

**SPRZEDANE
I CO DALEJ?**

NATALIA MARUSZCZAK

KONSULTANT BIZNESOWY

tworzenie procesów sprzedażowych
budowanie działów handlowych
pozyskiwanie nowych klientów

tel: 796 155 216

mail: n.maruszczak@gmail.com



PORADNIK PRZEDSIĘBIORCY

Blok pierwszy: Jak dać się zauważyć i odnaleźć nowemu klientowi?

Blok drugi: Pierwsze spotkanie z Klientem.

Blok trzeci: Sprzedaż i negocjacje warunków.

Blok czwarty: Sprzedane i co dalej?

Blok piąty: Niezadowolony klient i reklamacje - jak sobie z tym poradzić?

Blok szósty: Polecenia, rekomendacje i kolejni nowi klienci.

AGENDA:

Obsługa i wsparcie płacącego klienta.

O co należy zadbać, żeby zdobyć serce klienta?

Jak szkolić klienta z zasad współpracy?

**jak (dalej) pracuję z klientem,
któremu sprzedałem swój produkt?**

CZAS NA ODPOWIEDZI



PROCES ZAMÓWIENIA - OD KUCHNI



ZAMÓWIŁ

Poinformuj klienta o wszystkich szczegółach jego przyszłej transakcji, kiedy, jak i gdzie otrzyma zamówienie.

OTRZYMAŁ

Dołącz personalne podziękowanie za zamówienie, pokaż jak można się z Tobą skontaktować

KORZYSTA

Ustal w jakich interwałach czasowych będziesz się kontaktował z klientem, żeby dowiedzieć się czy jest ok

Jak się okazuje, tylko 5% klientów składa reklamacje. Pozostali nie wiedzą, do kogo w razie potrzeby mogą się zwrócić i jak to zrobić.

Tylko połowa osób składających reklamacje jest zadowolona ze sposobu, w jaki załatwiono ich sprawę.

Dane są o tyle intrygujące, o ile większość klientów, którzy składają reklamacje, jest w stanie jeszcze raz kupić produkt w danej firmie.

NAJWAŻNIEJSZE ZASADY OBSŁUGI KLIENTA

DOTRZYMANIE UMÓW Z
KLIENTEM

WYSTRZEGANIE
SIĘ BRAKU ODPOWIEDZI

POWSTRZYMANIE SIĘ OD
KRYTYKOWANIA
KONKURENCJI

UMOWA



informuje klienta o jego prawach, formie kontaktu i zasadach współpracy, bez kruczków, traktująca klienta po partnersku.

OBIEG INFORMACJI

Każda osoba, która jest w łańcuchu realizacji powinna doskonale wiedzieć na jakim etapie jest realizacja i co należy do jej obowiązków.

STATUS SPRAWY




Organizacja statusów zewnętrznych i wewnętrznych.
Zarówno klient, jak i członkowie zespołu powinni
wiedzieć na jakim etapie jest praca.

WSPÓŁPRACA



między działami produkcji, sprzedaży i obsługi klienta



Edukacja klienta pomoże uniknąć w późniejszym etapie wielu pytań i wątpliwości.

Podsumowanie

**ŁATWY I ZRÓŻNICOWANY
KONTAKT W OBSŁUDZE
KLIENTA**

**SZYBKA
ODPOWIEDŹ**

**SŁOWNOŚĆ W
OBSŁUDZE KLIENTA**

**POSZUKIWANIE
ROZWIĄZAŃ i STWORZENIE
PLANU DZIAŁANIA**

zachowania klienta
mają taki sam wpływ
na działalność operacyjną
jak postępowania pracowników

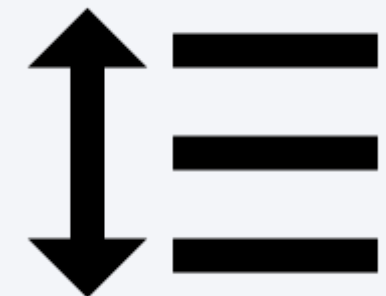
SZKOLENIE KLIENTA



Jak się konumnować?



Z kim?



Jak wygląda procedura?

dziękuję

NATALIA MARUSZCZAK
KONSULTANT BIZNESOWY

tel: 796 155 216

mail: n.maruszczak@gmail.com

