

Så får du nöjda kunder som stannar

Begreppet "nöjd kund" syftar på en kund som är tillfredsställd med den produkt eller tjänst de har köpt och den service de har fått. En nöjd kund har positiva upplevelser och känslor gentemot företaget och dess erbjudanden, vilket ofta leder till återkommande köp och positiva rekommendationer till andra.

Men, nöjda kunder är inte något du får, det är något du måste förtjäna. Alltid! En stark relation är avgörande för din framgång som person och som företagare. Missnöjda kunder är snabba på att berätta för andra, medan nöjda kunder kanske inte alltid pratar om dig och ditt företag. Självklart ska vi ta hand om både nöjda och missnöjda kunder. Det kräver ett medvetet arbete att underhålla och stärka nöjdheten hos dina kunder. Lyssna på deras synpunkter och använd dessa för att utveckla dina erbjudanden.

Kunden i centrum är ett vanligt uttryck, men vad betyder det egentligen? Här är några råd för att utveckla dina kundrelationer:

Personalvård är kundvård: Dina medarbetare är företagets ansikte utåt. Om de inte är nöjda, kommer det att märkas och påverka kundupplevelsen negativt.

Möt kunderna på deras villkor: Var lyhörd och ta reda på så mycket du kan om vad kunden vill ha. Detta gör att du kan erbjuda rätt tjänst eller produkt.

Håll kunden informerad: Vänta inte på att kunden ska höra av sig. Håll dem uppdaterade om vad som händer inom din verksamhet.

Belöna lojalitet: Om du använder rabatterbjudanden för att få nya kunder, glöm inte att också belöna trogna lojala kunder med bra erbjudanden.

Använd ett bra CRM-system: Ett CRM-system hjälper dig att följa upp dina kundkontakter och kommunicera sådant som är relevant för dem.

Tacka kunder som tipsar om ditt företag: De är den bästa reklamen du kan få. Visa att de är viktiga för dig genom att ringa och tacka dem.

Tänk långsiktigt vid felhantering: Vad kostar det att kompensera en missnöjd kund, och vad kan det ge i kommande försäljning? Väg alltid fördelar och nackdelar innan du tar beslut kring hur du bemöter en mindre nöjd kund.

Glöm billiga kompensationer: Lyssna på all kritik, tänk ur kundens perspektiv och visa att du verkligen vill lösa problemet. Kan du inte lösa problemet, föreslå vart kunden kan vända sig istället. Övrig hjälp imponerar och sprider sig snabbt.

För att få en nöjd kund räcker det inte bara att leverera rätt produkter eller tjänster. Du ska överträffa kundens förväntningar vid varje tillfälle som ges. Kunden är hjärtat i din verksamhet, och att bygga och vårda den relationen är nyckeln till framgång.

agneta.nyberg@vdstodet.se