

blok szósty

***Polecenia, rekomendacje i kolejni
nowi klienci.***

NATALIA MARUSZCZAK

KONSULTANT BIZNESOWY

**tworzenie procesów sprzedażowych
budowanie działów handlowych
pozyskiwanie nowych klientów**

e-mail

n.maruszczak@gmail.pl

tel

796 155 216



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

Rekomendacje, polecenia, opinie, case - co wybrać?

Dlaczego warto wdrożyć prośby o polecenia?

Kiedy prosić o polecenie?

**92% nabywców zaufało
poleceniom od znajomych**

NIELSEN

Nie warto jednak dyskredytować siły rekomendacji znajdowanych online.

70 %kupujących deklaruje, że przed finalnym zakupem, zawsze posiłkuje się opiniami z Internetu.

polecenie

**kiedy klient mówi komuś o
tobie**

**ale Ty nie wiesz jaki będzie z tego wyniki i nie
masz dostępu do tego kogoś**

rekomendacja

kiedy klient poleca cię
do kogoś

otrzymujesz intro i dane kontaktowe do
poleconego

opinia

ktoś pisze o tobie opinię

**a inni klienci mogą ją wyszukać w
internecie**

case

historia sukcesu

**przygotowana przez Ciebie i świadomie
udostępniana kolejnym klientom**

**Chciałbym nieśmiało
zapytać, czy mógłby Pan
nas zarekomendować
swoim znajomym na
Facebooku?**

**Proszę o mnie pamiętać
gdyby ktoś z Pana
znajomych potrzebował
takiego produktu**

zasada 20/60/20

z 20% Twoich klientów już dziś Cię poleca i robi to zupełnie spontanicznie.

20% Twoich zadowolonych klientów Cię nie poleci. Wynika to z ich osobowości.

60% Twoich zadowolonych klientów nie poleca Cię, bo nie wie, że może to zrobić.

Prośby o polecenia

KTO?

Kto z pana
znajomych

ILU?

Ilu zna Pan /
Ile zna Pan

CZY?

Czy w Pana
sąsiedztwie

jak najlepiej

W MAILU

kiedy wysyłasz ankietę NPS lub
dziękujesz za skorzytsanie

TELEFONICZNIE

po zakończonej usłudze zadzwoń
do klienta zapytaj

OSOBIŚCIE

udaj się do klienta pod pretektem,
że byłeś w pobliżu

**Muszę jeszcze zapytać: czy jest Pani
zadowolona ze współpracy z nami? Z
czego była Pani najbardziej
zadowolona?**

**Czy mogłaby Pani ocenić współpracę
ze mną? Z czego była Pani najbardziej
zadowolona?**

Gdzie umieszczać case i opinie?



**DZIĘKUJ
ZA POLECENIA**

**TRAKTUJ
PRIORYTETOWO**

**STOSUJ ZASADĘ
WZAJEMNOŚCI**

**Telefonicznie
Mailowo**

**Informuj o tym, że
...**

**Zapytaj co Ty
możesz zrobić**

podsumowanie

- **Rozmowa o usłudze**
- **Definicja kontekstu**
- **Szkolenie z przekazania**

dziękuję

