

Fecha de sus clientes; Manténlos regresando

En los negocios, el cliente siempre tiene la razón: a veces está confundido, mal informado, grosero, terco y cambiante, pero nunca se equivoca. ¿Alguna vez has salido con alguien así?

Los clientes son la razón por la que tienes un negocio. Sin ellos, no importa lo que hagas, no hay negocio.

Por lo tanto, debe abordar el servicio al cliente de la misma manera que aborda una cita. Nútrelo con buenos hábitos y un cuidado implacable. Cada fecha se basa en la anterior. Cada venta hace lo mismo en la construcción de la retención de clientes.

Entonces, aquí están las sugerencias simples para "salir" con su cliente y mejorar sus relaciones comerciales.

* Deslumbra a los clientes con tu servicio. La clave para un buen servicio al cliente es tratar bien a todos sus clientes, pero no necesariamente de la misma manera. Responder a sus necesidades como individuos. Si bien un cliente puede necesitar mucha ayuda y atención, otro puede preferir la oportunidad de navegar con privacidad.

* Anticípese a las necesidades de sus clientes enfatizando el servicio sobre las ventas. Buen servicio vende. Pero las personas de servicio agresivas que siempre están tratando de vender más pueden ser un gran obstáculo para todos los clientes.

* Trate bien a sus clientes resolviendo problemas. Si no puede ayudar al cliente, ayúdalo a encontrar a alguien que pueda hacerlo. Los clientes aprecian su ayuda, incluso cuando no se está beneficiando directamente de una venta. Considéralo una inversión. Apreciará los consejos y recordarán su negocio la próxima vez que necesiten sus bienes o servicios.

* Innovar entendiendo que la mayoría de las reglas deben ser flexibles. Nunca diga "No, eso va en contra de las reglas" a un cliente que está haciendo una solicitud razonable. Su regla principal, una que nunca debe verse comprometida, es mantener a sus clientes felices y satisfechos.

* Fomente a sus empleados brindándoles el cuidado y el respeto que desea que brinden a sus clientes. Si los trata bien, sus empleados serán grandes embajadores de servicio. Si los trata mal, ellos a su vez tratarán mal a sus clientes.

* Garantice que sus clientes sigan regresando. Tenga un excelente plan de servicio al cliente y publíquese en una ubicación central para que todos lo vean. Una vez que los empleados comprendan la importancia de un excelente servicio al cliente, los clientes volverán una y otra vez.