Анонс: Как не потонуть в период кризиса? Здесь вы не найдете советов по маркетингу и продвижению, но тут что-то намного лучше. То о чем молчат знающие люди.

 Статья
 Не для кого не секрет, что кризис карантина не слабо отразился или еще отразится на большую часть компаний. Как же его преодолеть?
 Как думаете, что самое важное в продажах? Хорошо давайте представим, что вы покупаете, а не продаете. На что в первую очередь вы обращаете внимание? Что важно для вас лично?
 Буду говорить за себя. Первое на что смотрю я при заключении сделок-это на обратную связь компании. Если заходя на сайт компании вы видите, что не можете задать им вопрос нигде. Что вы думаете об этой компании. А может быть комментарии с вопросами клиентов, так и умерли в месяцах без ответов. Ну а в лучшем случае вы оставляете свои данные и вам отправляют, банальное общее письмо с автоматической рассылкой, в котором не то, чтоб не было интересующей вас информации, а там в принципе только и написана, что когда-нибудь с вами свяжутся. Какое у вас впечатление о компании?
 Представили да? А теперь, что нужно сделать, чтобы о вашей компании не думали также? Есть несколько вариантов.

* Первое набрать штат сотрудников, которые отвечают за то, чтоб вести обратную связь с клиентами, будь то по телефону или в переписке. Это правда бывает более затратно и еще если сотрудники не получают должное обучение, то есть вариант, того что клиенты будут получать разного качества обратную связь. Если проще, кто-то из сотрудников может нагрубить или дать не верную информацию и этим ухудшить мнение о вашей компании.
* Второй вариант, чуть более простой, нанять одного специально обученного человека, который специализируется на том, чтобы отвечать клиентам на вопросы, любыми ему известными способами. Вариант хороший, при условии, что такой человек действительно знает свое дело и выполняет свои обязанности качественно. Но как вы понимаете, тут все равно остается человеческий фактор. Это либо не успел, заболел, мало платят и ушел.
* Третий вариант, полностью исключает человеческий фактор.· Это возможность использовать современные технологии, например роботов или ботов. Тут вы заранее вносите все варианты ответов на разные вопросы и каждый клиент получает качественное обслуживание. Но тут тоже есть свои нюансы. Один момент-это то, что нужно продумать любые вопросы, которые могут быть интересны клиенту и квалифицированные ответы на них. В том числе на не заурядные и не относящиеся к покупке. Второй момент, найти специалиста. Который умеет не только настраивать ботов, но и адоптировать под разные воронки. Ну и клиент будет в любом случае чувствовать искусственный интеллект.
 Как видите варианты решений есть разные и в каждом из них есть свои но. Не хочу навязывать вам какой-то из них и поэтому в этой статье поставил цель показать важность обратной связи и плюсы с минусами ее. Какой из них выбрать решать вам. Но всегда помните, что компания без клиентов нечто. И хотя клиент всегда прав, но имея штат сотрудников ведущих обратную связь, помните, пожалуйста, что именно они лицо компании, а не администрация. От их настроения, обучаемости и желания работать, зависит квалифицированная поддержка и продажи. Помня об этом вы никогда не окажетесь на дне!

Успехов вам во всех ваших начинаниях и продолжениях!