

תודה מקרב לב

מאת : בני ישראלי

פסימיסט רואה קושי בכל הזדמנות
אופטימיסט רואה הזדמנות בכל קושי .

ווינסטון צ'רציל

מצליחנים במכירות שואפים להיות בתודעת לקוחותיהם , במידה המרבית האפשרית . למעשה הלקוחות נותנים לנו הזדמנויות רבות להיות בתודעתם , כאשר הגישה שלנו חיובית ולא מאיימת . למרות זאת , אנו מחמיצים הזדמנויות אלו פעמים רבות .

אחת הדרכים הקלות והיעילות להיות בקשר היא באמצעי עוצמתי של אגרת אישית . צא ולמד , איך אתה מרגיש כשאתה מקבל איגרת אישית ? ...כך גם מרגישים הלקוחות שלך כשמקבלים איגרת אישית .

להלן שמונה הזדמנויות לומר תודה , ואיך לעשות זאת בצורה יעילה.

1. כאשר לקוח עושה אתך עסקים .
בכל קשר כזה , כתוב אגרת אישית קצרה , או גלויה שאומרת :
" אני מלא הערכה לעסק שלך . תודה רבה לך " . כל אחד מעריך את העובדה שאתה יוצא מגדרך לתת לו להרגיש שהוא חשוב ומוערך .
2. כאשר לקוח מחמיא לך על נושא כלשהו .
זו הזדמנות לאגרת תודה קצרה : " תודה רבה לך שהקדשת מזמנך היקר לעשות לי את היום . אני מאד מעריך זאת " . אנשים מחמיאים מעט מאד איש לרעהו , אז הייה אתה בין המובילים שמחזירים תודה למי שמודה לך .
3. כאשר לקוח מעיר הערות או מציע הצעות .
זו מתנה נהדרת , כאשר לקוחות שלך פונים בהערה או הצעה איך לעשות דברים טוב יותר , או בדרך שונה . הם גם בעצם נותנים לך איתות קניה . הם בעצם אומרים לך : אם תעשה את השנוי הזה

המוצר שלך יהיה יותר מושך מבחינתנו .

הנה כך תתחיל את האיגרת : " תודה רבה לך על הצעתך , איך לתת לך שרות טוב יותר . כוונתי העסקית לעשות בדיוק כך . אתה עושה את הג'וב שלי יותר קל ויותר מעניין כשאתה מספק לי תשומה " .

4. כאשר לקוחות מנסים משהו שהמלצת להם .

כאשר הם קונים מוצר חדש בהתבסס על המלצתך בלבד, הם יוצאים מ " אזורי נוחות " שלהם . הם נותנים אמון בך ובמוצר שלך . **עובדה זו " מבקשת " אגרת כדלהלן : " תודה רבה שנתת בי אמון . אני מעריך מאד עשיית עסקים אתך "**

5. כאשר לקוחות ממליצים עליך .

זו צורת הפרסום הטובה ביותר שאתה יכול להשיג . האיגרת צריכה להיות : " תודה רבה שהמלצת עלי ל ... אני אספר לך על התפתחות הקשר . **מאד משמעותית עבורי העובדה שאתה מוכן להמליץ עלי . אני מעריך זאת מאד "** . סוג זה של תודה יכול לכלול מתנה קטנה .

6. כאשר לקוחות סבלניים , או שאינם סבלניים .

לקוחותינו מסייעים לנו כאשר הם נותנים לנו זמן ללמוד , איך לתת להם שרות בצורה הטובה ביותר , וזה לעתים דורש את סבלנותם . מצד שני הם נותנים לנו " קריאה להתעורר " , כשהם מאיצים בנו להזדרז . **במקרה זה הם בעצם אומרים לנו " הקדש לי תשומת לב . המתחרים ממתינים " לחטוף " אותי ממך " .** בכל אחד מהמקרים , שלוף אגרת והבא לידיעתם כמה הם חשובים לך . אתה יכול לומר : " תודה שאתם מעמידים אותי במקומי . אני מעריך מאד שאתם עוזרים לי לסייע לעסק שלכם " .

7. כאשר לקוחות אומרים לך : " לא " .

הגעת עד לקו הסיום ולא השגת את המכירה , הפעם . עדיין זו ההזדמנות לאגרת קצרה . **הודה להם על הזמן שהקדישו לך , על היותם מתחשבים , ועל הכנות שלהם . השאר דלת פתוחה , בעצם היותך ידידותי ואדיב . נוכחתי לדעת שחלק לא קטן של מכירות שהשגתי הגיעו מלקוחות שאמרו " לא " , בפעם הראשונה .** אנשים זכרו את האיגרת ששלחתי להם , ועובדה זו עשתה את השנוי .

8. כאשר לקוחות גורמים לך לחייך .
אני זוכר לקוח שנהג להתקשר אלי ולבשר לי חדשות טובות .
אחר נהג לשלוח לי כל הזמן בדיחות בדואר אלקטרוני . **זה גרם לי לחייך ואני נוהג ליידע לקוחות שגרמו לי להרגיש טוב .** אני שולח להם אגרת , בדרך כלל מוטבעת בדמות " סמיילי " . תמיד מבחינים ותמיד זוכרים את השימוש בטכניקה זו . אלו זרעים שנשתלים ובבוא העת נותנים פירות .

והעיקר ... והעיקר , תודה מקרב לב .

בואו נדון בזה בפורום .