



softconsulting

Unapređenje suradnje sa postojećim klijentima

Autor: Lejla Softić, dipl.oec.
Konsultant za poslovni razvoj

Definicije pojmova

Klijent je osoba koja posjeduje:

- finansijska sredstva, mogućnosti i prava na temelju kojih ostvaruje mogućnost slobodnog tržišnog odabira.

BITAN resurs kompanije predstavlja:

- izgradanja
- upravljanje
- poboljšanje odnosa sa postojećim klijentima.

Ključni aspekti upravljanja odnosima sa postojećim klijentima:

- da li provodite učinkovito vrijeme i dovoljno vremena sa klijentima?
- da li razumijete ključne poslovne probleme/potrebe sa kojima se Vaši klijenti susreću?
- kako možete povezati Vaša rješenja i Vaše sposobnosti za rješenje identifikovanih problema klijenta?

Postojeći klijenti kao resurs kompanije



- Ko i gdje su postojeći klijenti?
- Ko i gdje su najbolji postojeći klijenti?
- Šta i koliko postojeći klijenti surađuju sa nama?
- Kako mogu doći do njih?
- Gdje mogu naći i druge klijente poput njih?



Kako unaprijediti suradnju sa postojećim klijentima?



- Metode unapređenja:
 - poboljšati kvalitet informisanosti klijenta
 - o proizvodima, uslugama, cjenama, načinu isporuke i sl.
 - povećanje stepena
 - međusobnog povjerenja i
 - sigurnosti suradnje
 - kontinuirano vršiti poboljšanje kvaliteta ponude
 - pravovremeno upoznavati klijenta sa proizvodima/uslugama koje najbolje rješavanju njegove trenutne i buduće potrebe
 - koristiti praksu
 - dodatne ponude (CROSS SELLING) i
 - tehnike uvećane prodaje (UP-SELLING).

Poboljšanje kvaliteta informisanosti klijenata



- Informisanje postojećih klijenata o:
 - proizvodima i uslugama
 - nove tehnologije naših proizvoda i usluga
 - cijenama
 - izmjene cjenovne politike kompanije
 - načinu isporuke proizvoda/izvršenju usluga
 - unapređenje distribucijskih kanala.

Unapređenje suradnje

- Povratne informacije ili feedback pokazuju kako je poruka interpretirana i prihvaćena od strane klijenta i kakav uticaj je poruka imala na klijenta.
- Vrlo su važne jer omogućuju kontrolu procesa razmjene poruka i interakcije sa klijentom.
- Važnu vještinu efikasne komunikacije čini :
 - sposobnost “čitanja” povratnih informacija i
 - prilagođavanje poruke na temelju dobivenog feedbacka.

Izgradanja odnosa sa postojećim klijentima



- Da bi profit u poslu rastao, potrebna je strategija temeljena na vrednovanju klijenata.
- Razumijevanje potrebe klijenata, a ne puko prodavanje.
- Razvijanje odnosa s klijentima, a ne fokus na obavljanje poslova.
- Neophodno je znati:
 - stvoriti povjerenje i pozitivan odnos sa klijentima
 - imati u vidu različitosti i procjenjivati pojedinačne situacije
 - primjenjivati jasno izražavanje
 - aktivno slušati
 - uočavati povratnu vezu (ponavljati, parafrazirati)
 - pratiti neverbalne signale i podešavati reakcije.

Upravljanje odnosima sa postojećim klijentima



- Na ponašanje klijenata utiču tri faktora:
 - kulturni (kultura, sup-kultura i društvena klasa)
 - društveni (referentne grupe, porodica, uloga i status u društvu)
 - lični (godine, faza u životnom ciklusu, zanimanje, itd.).
- Istraživanje svih tih faktora može pružiti rješenja kako doći do klijenata i kako ih efikasnije opslužiti.
- Glavni psihološki procesi koji utiču na ponašanje klijenata su:
 - motivacija, percepcija, učenje i memorija.
- Kako klijenti zaista donose odluke o kupovini:
 - identifikovati ko donosi odluke o kupovini
 - definisati ko ima uticaj na kupovinu
 - koje osobe mogu da iniciraju donošenje odluke i da utiču na njih.

Upravljanje odnosima sa postojećim klijentima



- Proces kupovine sastoji se iz sljedećih faza:
 - prepoznavanje problema
 - traženje informacija
 - procjena alternativa
 - odluka o kupovini
 - ponašanje poslije kupovine.
- Neophodno je razumjeti ponašanje klijenata u svakoj od ovih faza.



Zaključak

- Iskoristiti sve vještine i znanja, te biti spreman na daljnje usavršavanje.
- Uspješan tim ne poznaje nepravilnu komunikaciju ili 'tzv. pokvarenog telefona'.
- Posao se gradi na odanim klijentima koji se vraćaju i sa sobom dovode svoje poslovne partnere.



Hvala na ukazanom povjerenju !

▶ Kontakt:

- lejla.softic@savjetnik.ba
- 061/897-262
- www.savjetnik.ba