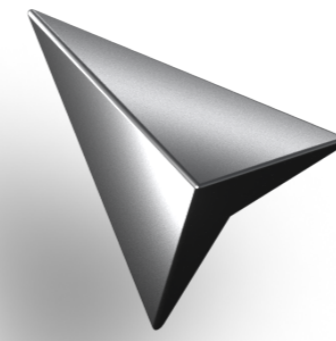


Работа с клиентами



- Собирайте информацию о клиентах, их предпочтениях и персонализируйте предложения — они должны соответствовать потребностям и запросам отдельных групп покупателей.
- Создайте уникальное торговое предложение, которое будет выгодно отличать ваш бизнес от конкурента.
- Запустите многоуровневую программу лояльности, чтобы стимулировать клиентов делать новые покупки.
- Используйте адресную рассылку, чтобы дать клиентам почувствовать свою значимость, оповещайте их о сезонных акциях и вознаграждении за покупку.
- Замените скидки на программы кешбэка и накопления баллов, которые клиент может потратить у вас на дополнительные услуги.
- Обеспечьте качественный сервис: оставляйте у клиента ощущение восторга от оказанных услуг, что обеспечит распространение положительных отзывов в широком кругу.
- Создайте каналы обратной связи и поддержки; предлагайте поддержку не только по горячей линии, но и на других интернет-платформах.
- Проанализируйте свой продукт по отзывам клиентов; оперативно реагируйте на претензии.
- Берите на себя ответственность за ошибки, это позволяет превратить негативно настроенного клиента в лояльного.
- Сделайте покупку продукта максимально удобной, быстрой и без проволочек, упрощайте схемы оплаты и доставки.
- Вовлекайте клиентов в общение для повышения эмоциональной лояльности.
- Создайте современный UX/UI-дизайн для своего сайта, чтобы обеспечить ему привлекательность и стимулировать возвращение посетителей.
- Продвигайте акции для постоянных клиентов через социальные сети.
- Создайте мерч для вовлечения клиента в идеологию бренда и его комьюнити.
- Внедрите систему управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), она поможет контролировать каналы коммуникаций и автоматизировать продажи.
- Участвуйте в банковских программах лояльности в качестве партнёра, это позволит укрепить репутацию бренда и обеспечит широкий охват целевой платёжеспособной аудитории.