Klient Nasz FAN

7 sposobów na wywołanie efektu WOW w obsłudze klienta bez wydawania ani złotówki

Przygotował:
Filip Poniedziałek

Z obsługą klienta jestem związany od 2007 roku. Przez ten czas zetknąłem się z klientami indywidualnymi i biznesowymi, pracując w małych firmach, korporacji, a także prowadząc swój własny biznes. Przez ten czas wypracowałem sobie zestaw sposobów, które robią różnicę w obsłudze klienta i pomagają **zamieniać klientów w fanów.** Nimi właśnie chcę się z Tobą podzielić.

Zapewne słyszałeś, że jeden niezadowolony klient przekaże negatywną opinię 10-12 osobom. Jeśli będzie zadowolony, to podzieli się tym już tylko z 2-5 osobami z kręgu znajomych. Jak zatem wyrównać siły? Co zatem zrobić, żeby klienci zaczęli o Tobie mówić i polecali Cię innym? **Wywołaj efekt wow.**

Jak i za ile?

Efekt wow jest efektem małych gestów. I tutaj ważna wiadomość - na większość z nich **nie wydasz ani złotówki.** Dodatkowo możesz je **wprowadzić od ręki.** Chcesz spróbować? Super, to do przejdźmy do konkretów.

Poniżej znajdziesz 7 **sposobów, które wypróbowałem na sobie** i stosuje z powodzeniem na co dzień. Żadne z opisanych działań nich nie jest czymś oczywistym dla klienta, nie oczekuje on ich “w standardzie”. W tym tkwi sekret. **Zaskakuj pozytywnie - obiecuj mniej, dostarczaj więcej.**

1. Dostarczaj przed czasem

Bądź ostrożny przy podawaniu terminów realizacji usługi czy dostawy produktu. Zostaw sobie pewien margines, który pozwoli Ci zrealizować zobowiązanie przed czasem. Pamiętaj, że na opinię klienta decydujący wpływ ma różnica między zobowiązaniem, a realizacją, a nie termin sam w sobie. W skrócie działa to tak:

- Dostarczysz po terminie - klient będzie niezadowolony i kropka.
- Dostarczysz w terminie - na kliencie nie zrobi to wrażenia, uzna to za oczywistą normę.
- Dostarczysz przed terminem - klient będzie pozytywnie zaskoczony, zadowolony i chętnie poleci Cię innym.

Przed wyjazdem na wakacje okazało się, że konieczna jest już wymiana rozrządu w moim samochodzie. Auto miało być gotowe dzień przed planowanym wyjazdem, więc trochę się stresowałem czy nie będzie żadnego opóźnienia. Dzień przed terminem otrzymałem telefon, że samochód jest już gotowy. Niby nic wielkiego, ale...WOW :)

2. Dostarczaj dodatkową wartość

Przygotuj sobie coś, co dla klienta może się okazać przydatne. Może to być jakiś artykuł z poradami nawiązującymi (nawet luźno) do Twojej działalności. Czasami, nie muszą być one nawet Twojego autorstwa. Wystarczą linki do artykułów, które będą przydatne dla klienta. Jeśli trafisz na artykuł, który mógłby zainteresować Twojego klienta, prześlij mu go.

Znajomy przed sezonem zimowym kupił narty. Po kilku dniach po zakupie otrzymał maila zawierającego e-book zawierający porady jak przygotować się do sezonu i dbać o sprzęt. WOW.

3. Zdradzaj kulisy

Uchyl przed klientem rąbka tajemnicy swojej profesji. Pokaż, jak wygląda Twoja praca od kuchni, zdradź pewne szczegóły. Z jednej strony, to pokazuje, że nie masz nic do ukrycia. Z drugiej, klient ma poczucie, że obdarzasz go większym zaufaniem.

Gdy popsuła się turbina w moim samochodzie, szukałem w pobliżu warsztatu, który ją zregeneruje. Odwiedziłem kilka, ceny i terminy były podobne. W jednym z nich właściciel zaprowadził mnie za zaplecze, pokazał maszyny, na jakich pracują, na czym polega proces regeneracji i jak testują czy turbina nadaje się do pracy. Przekonał mnie tym.

4. Pytaj o feedback

Zapytaj klienta, czy jest zadowolony z twoich usług lub produktu. To pokaże, że jesteś pewien pracy, którą wykonałeś i zależy Ci na zadowoleniu klienta. Dodatkowo otrzymasz cenne informacje zwrotne. Warto je wykorzystać do poprawy swoich usług. Możesz zareagować, jeśli coś było nie tak. Możliwe, że klient sam nie wróci z pretensjami, tylko zamiast Tobie opowie o tym swoich znajomym. Nie o taki rozgłos chodzi. Jeżeli sprzedajesz coś, czego klient używa przez dłuższy czas, kontaktuj się z nim od czasu do czasu. Nie w celach sprzedażowych, ale żeby dowiedzieć się, czy jest zadowolony, czy pojawiły się jakieś pytania, Taki telefon może być bardzo krótki, ale mimo to, wyraźnie pokazuje Twoje zaangażowanie.

Ostatnio byłem z dzieckiem u dentysty. Następnego dnia otrzymałem telefon z pytaniem, czy ból zęba u syna minął. WOW!

5. Nie możesz obsłużyć? Pomóż.

Może się zdarzyć tak, że jakiegoś klienta nie będziesz mógł obsłużyć, ponieważ nie świadczysz danej usługi, nie masz wolnych terminów, itp. Co wtedy? Taki klient też może Cię polecić dalej. Jak to osiągnąć? Pomóż mu rozwiązać jego problem rekomendując kolejny krok. Powiedz gdzie powiedz mu gdzie powinien się skierować, gdzie szukać informacji. Możesz też. W skrócie zdjąć klienta . Teraz to jeszcze nie Twój klienta, ale dzięki temu zwiększasz szansę, że do Ciebie wróci lub poleci znajomym.

Przed świętami, chciałem wyprać dywan. Zadzwoniłem do firmy, która świadczy takie usługi. Po krótkiej rozmowie okazało się, że mój dywan wymaga zastosowania specjalnej techniki prania i nie będą mogli zrealizować takiej usługi. Tak mogłoby się to zakończyć i byłoby ok. Szukałbym dalej. Jednak pani, którą rozmawiałem, poleciła mi firmę, która świadczy tego typu usługi. Dodatkowo po zakończeniu rozmowy dostałem SMS-a z numerem telefonu do tej firmy. Pozostało mi już tylko wybrać numer i się umówić. Zdjęła mi problem z głowy i zaoszczędziła sporo czasu. WOW.

6. Porozmawiaj o czymś przyjemnym, bardziej osobistym.

Kiedy już macie załatwione wszystkie tematy biznesowe, jest to dobry czas, żeby zagaić mniej formalną rozmowę i zakończyć je pozytywnym akcentem. Oczywiście z wyczuciem, ale są tematy, na które większość ludzi chętnie porozmawia. Zwłaszcza jeśli docenisz to u nich lub wskażesz na jakiś element wspólny między wami. Dzieci, samochód, hobby - to sprawdzone tematy. Pogoda też ujdzie, ale wierzę, że wykaż się większą kreatywnością :)

7. Elastyczność do podstawa

Wychodź poza schemat, myśl nieszablonowo. Trudno opisać w procedurach, jak dokładnie postąpić w danej sytuacji. Efekt wow to coś ponadto. Coś ponad standard. Miej zatem oczy i uszy szeroko otwarte, żeby zauważyć okazję i odpowiednio zareagować. Im bardziej Twoje działanie będzie dopasowane do sytuacji i drugiego człowieka, tym lepszy efekt osiągniesz.