

Hogyan lesznek jó vevőid 2012-ben?

Nem, ne az árakat vidd egyre lejjebb!

Inkább készülj fel a munkára!

PÁLINKÁS GÁBOR

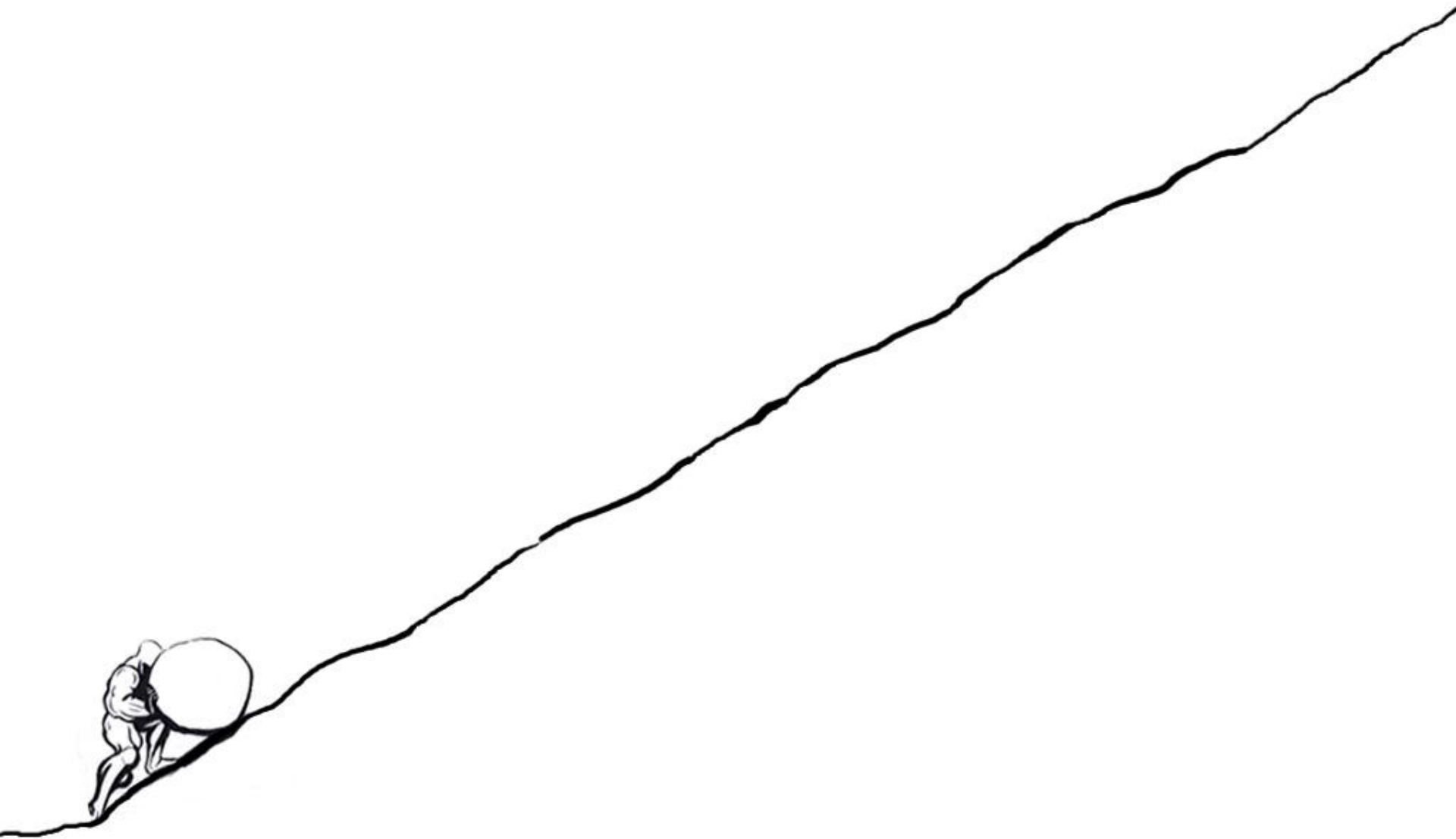
**A Paga Consulting Kft. alapítója
Ügyfélkapcsolati szakértő**

2011-es magyar KKV piackutatási eredmények

- Kevesebb érdeklődő
- Kevesebb vevő
- Kilátástalanság
- Kisebb kosárérték
- Nyomott ár
- Pénzügyi problémák
- Apadó tartalékok



SZISZIFUSZ MODELL



Kommunikáció



Kommunikáció

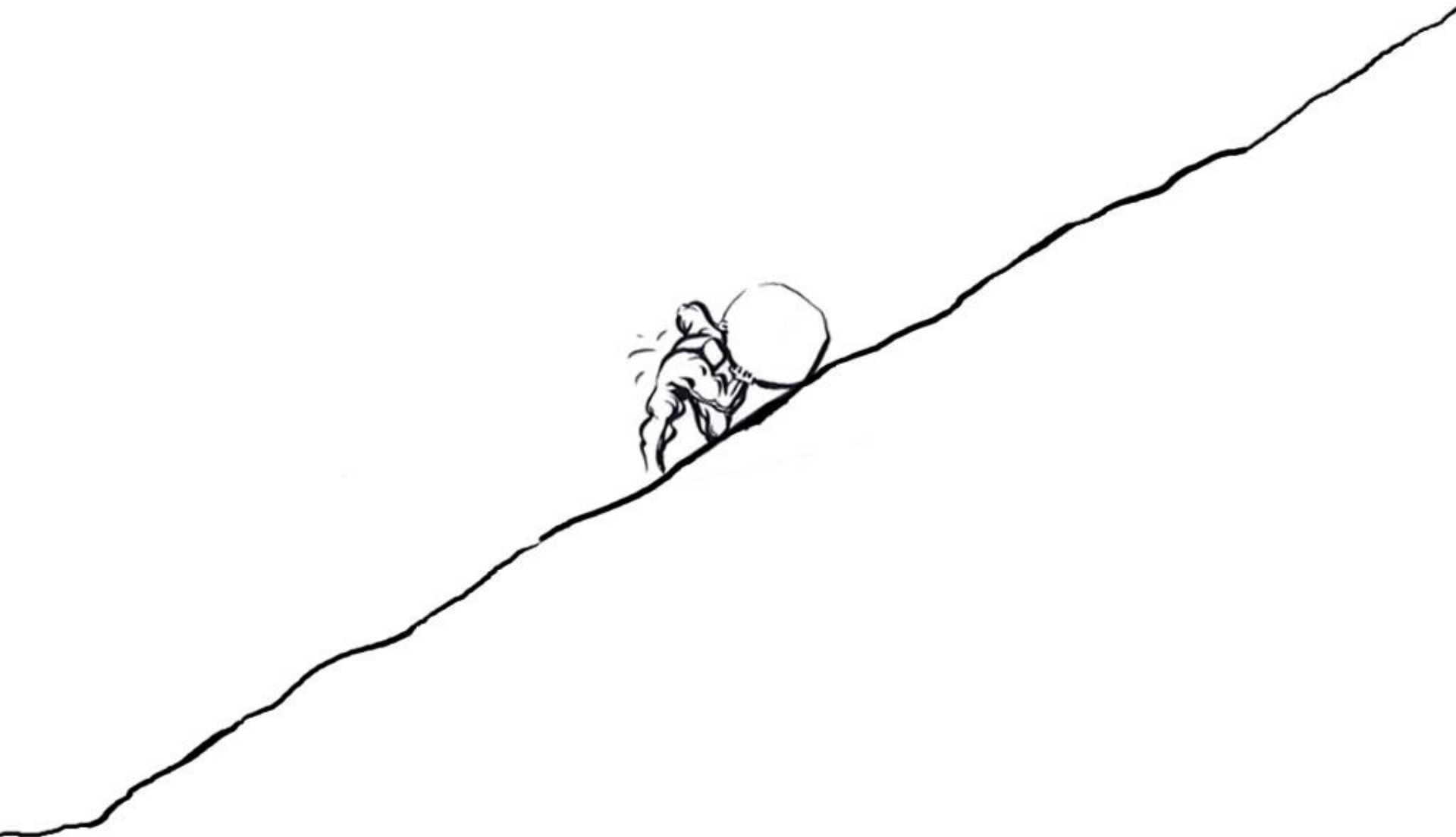
Ajánlat



Kommunikáció

Ajánlat

Üzletkötés

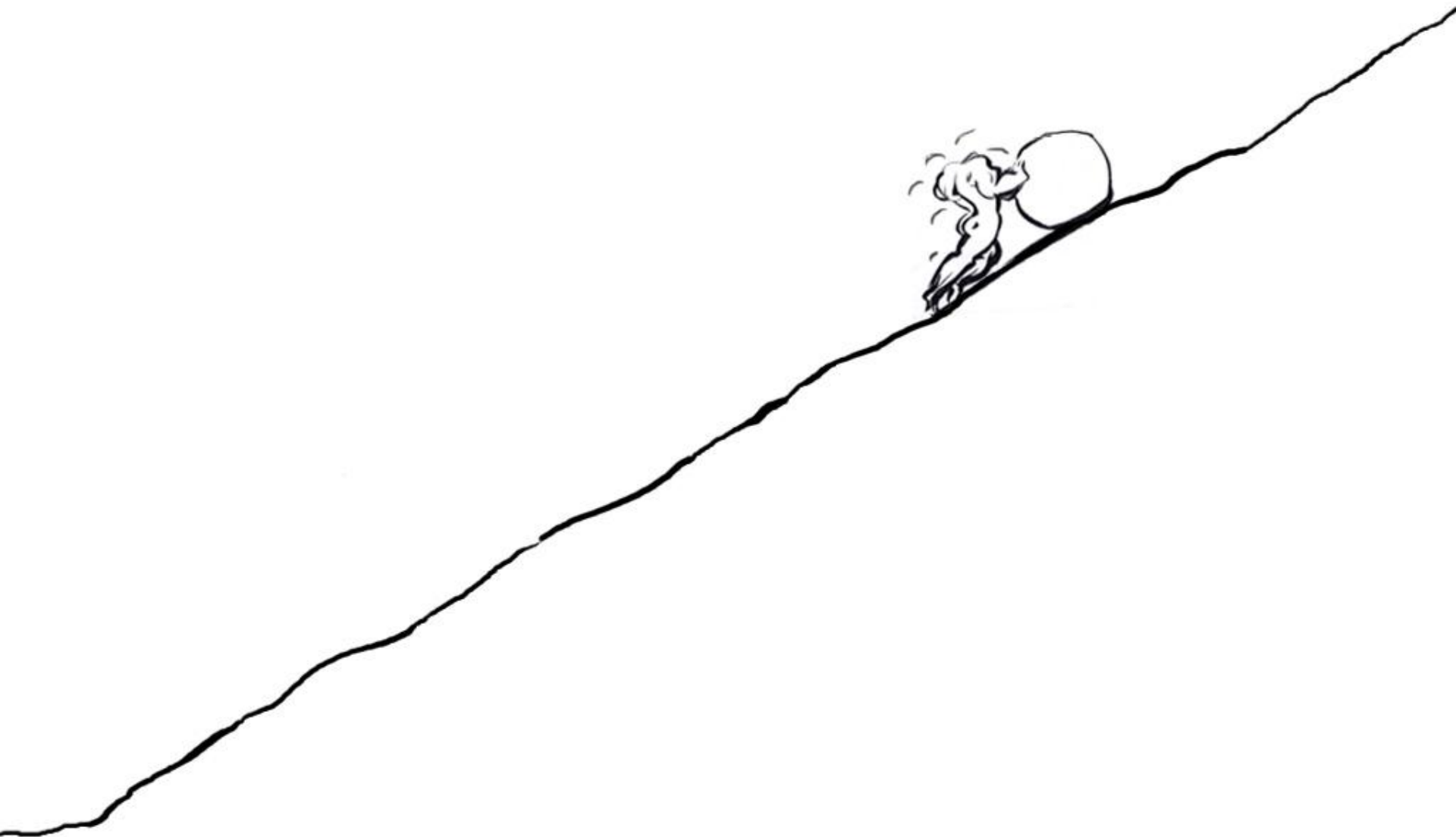


Kommunikáció

Ajánlat

Üzletkötés

Teljesítés



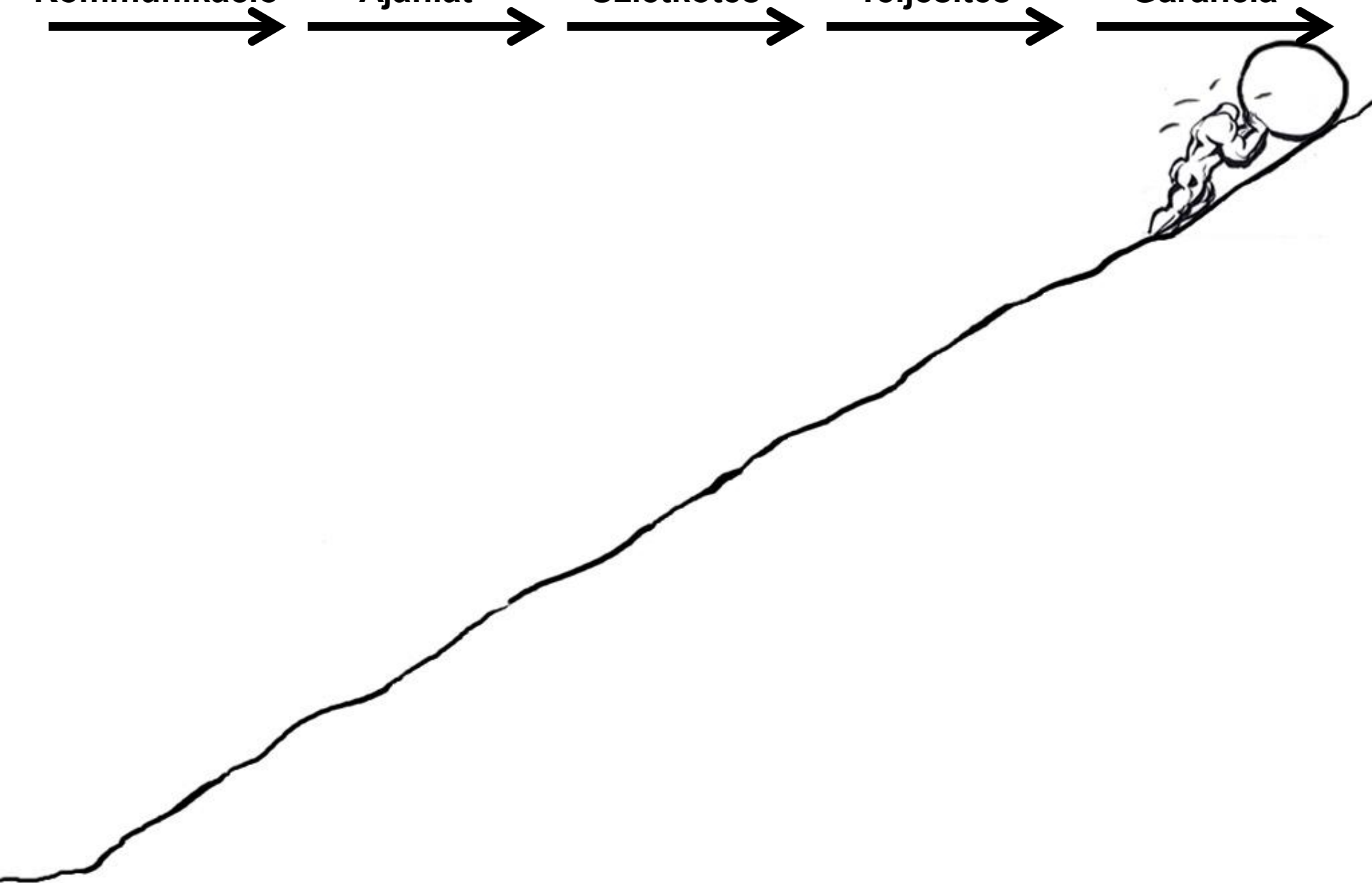
Kommunikáció

Ajánlat

Üzletkötés

Teljesítés

Garancia



Kommunikáció

Ajánlat

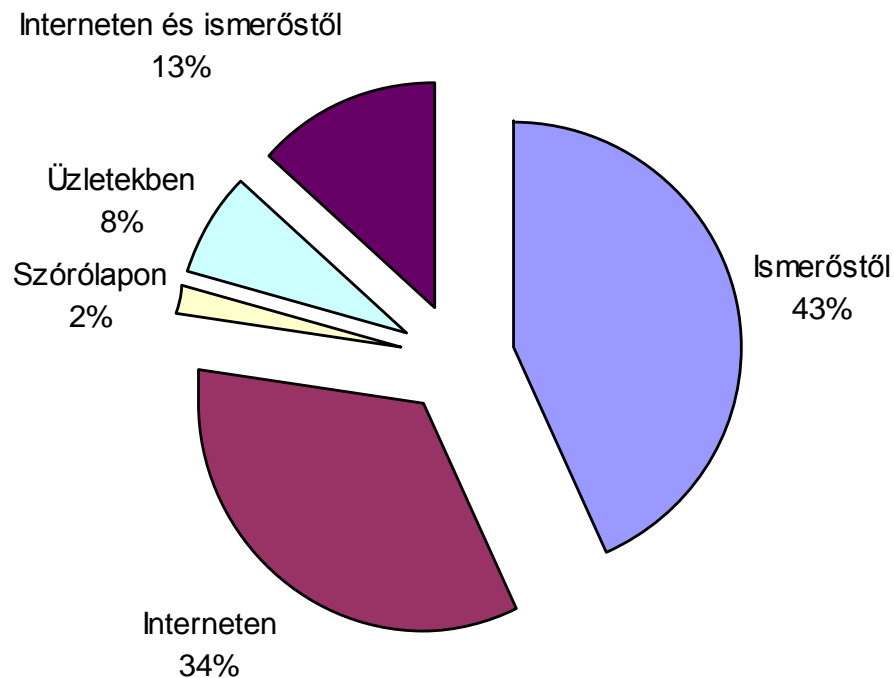
Üzletkötés

Teljesítés

Garancia



Hol keresett információt, amikor klímát választott



**Miért más a megélt vevői élmény (elégedettség),
mint amit mi, vállalkozók gondolunk?**



Elégedett a szerelő munkájával?

■ Nem teljesen

14%



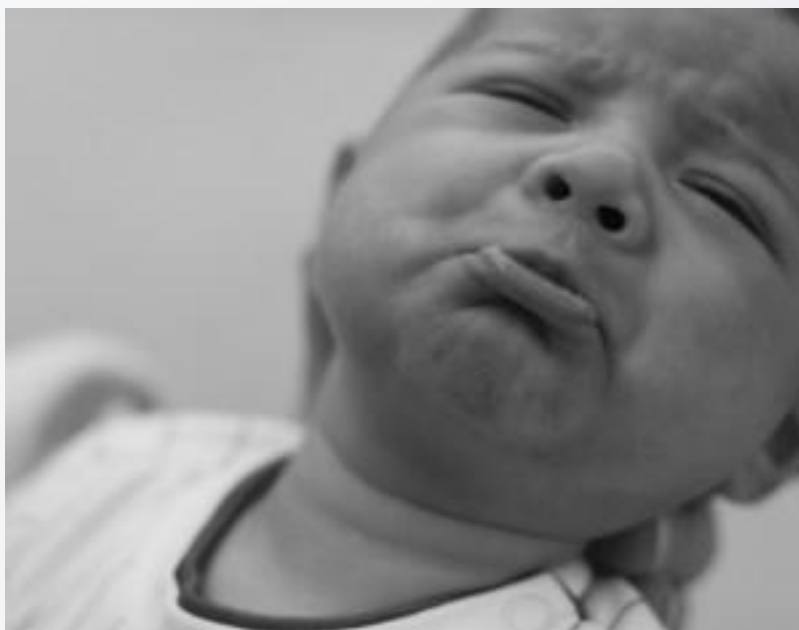
■ Igen

86%

ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT



AZ ELÉGEDETLENSÉG OKAI

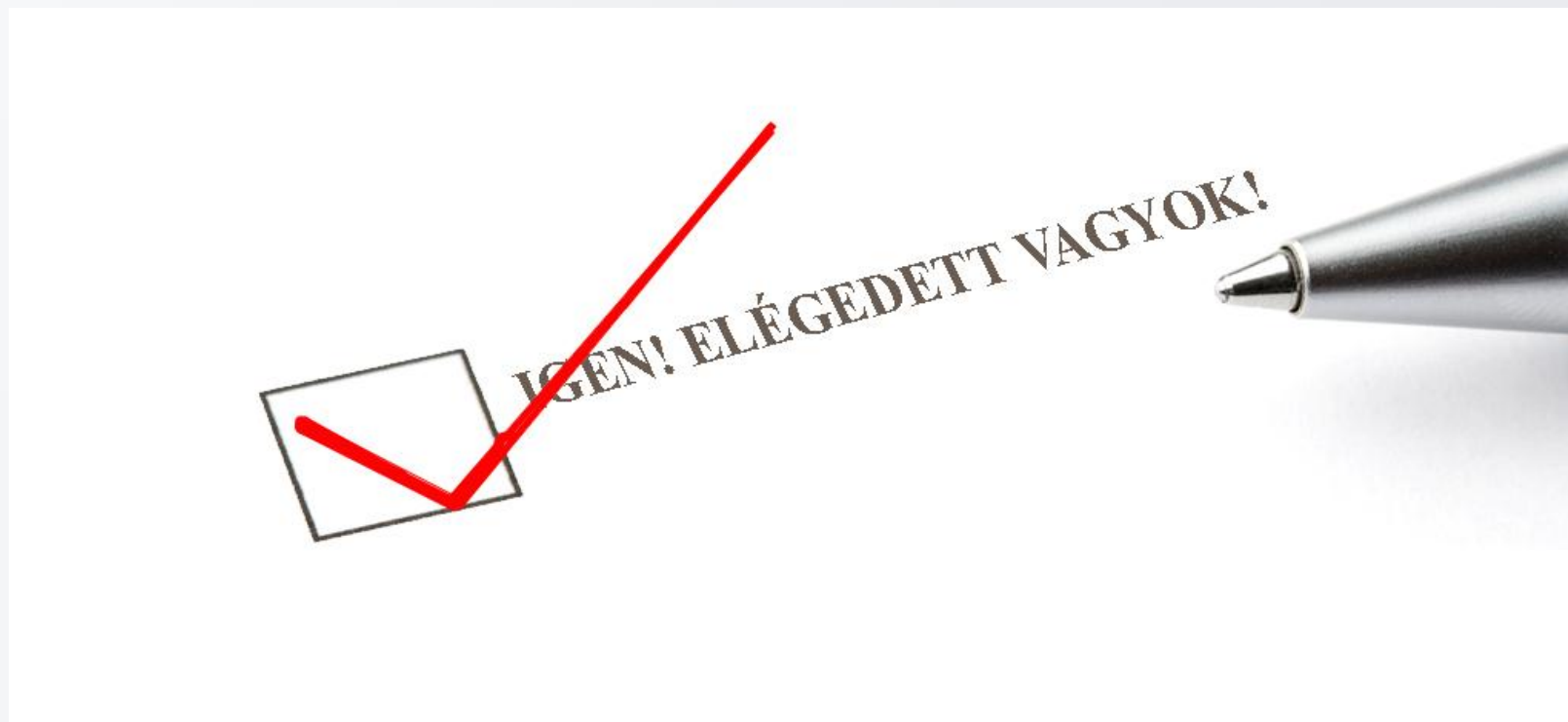


- „Lelki”
- Közös realitás eltérése
- Technikai
- Felhasználói

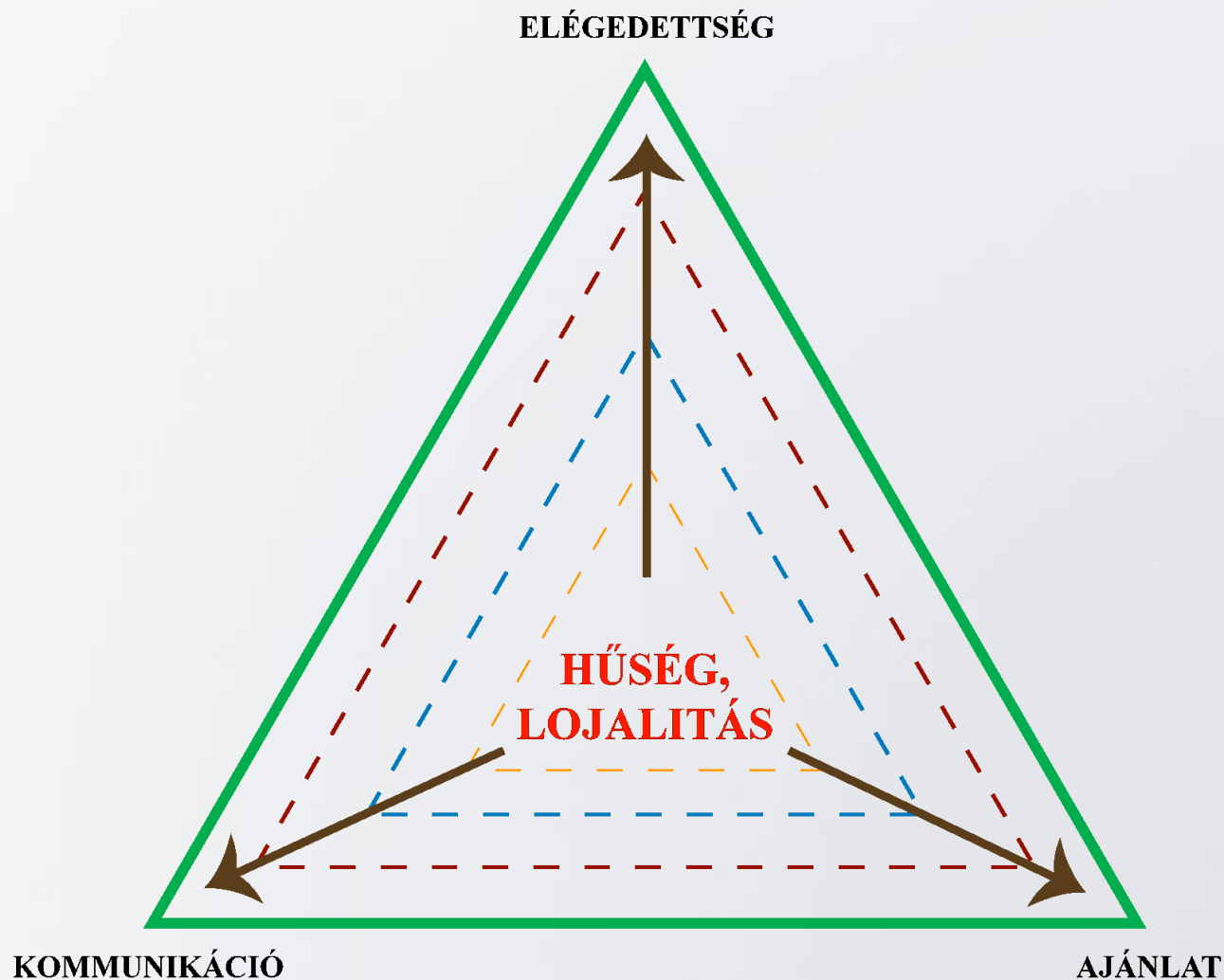
AZ ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV



TUDATOSÍTSD BENNE AZ ELÉGEDETTSÉGET!



A BIZALOM ÉS LOJALITÁS HÁROMSZÖGE

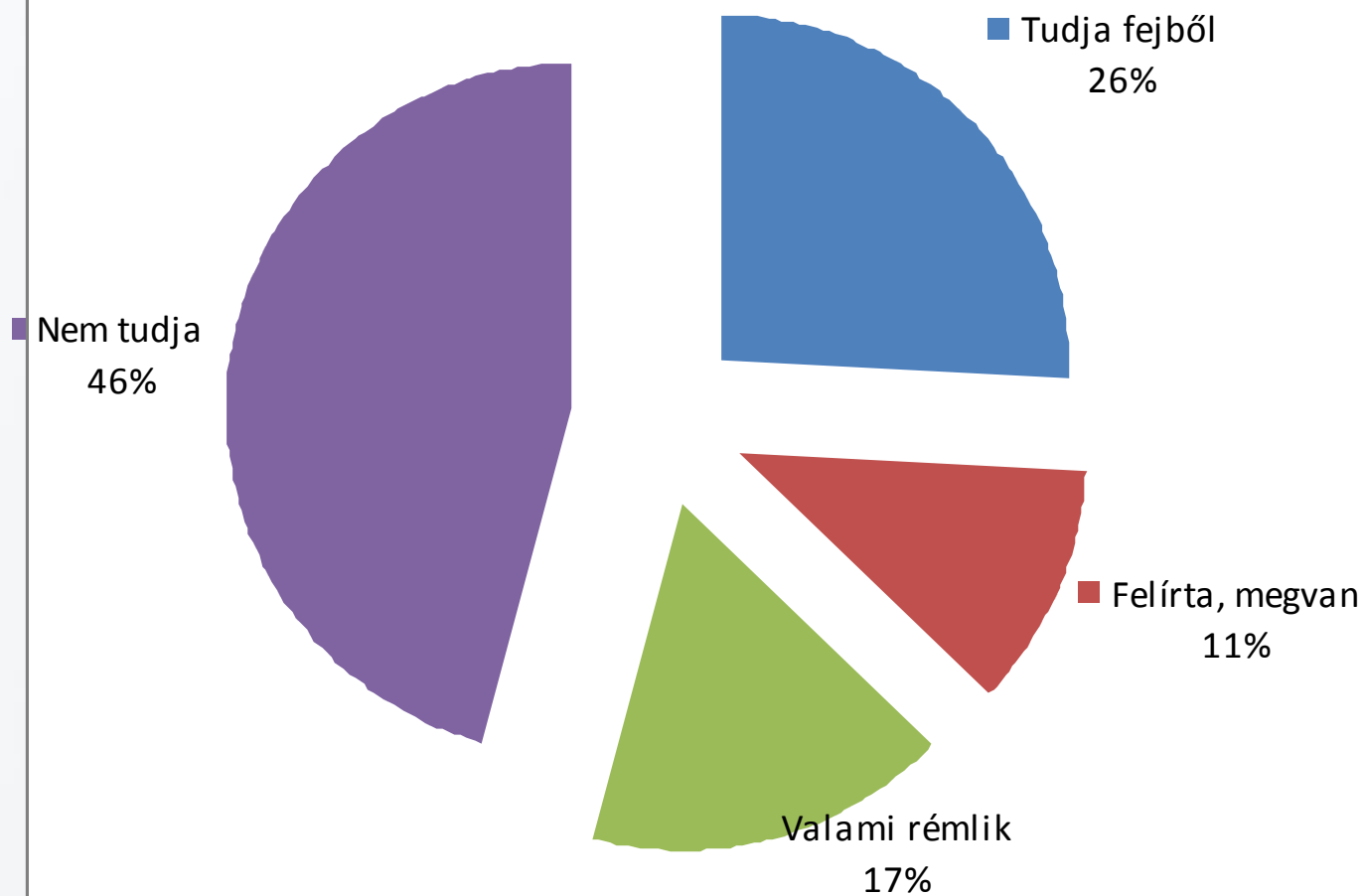


A TÖRZSVÁSÁRLÓ ELVESZTÉSÉNEK OKAI



- **1% Meghal**
- **3% elköltözik**
- **5% új barátok miatt**
- **9% konkurencia miatt**
- **14% termékkel szembeni elégedetlenség miatt**
- **68% ELTŰNIK munkatársunk viselkedése vagy közömbössége miatt.**

Emlékszik rá, ki szerelte a klímát?

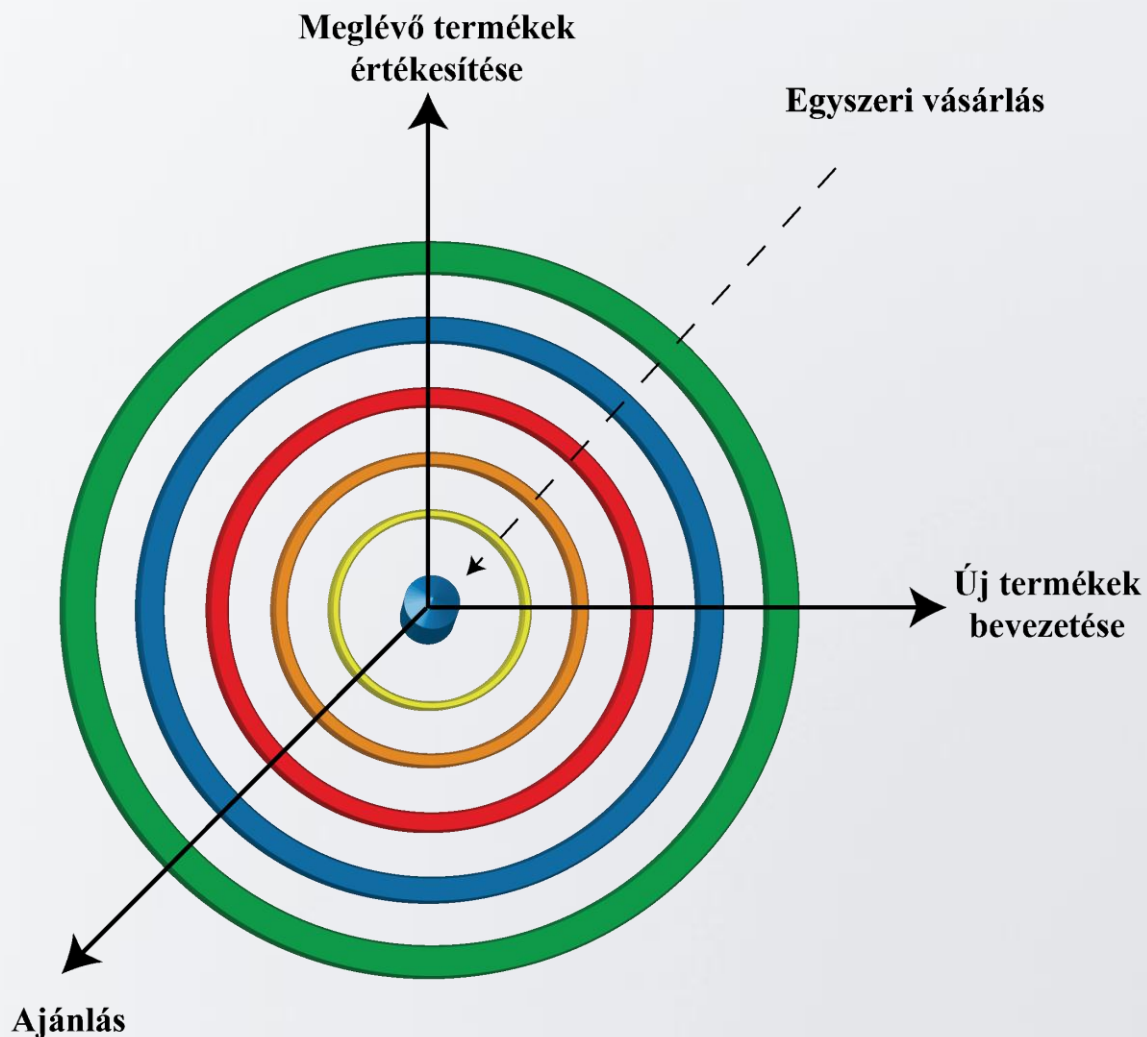


A KOMMUNIKÁCIÓS TERV

- **Elégedettségi vizsgálatok és elemzésük**
- **Hogy működik**
- **Technikai információk**
- **Hírlevelek, ebben egyéb információk a cégről**
- **Ajánlatok, kérdések (marketing, új termék, piackutatás, stb.)**
- **Találkozók, közös programok**
- **Egyéb**



Hogyan növelheted az egy vevőre eső bevételt?



AJÁNLÁSOK



Várjon, Mr Harris, épp most kaptunk egy levelet
egy elégedett ügyféltől!

Mit tegyek az ajánlással?



- **10-20 %** ha elégedett sem ajánl
- **50-70 %** időnként ajánl
- **10-20 % „JÁRVÁNYSZERŰ”** ajánló

- **Nyilvántartani**
- **Azonnali reagálás**
- **Köszönetnyilvánítás, hála**

Ajánlási rendszerek



- Hideg ajánlási rendszer
- Ösztönzött ajánlási rendszer
- Önkéntes ajánlási rendszer
- Vegyes rendszerek

SOK SIKERT!

