

23 REGOLE PER FAR FELICI

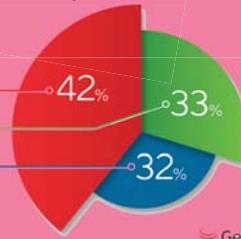


I TUOI CLIENTI

Perché è importante aumentare la customer experience?

Il cliente contento è più fedele quindi è più certo il suo ritorno, parla bene di noi ad altri, compra di più

- 1 Cresce la fedeltà dei clienti
- 2 Cresce la soddisfazione
- 3 Aumenta il cross selling e l'up-selling



Genesys

Un cattivo servizio al cliente porta perdite di soldi, di clienti e una cattiva reputazione



la scarsa soddisfazione ha portato **83 miliardi** di mancati acquisti negli Stati Uniti



Ogni cliente perso è un danno pari a **243 dollari**

i clienti sono disposti a pagare di più per un **trattamento speciale**



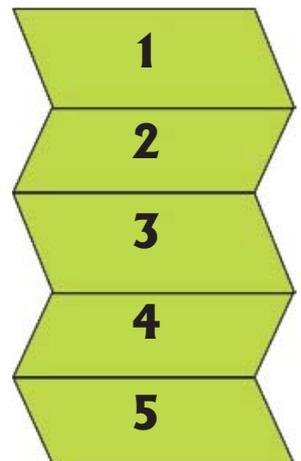
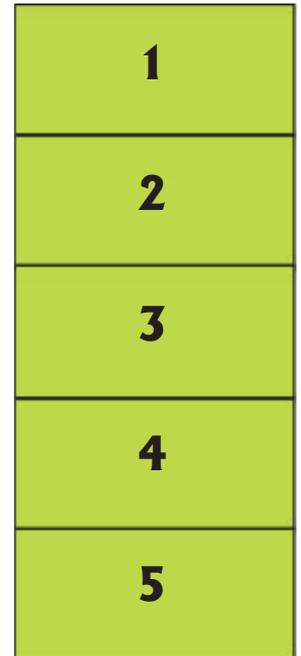
Aumentare la fedeltà del **5%** comporta aumenti di vendita del **25%**

Nel 2020 sarà più importante il servizio rispetto a prezzo e prodotto

- 1 Dai al cliente sempre più di quello che si aspetta
- 2 Non giudicare il libro dalla copertina
- 3 I clienti non sono interessati all'avvicinarsi della tua prossima pausa
- 4 Offri i tuoi consigli, la tua esperienza e il tuo sapere, senza mai mentire
- 5 Prova ad associare un altro pezzo, a proporre un upgrade... è utile al cliente e cosa ti costa?

COME FARLO FELICE

Stampa questo foglio fronte retro, ritaglia lungo le linee tratteggiate e piegalo lungo le linee come l'esempio. Portalo sempre con te, leggilo e rileggilo.





MysteryClient si occupa di customer experience, spiega alle aziende come migliorare l'esperienza dei propri clienti. Crediamo che il servizio e il rapporto umano siano fondamentali nella vendita crediamo che se il venditore è bravo amazon non ha change Per le fonti www.mysteryclient.it/piaghevole

L'APPROCCIO

- 6 Sorridi sempre quando accogli il cliente anche al telefono (Sì se ne rende conto)
- 7 Saluta in maniera appropriata relativamente all'età del cliente
- 8 Approccia il cliente, stai vicino mentre guarda e offri sempre di essere di aiuto
- 9 Non parlare con i tuoi colleghi quando entra il cliente avrà l'impressione di "disturbare"

L'ASSISTENZA

- 10 Non andare via o rispondere al telefono mentre stai ancora parlando con il cliente
- 11 I clienti davanti a te hanno precedenza rispetto a quelli al telefono
- 12 Se il prodotto richiesto non c'è vai a vedere in magazzino e se non c'è chiama gli altri negozi
- 13 Avverti i tuoi colleghi se si forma la fila
- 14 Dopo la prova chiedi come va? Come è andata? Vuole provare altro o glielo porto in cassa?

SEMPRE...

- 15 Si può tranquillamente dire "non lo so" ma si deve sempre aggiungere "ma mi informo"
- 16 Verifica la taglia ed eventuali danni prima di mettere i prodotti in borsa
- 17 Sorridi, di arrivederci e incoraggia il cliente a tornare, fallo anche per i non clienti. Le piace? Vuole provare altro o glielo porto in cassa?
- 18 Fai diventare tuoi i suoi problemi senza farlo pesare "non si preoccupi ci penso io"

MAI...

- 19 Portare il cibo e altre cose personali in negozio
- 20 Effettuare chiamate personali meglio concentrate durante la pausa
- 21 Soffermarsi solo col cliente che ha voglia di parlare se hai altri clienti in fila
- 22 Criticare il cliente appena uscito davanti ad altri clienti, penseranno che lo fai anche di loro
- 23 Dire "carta rifiutata per mancanza di credito" ma chiedi "vuole usare un altro metodo di pagamento?"