

Jak stracić kluczowego klienta

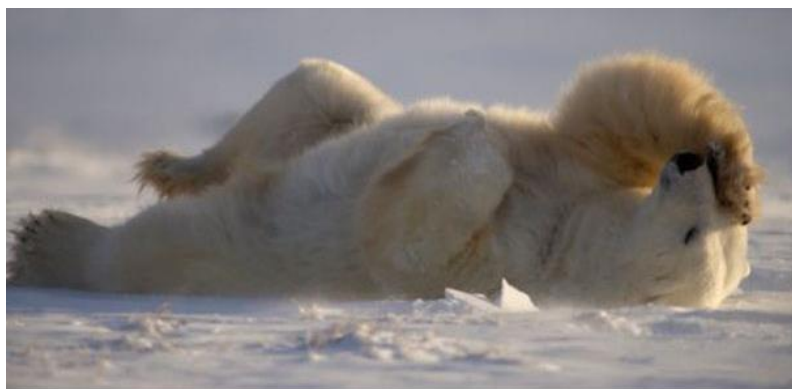
Poznań, 14 maja 2019 r.

Agenda

Około 4% klientów odchodzi z powodów naturalnych.

Około 10 -15% klientów odchodzi z powodu niezadowolenia z produktu.

A ile % klientów odchodzi z Twojego powodu?



Why me?!

Strategie pracy z klientem są dwie....



Trudno się nie zgodzić..



Jest tylko jeden szef. Klient.
On może zwolnić każdego w firmie,
od prezesa w dół - po prostu wydając
swoje pieniądze gdzie indziej.

Sam Walton

Od randki z klientem do małżeństwa na całe życie

Model 6 P

1. Prospekting czyli umówienie się z zainteresowanym
2. Prezentacja siebie czyli zrobienie pierwszego wrażenia
3. Poznanie potrzeb czyli zrozumienie co jest dla niego ważne i dlaczego
4. Prezentacja językiem korzyści czyli mówimy o tym co go interesuje
5. Poznanie jego opinii na temat naszej oferty czyli wiemy na ile pasujemy do siebie i co ewentualnie nie pasuje
6. Podsumowanie i puenta czyli kontrakt.
- 7. Pielęgnacja klienta i patrzenie jego oczami.**

Kto się nigdy nie potknął o własnego klienta?

Bo moi drodzy Państwo....

Z klientami jest jak z psiakami.

Wszyscy chcą je mieć.

Tylko nie ma potem komu

z nimi na spacer wychodzić..



Dlaczego klienci od Ciebie odchodzą?

Hunter

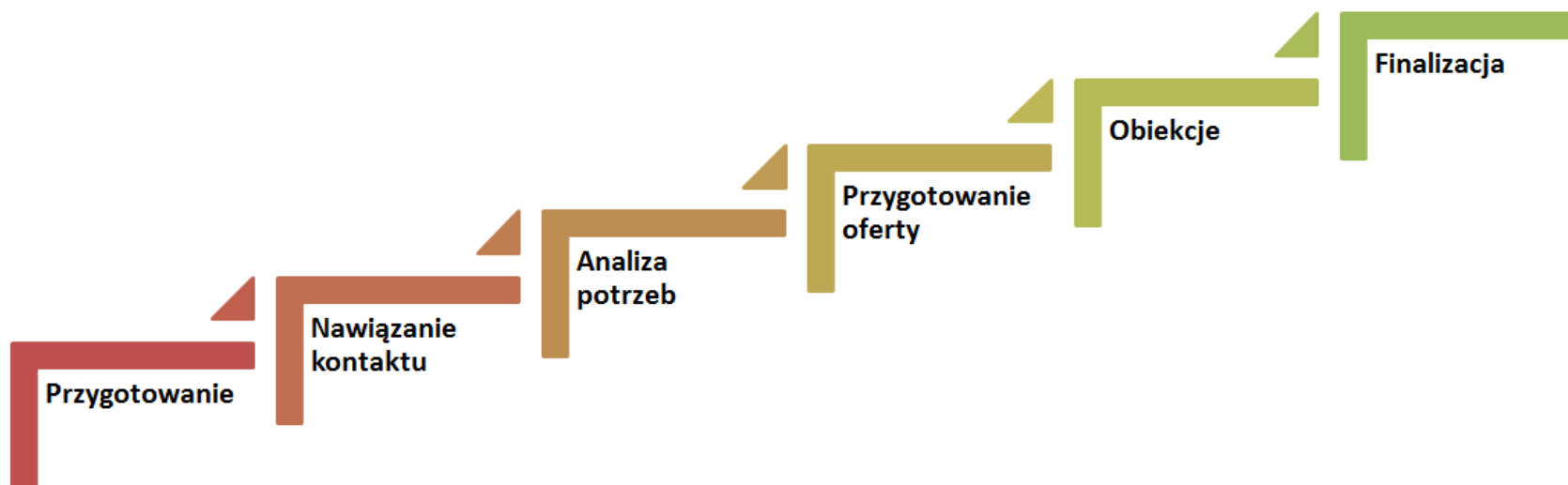


VS

Farmer



Proces sprzedaży



Czy jesteś gotowy włożyć buty swojego klienta?





Kim jesteś dla Klienta?

**Żeby się uczyć na cudzych błędach trzeba zrozumieć
swoje..**

Jak straciłam pieniądze nim je zarobiłam..

Zaczęło się tak..



**“Every step of the sales process
went perfectly except the part where
the customer buys our product.”**

Kim jestem dla Klienta?

- Wiarygodnym Partnerem Biznesowym
- Gwarancją Dostarczenia Sukcesu
- Ekspertem w Swojej Branży
- Psychologiem
- Marką
- Członkiem Biznesowej Rodziny
- Wyzwaniem Biznesowym/Inspiratorem

Czego oczekuje ode mnie klient?

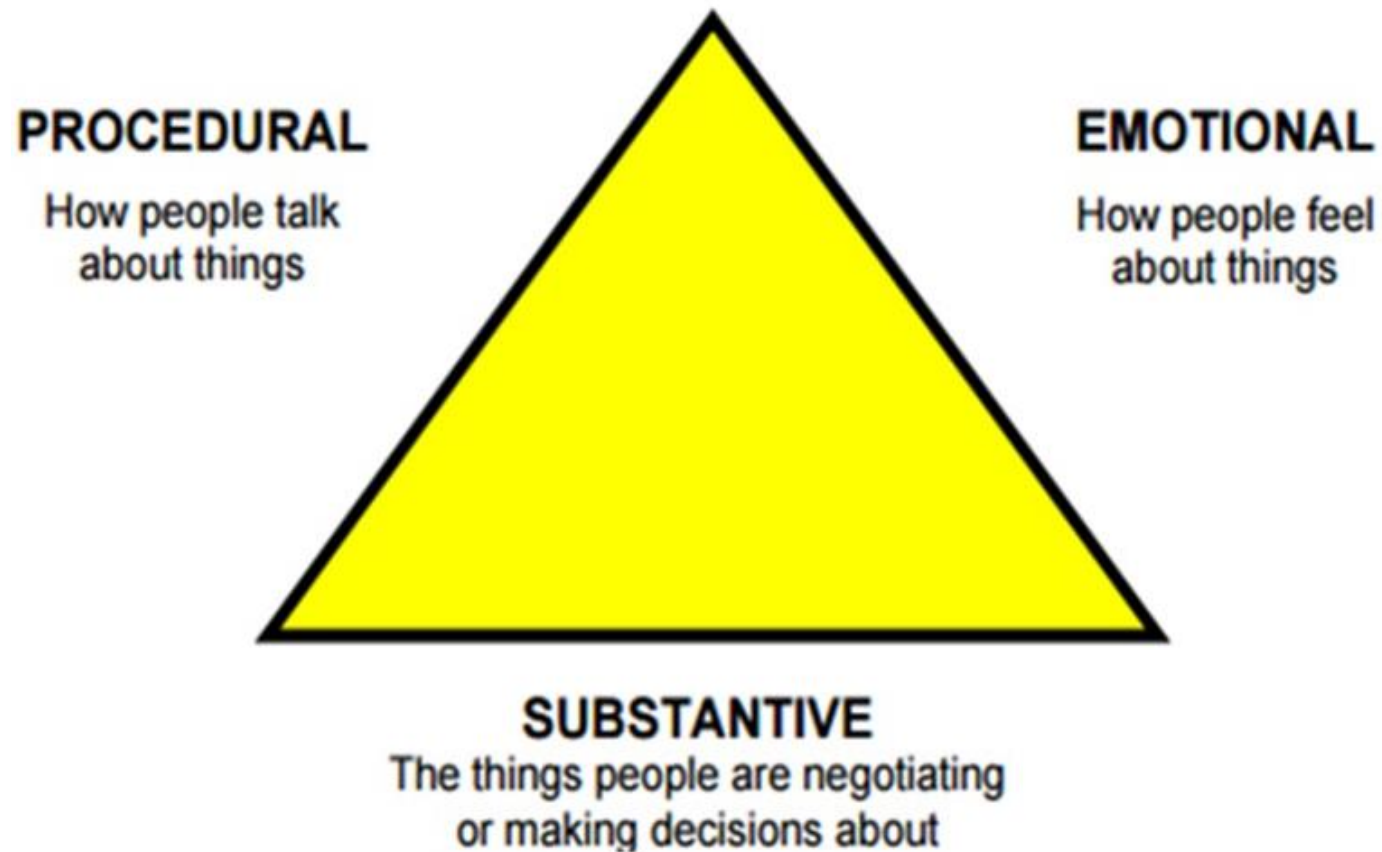
102

zasada

**Znaczne przekraczanie oczekiwań Klienta
wywiera niewielki wpływ na ich lojalność**

Dobre jest to, czego się spodziewam lub coś, co
w niewielkim stopniu przewyższa moje oczekiwania

Model PES



Zaspokoić głód informacji

Dobrze się poczuć

Dostać co mu obiecano

Zaspokoić głód informacji

- Dać wiedzę
- Dać eksperckość
- Partnerstwo w biznesie
- Świeżynki rynkowe

Dobrze się poczuć

- Zrozumieć motywację zakupową klienta
- Rozumieć osobowość klienta
- Zaopiekować na stałe
- Pytać i prosić o feedback
- Słyszeć a nie słuchać

Dostarczyć co się obiecało

- Spełniać oczekiwania
- Słuchać uwag i je wdrażać
- Trzymać standardy
- Uważać na śmierdzące jajka

Każdy Klient jest Kluczowy

Relacja z klientem

Badania London Business School wskazały na istnienie silnego związku między lojalnością klientów a emocjami, których doświadczają w kontakcie z organizacją.

Emocje pogrupowano ze względu na efekt, jaki wywołują:

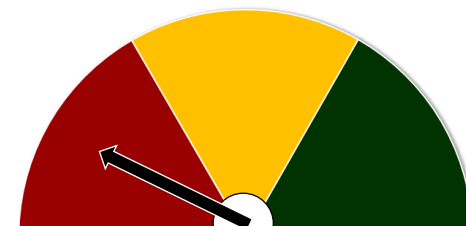
Emocje **niszczące relacje/lojalność**.

Emocje **budujące relacje/lojalność**.

Nie ma emocji obojętnych dla relacji!

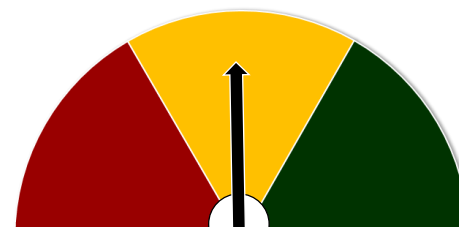
Emocje niszczące relację

- **Rozczarowanie**
- **Poczucie bycia zaniedbanym poprzez niską jakość produktu i serwisu**
- **Poczucie pozostawienia samemu sobie**
- **Poirytowanie** (np. niefachową komunikacją, brakiem informacji)
- **Narastający pośpiech, stres**



Emocje budujące relację

- **Ożywienie** (oczekiwanie z niecierpliwością na coś miłego)
- **Zainteresowanie tym, co mnie spotka**
- **Nastawienie badawcze** (zaciekawienie tym, co i jak przebiega)
- **Akceptacja** (moich oczekiwań, postawy i zachowania)



Co klient traci kiedy odchodzi?

Po czym poznajemy, że odchodzą?



7 błędów handlowca

1. Sprzedane = zapomniane
2. Brak zaangażowania w biznes klienta
1. Komunikacja z klientem – słucham nie słyszę
2. Brak wiedzy o motywacji klienta na kolejnych etapach
3. Czekanie na wezwanie
4. Nie kontraktowanie
5. Brak KPI jakościowych w czasie współpracy

Motywacja Klienta

K

O

D

B

U

N

Co stracą kiedy odejdą ode mnie?

1. Znajdź w sobie 4 elementy, które dajesz swoim klientom na co dzień.
1. Znajdź w sobie 4 elementy, którymi wzmacniasz swojego klienta
2. Znajdź w sobie 4 elementy, które wyróżniają Cię na rynku.

Czy da się pokonać kryzys?

There cannot be a
crisis next week.
My schedule is
already full.

– *Henry A. Kissinger*

Straciłam klienta i co dalej?

Moje sposoby na odzyskanie klienta

1. Spotkanie z klientem
2. Komunikacja FUKO
3. Sprawdzenie gotowości
4. Zbudowanie emocji neutralnej..
5. Powrót za czas jakiś