

جادوی مشتری مداری

شنبه ۱۹ آبان ساعت ۲۰ 🕒

مدرس:

دکتر مرتضی ملاحسینی



برگزار کننده: مرکز فروش اتاق رشد



مرتضی ملاحسینی اردکانی

مدیریت عالی کسب و کار (DBA)

دارای گواهینامه بیزینس کوچینگ سطح ۲ از ICF آمریکا

دانش پذیر کوچینگ سطح ۳ (مستری) در آکادمی کوچینگ ایران

دارای گواهینامه کوچینگ سازمانی از Sfiو آلمان

دارای گواهینامه آموزشی مدیران عالی از IBC ایران

دارای گواهینامه کوچینگ توسعه فردی و کسب و کار از فنی حرفه ای

موسس مرکز بیزینس کوچینگ اتاق رشد تحت نظر فنی حرفه ای



بهتون تبریک میگم که
برای رشد کردن 🌱 بهانه نیاوردین.





مشعوف سازى چى هست؟



بازاریابی یعنی ترویج به محصول خوب!



توی یه چیز خاص باش!

یعنی یه چیزی متفاوتتر از بقیه.



مثلا یک خشکشویی در چه چیزی میتونه خاص باشه؟



✓ طرفدار محیط زیست
✓ خدمات ویژه افراد با
حیوانات خانگی
✓ و ...

✓ سرویس فوری vip
✓ سرعت تحویل خاص
✓ تحویل موبایلی
✓ خدمات البسه لاکچری
✓ آموزش نگهداری
✓ سیستم اشتراک منظم
✓ خدمات ویژه افراد با
حساسیت خاص





نمیتونی همه چیز همه کس
باشی اما میتونی یه چیز مهم برای
بعضی‌ها باشی!



مشتریان شما ریبوده نمیشوند بلکه شما
آنها را رها کرده و به نیازهایشان توجه
نمیکنید وقتی میبیند نیازش تامین
نمیشود، ناچار به سراغ دیگران میرود.

وقتی مشتری رو مشعوف کنی، چی میشه؟

آسودگی در پرداخت مبلغ
بیشتر

بهبود حس و حال کارمندان

مشتریان با کیفیت

کاهش نارضایتی

افزایش ارزش ادراک



- وفاداری
- کاهش نرخ ریزش
- بازاریابی دهان به دهان
- ایجاد تمایز در بازار
- افزایش احتمال تکرار خرید
- اعتبار برند
- نظرات مثبت مشتریان
- کاهش هزینه مارکتینگ



نمیشه درکش نکنی اما
خوشحالش کنی!

چطوری همیشه که اینطوری همیشه؟



هدیه‌ای میگیریم که...

تولدی میگیریم که...

کلی وقت میزاریم و کاری میکنیم که...

مشتری نمیخواد.

آخه چرا فراموش می کنیم؟



✓ ترجیح مغز، خودمونیم (مگر باهوش ها)

✓ یادمون میره

✓ فکر میکنیم میدونیم

✓ راحت تره

✓ فاصله داریم از خط مقدم

✓ قبلا میدونستیم الان نه

✓ خدمتگذاری یادمون رفته...

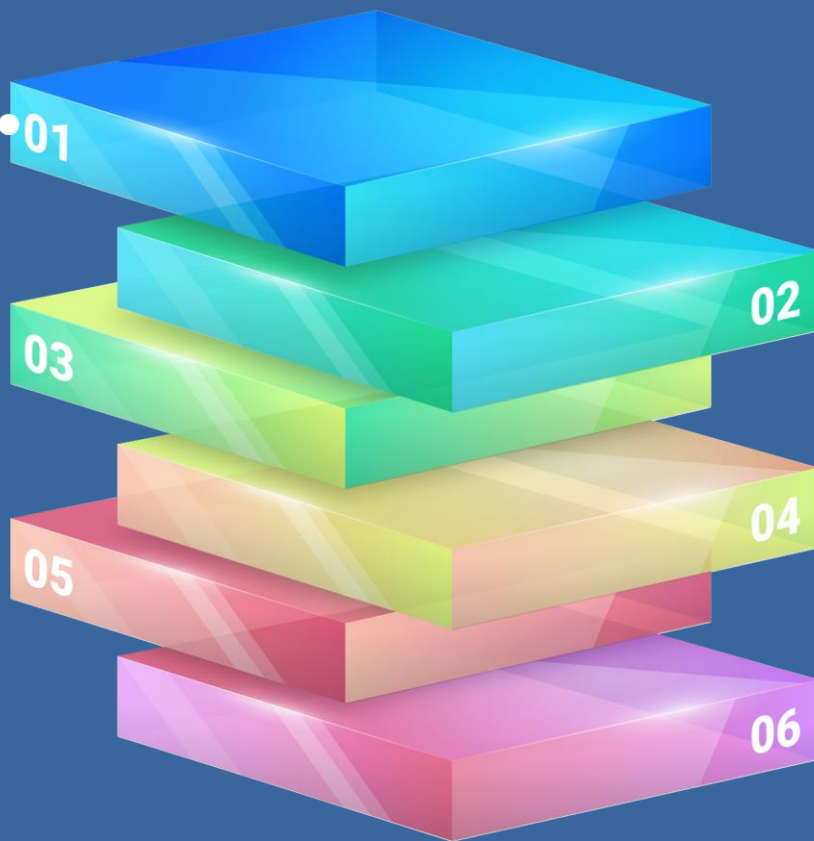
گوش دادن منظم به اعتراض ها و ...



- صدای اعتراض این ماه یا این هفته
- مشتریان از دست رفته و فرمش
- چه چیزی نمی خواهند و فکر میکنند می خواهند؟

مشعوف سازى در ساير نقاط تماس

قبل سفارش

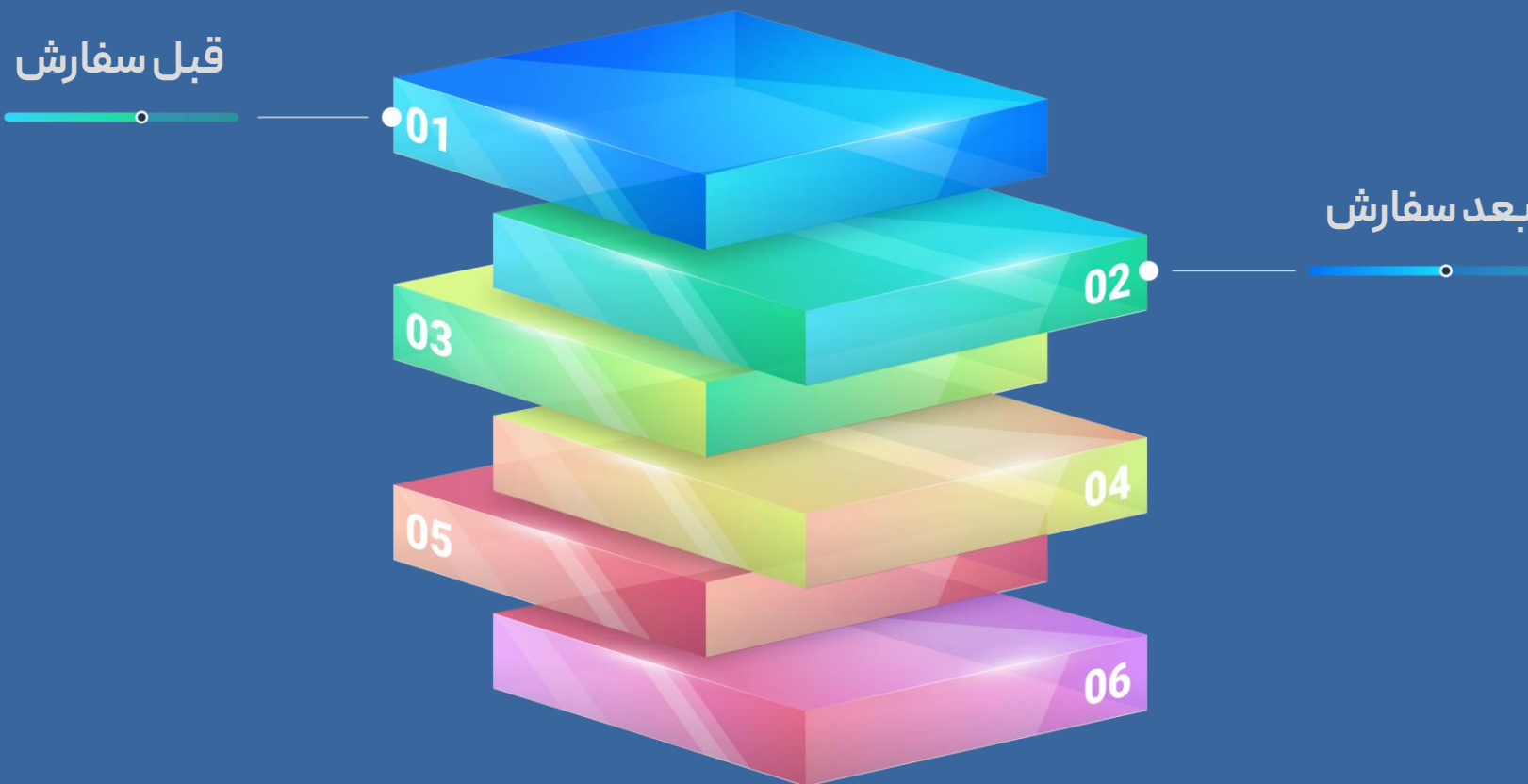


خود روش فروش ما فوق العاده است!

اتوماتیک مشعوف میشه!

- مشاور باش و در دسترس باش.
- سریع جواب میدید؟
- سایتتون چه شکلیه؟
- مشاور خرید خوبن؟
- اطلاعات کافی هستند؟

مشعوف سازی در سایر نقاط تماس



اطلاع رسانی درست

- اطلاع رسانی قطعی شدن
- گام بعدی چیه؟
- اطلاع رسانی لحظه ای



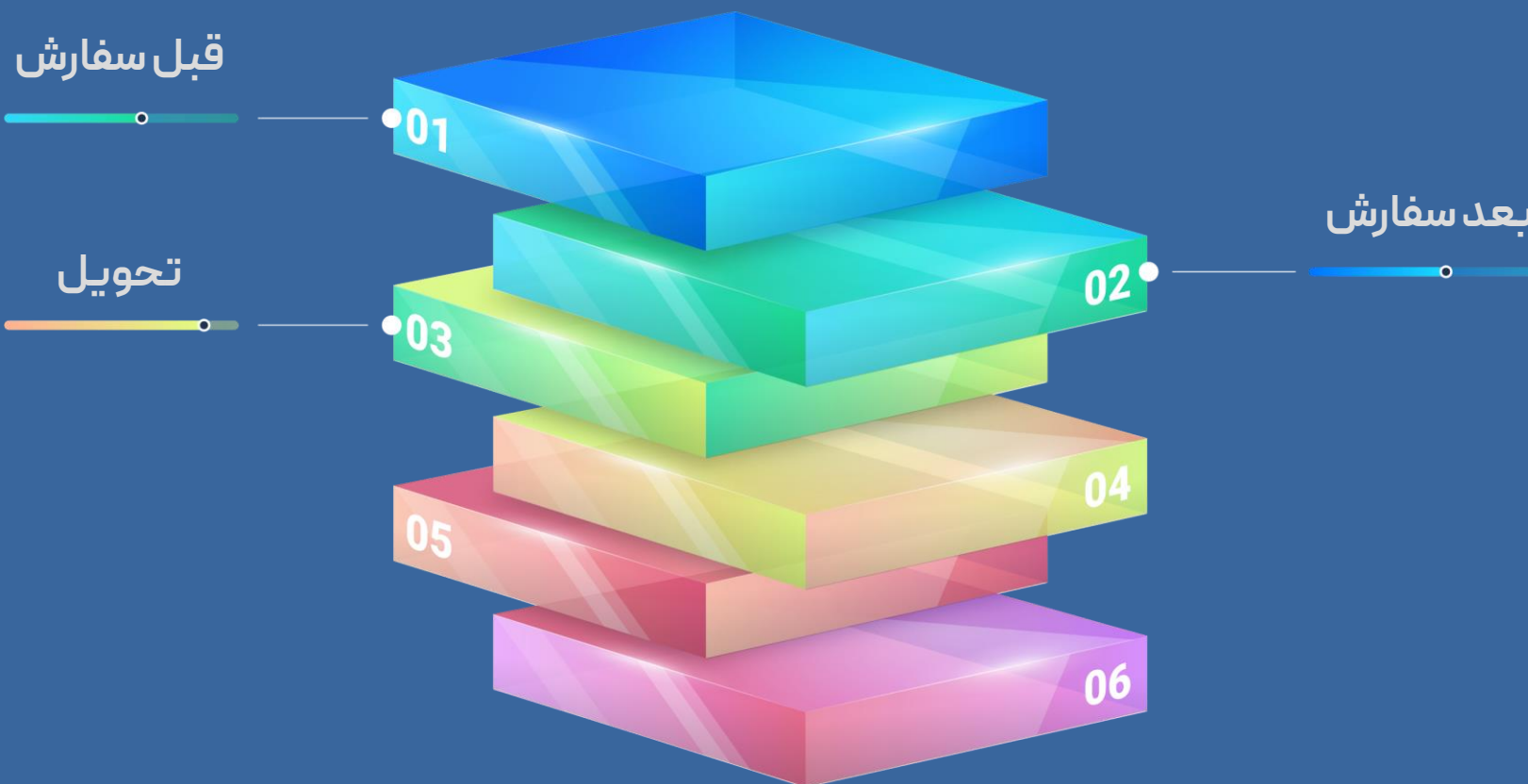
هپی کال چیه؟

CALL CENTER



نوعی نظرسنجی که برای سنجش
میزان رضایت مشتریان از محصول
یا خدمات انجام می‌شود.

مشعوف سازی در سایر نقاط تماس

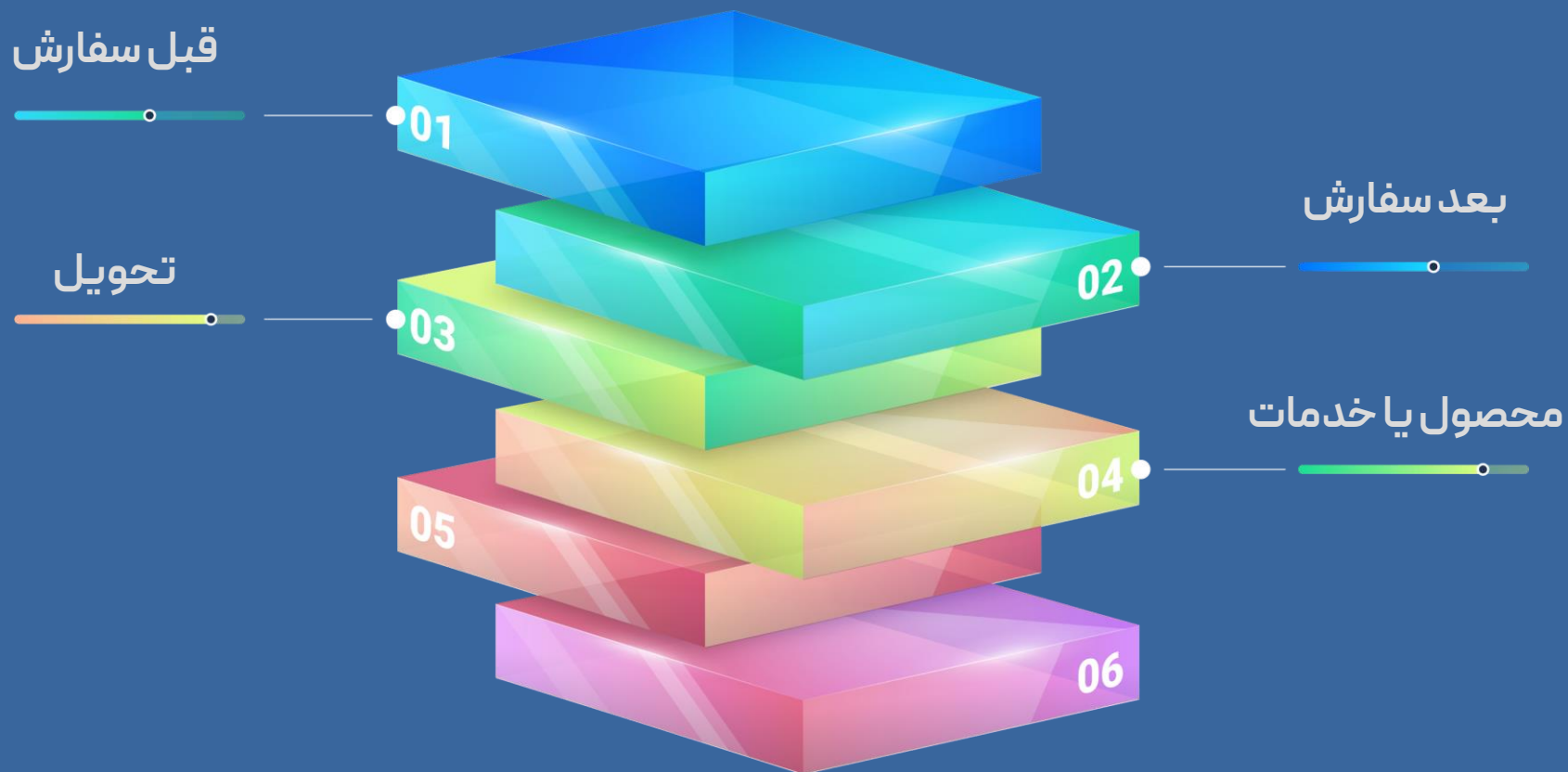


چطور تحویل‌مان خاص باشد؟



- سرعت
- بسته بندی
- فقط سرچ کن creative packaging
- اطلاع رسانی
- هدیه پیوست کوچک
- یادداشت کوچک

مشعوف سازى در ساير نقاط تماس



قول کیفیت چیست؟

تعهد ما به کیفیت محصول یا خدماتمان



حس خوب بعد تحویل



- راه اندازی راحت
- آمادگی شروع کار
- شناسنامه محصول
- آموزش های ضروری



استمرار و پیوستگی در ارزش کلیدی

خیلی مهمه که بتونی ادامه بدی



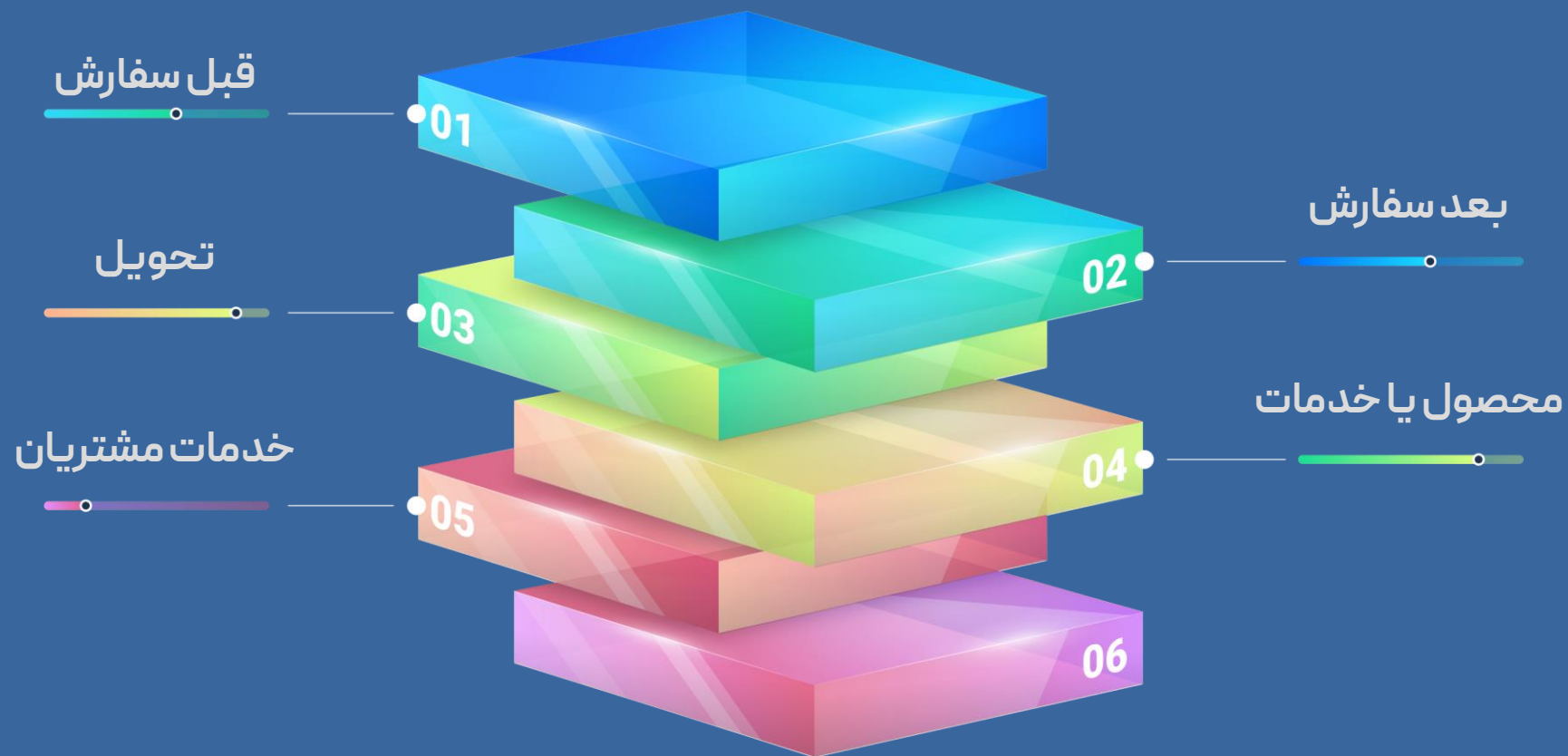
یه ویژگی غیر منتظره برای
محصول داشته باشید.



چرا رقبا رو خوب بررسی نمی‌کنید؟



مشعوف سازى در ساير نقاط تماس





خدمات مشتری یعنی:

نامشخص

برآورده نمودن نیازهای مشتری



مادر

فرض کنید مشتری، نامزدتان است.

کم قول بدید، زیاد عمل کنید.





محیط مرتب باشه!

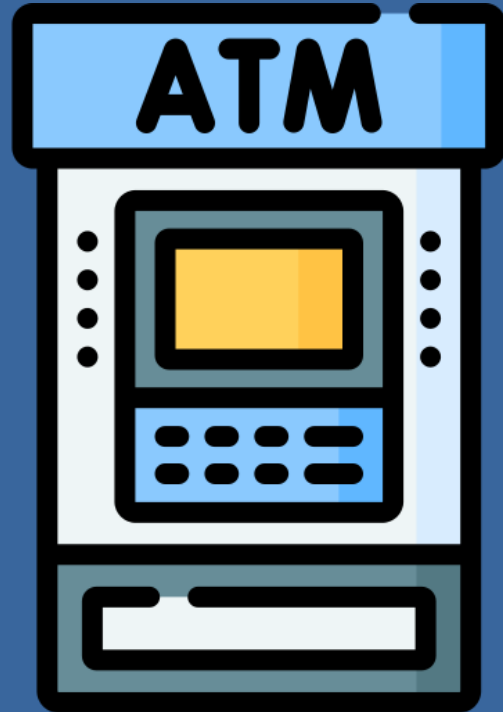
شخص گمراه نشه!





خوش آمدگویی و استقبال و خدا حافظی





نکات مربوط به کارتهخوان



در مورد پذیرایی بحث مفصله



انگار مهمترین آدم زندگیتَه! پس:



■ متوجه بودنش باش

■ بهش نگاه کن

■ استقبال کن

■ لبخند بزن

هدف: ایجاد تعادل بین ...



يکسان بودن جواب ها





آداب معاشرت رو یاد بگیریم و یاد بدیم.





روش تماس رو راحت کنید، سختی برای شما باشه نه مشتری!



فرستادن یادآوری، کار شمارو حرفه
ای نشون میده...

هیچ پیغامی بی جواب نمونه.

کرگدن (کرگردن) مهریون ☺



۱. گوش دادن فعال

۲. قدردانی اولیه

۳. ابراز تاسف

۴. شفاف سازی

۵. جبران با همدلی

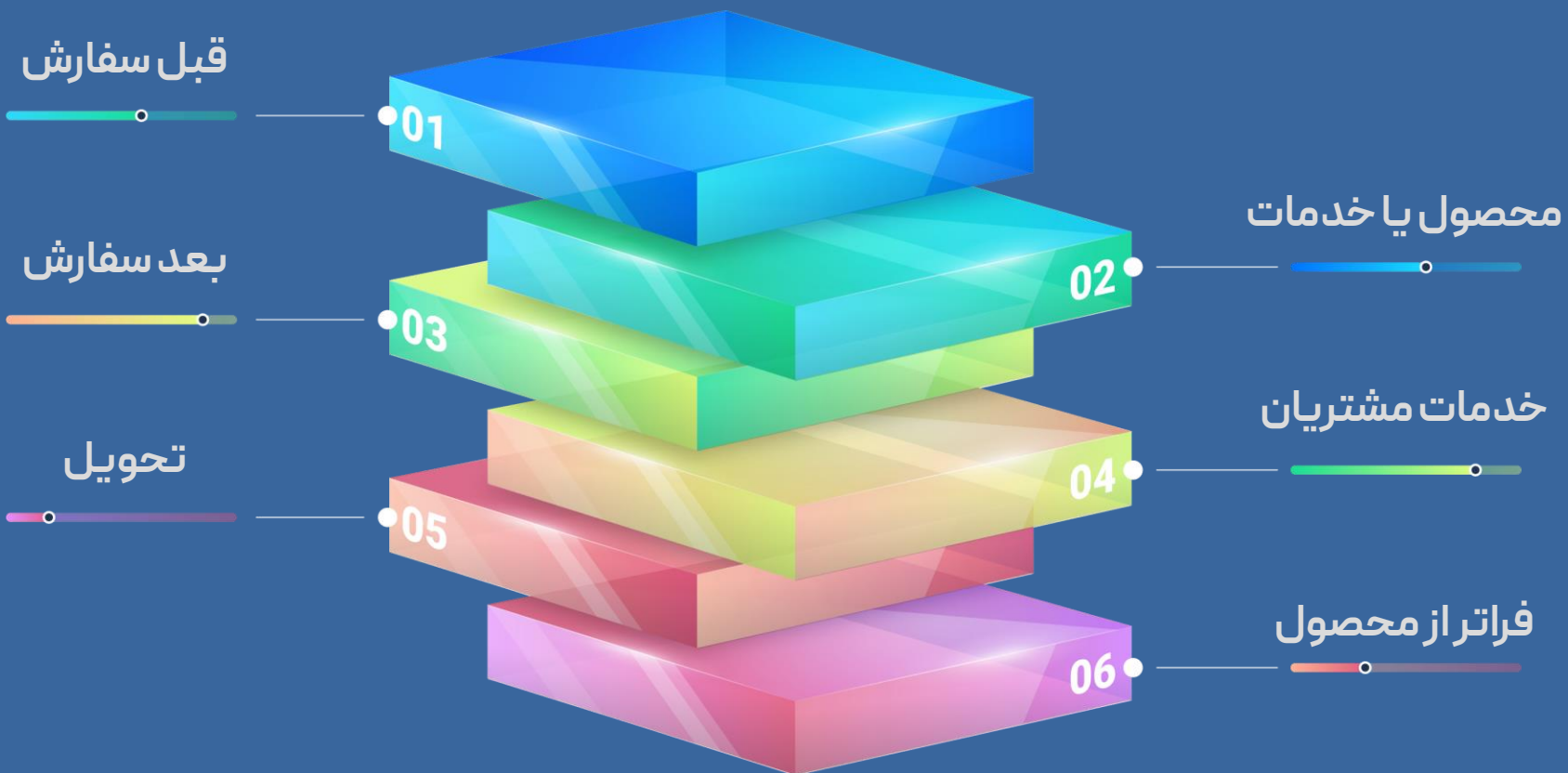
برنامه شما وقتی واقعا اشتباه کردید چیه؟





از صنایع بی ربط ایده بگیرید.

مشعوف سازى در ساير نقاط تماس



فقط به فروشنده / تولیدکننده نیسی!



- مسئولیت اجتماعی
- پررنگ کردن تعهدات برند
- وقتی از تو بخرند، دنیا جای بهتری میشه...

ماتریس مشعوف سازی

اشانتیون	درگیری احساسی	درک شدن	بازی سازی	خدمات مشتریان	کیفیت	ارتباطات	راحتی	سرعت	سورپرایز	شخصی سازی	نقطه تماس
											قبل سفارش
											بعد سفارش
											تحويل
											محصول / خدمات
											خدمات مشتریان
											فراتر از محصول

با ما در ارتباط باشید.



09130500247



mollahoseyni.coach



@mollahoseyni.coach



@GrowthRoomm