Клиенты на всю жизнь

Чтобы быть успешным, нужно учиться у лучших. Карл Сьюэлл лучший автодилер Америки. Этот человек продаёт Кадиллаки и Лексусы с 1967 года и ему есть чем с нами поделиться.

Эта книга из разряда настольных для любого делового человека, который стремится сделать свой бизнес лучшим, совершенным. И не важно чем вы занимаетесь, продаёте автомобили, делаете причёски в салоне или работаете риэлтором.

Главная мысль Сьюэлла — всегда возвращать своих клиентов.

Ведь если вы уже что-то продали человеку, и ему это понравилось, то у вас велики шансы, что он захочет приобрести у вас что-то еще.

Что же нужно делать для этого?

Автор дает десять заповедей идеального обслуживания.

Всегда спрашивайте своих клиентов чего они хотят на самом деле. Не нужно додумывать за них. Выясните, что им действительно необходимо, чего бы они добавили к тому что есть и давайте им это снова и снова.

В любом деле нужен системный подход. Измеряйте всё, что можно, если это можно изменять к лучшему.

Всегда выполняйте то, что обещаете. А лучше делайте больше. Если ваш клиент получит за свои деньги больше, чем рассчитывал, то он наверняка вернётся к вам. И будет рекомендовать вас всем, кого знает.

Если вы можете что-то сделать бесплатно для своего друга, почему бы не сделать это бесплатно для своего клиента? Если это действительно для вас почти ничего не стоит, то рассматривайте это как небольшую инвестицию в будущее. Если ваш бывший клиент позвонит вам и попросит проконсультировать его по какому-либо вопросу, сделайте это немедленно! Уделите ему время сегодня и, возможно, завтра он снова придёт к вам или посоветует вас своему знакомому.

Всегда думайте на перспективу. Если в будущем что-то вам принесёт прибыль в $2000, то возможно стоит потратить на это $20 сегодня.

Никто не любит критику в свой адрес, но нужно научиться не только принимать её, но и начать с ней работать. Поощряйте клиентов говорить о том, что можно было бы улучшить в вашей работе. Ведь если вы это исправите, то клиенты будут довольны. А довольный клиент, это клиент навсегда. Это ваши деньги в будущем. Всё просто и логично.

Платите своим работникам посдельно. Пусть они знают, что от того сколько и как они выполнят свою работу, напрямую зависит их доход. Сделайте их своими партнёрами.

Внедряйте программы для постоянных покупателей. Если человек приходит к вам снова и снова, вознаградите его за это. Покажите насколько он для вас важен.

Нанимайте лучших, чтобы стать лучше. Смотрите на то как человек выполняет свою работу, как относится к клиентам. Бизнес это не деньги, бизнес, это люди. А вот у людей есть деньги. Будьте максимально полезными для клиентов и они отблагодарят вас.

Рекламируйте не низкие цены, а принципы, на которых основан ваш бизнес. Давайте полезность.

Заимствуйте у лучших. Берите то, что уже хорошо работает и улучшайте это.

Не важно какой у вас бизнес, вы всегда можете взять идею от куда угодно и модифицировать её под себя.

То, о чём мы сейчас рассказали вам, это лишь малая часть всех идей, мыслей и возможностей, изложенных в книге Карла Сьюэлла.

Обязательно прочтите её. В ней нет воды, нет излишней лирики. Есть лишь готовые практические советы на любой вкус и под любую задачу.

Читайте и вдохновляйтесь!