

Säljvitamin (18)



Sälj med mormorsperspektivet

I dag är det inte produkten eller tjänsten som står i centrum när kunden ska välja, utan vilka relationer man har till människorna som står bakom. Och vilken servicenivå som erbjuds. Om kunderna kommer tillbaka eller ej, beror i stor utsträckning på hur du har skött kontakten före, under och efter försäljningen. Behandla därför varje kund som om de vore din största idol, bästa kompis, granne eller din mormor. Krydda sedan med målsättningen att behålla kunden livet ut. Hur skulle det påverka din servicenivå?

Åtta steg som höjer din servicenivå:

- Lyssna på och förstå dina kunder
- Var förberedd att serva dina kunder
- Hjälp missnöjda kunder direkt
- Fråga dina kunder om information
- Ta ansvar för din prestation när en kund ringer
- Leva upp till dina åtaganden
- Bli ihågkommen
- Överträffa kundens förväntningar emellanåt

**Bästa sättet att få lojalitet är att ge lojalitet
– servicenivå bygger på en känsla.**

Nästa vecka – En inspirerande förkortning!