



Jak zajistit věrnost a loajalitu zákazníků: Praktické tipy pro udržení zákazníků v situaci, kdy je svádí konkurence (nejen) nižší cenou

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

"Odešli od nás..."

"Přestali u nás objednávat..."

"Chodí teď ke konkurenci..."

Pokud jste tato slova už zaslechli ve vaší firmě,
právě dnes je nejvyšší čas odliv zákazníků zastavit.

Ať už totiž odešel zatím jen jeden (nebo více), každý ztracený zákazník ukrajuje z vašich tržeb a zisku mnohdy více, než tušíte.

Na speciálním semináři "Jak zajistit věrnost a loajalitu zákazníků: Praktické tipy pro udržení zákazníků v situaci, kdy je svádí konkurence (nejen) nižší cenou" se proto podíváme na to, jak tento trend úspěšně nejen zastavit... ale úplně jej obrátit.

Praktické tipy, jak zákazníky ubránit před konkurencí

Na semináři se dozvíte:

1. Co je nutné k tomu, aby nějaký vztah se zákazníkem vůbec vznikl

- Jaké podmínky vyžaduje úspěšné budování vztahů se zákazníky
- Co je potřeba znát o marketingovém systému řízení vaší firmy
- Jak reagujete na aktuální tržní situaci a proč je to důležité
- Jaký styl jednání mají vaši obchodní zástupci a zaměstnanci
- Jak celý vztah ovlivňuje vaše filozofie přístupu k obchodním partnerům

2. Jak moc se snažíte udržet zákazníky dnes... upřímně

- Jak vyhodnotit vaši současnou snahu o udržení zákazníků
- Jak se na udržení zákaznické loajality podílejí jednotliví pracovníci
- Kdo přispívá k věrnosti zákazníků nejvíce... a nejméně
- Jak ovlivní vztah se zákazníky pracovníci v první linii

3. Co a kdy způsobí zákaznickou věrnost a loajalitu

- Kolik tržeb (a zisku) si s sebou odnáší každý zákazník ke konkurenci
- Proč vlastně zákazníci odcházejí ke konkurenci

- Kdy a kde začíná nespokojenost (a jak to rozpoznat u vás)
- Kolik procent zákazníků svou nespokojenost vyjádří a kolik mlčí (a odchází)
- Kolik „spokojenosti“ můžeme ovlivnit a kolik je mimo naši kontrolu

4. Co nejvíce ovlivní zákaznickou věrnost vůči vaší firmě

- Ve kterých momentech vnímá zákazník naše chování nejpalčivěji
- Které situaci si hlídat nejvíce (protože mají největší „bodový“ potenciál)
- Jak v klíčových situacích jednoduše ovlivnit názor na kvalitu naší práce, služeb a produktů
- Jak pomocí těchto zkušeností vybudovat pevný názor na naši kvalitu a celou firmu
- Jak pomocí šikovného seznamu zkontrolovat, kudy se vám dnes věrnost ztrácí

5. Jak nastavit kvalitu základních a zákaznických služeb

- Které služby jsou základní a které zákaznické
- Proč rozlišovat mezi základními službami a ostatními
- Které služby nejvíce ovlivňují zákaznickou loajalitu
- Jak pomáhají zákaznické služby rozvíjet věrnost a loajalitu
- Co zahrnují zákaznické služby a kolik z nich poskytujete vy
- Kdy a jak nám zákazníci vystavují „zákaznické vysvědčení“
- Jaké vysvědčení získáváte dnes vy

6. Jak správně měřit a vyhodnotit spokojenosti zákazníků

- Kdy mají smysl nákladné průzkumy a kdy stačí pouhé dotazování
- Co (ne)příjemného nám prozradí srovnání s konkurencí
- Odkud čerpat informace o zákaznické (ne)spokojenosti z vlastní firmy
- Kdo všechno by měl znát výsledky (a kdo ne)
- Jak výsledky vyhodnotit a co s nimi udělat (aby to mělo smysl)

7. Proč průběžně sledovat tzv. indikátory zákaznické věrnosti

- Kdo a jak by měl indikátory zákaznické věrnosti hlídat
- Jak hlídat mezeru v tom, co si zákazníci přejí... a co mohou dostat
- Kterých sedm hříčů sledovat a bít na poplach, když je uvidíte
- Jak průběžně zjišťovat a sledovat věrnost a loajalitu
- 7 chytrých otázek, které vám odhalí zákazníkovi „zaječí“ úmysly

Pro koho je seminář určen

Seminář podpoří v práci pracovníky, manažery a šéfy, kteří chtějí zamezit odlivu zákazníků ke konkurenci. Praktické tipy ze semináře můžete uplatnit v praxi hned druhý den. A protože budete vědět, na co se ve firmě zaměřit, věrnost a loajalitu zákazníků tak můžete trvale rozvíjet... s minimálními náklady.

Jak hodnotí účastníci předchozí semináře tohoto lektora

"Styl přednášení, zpracování textového materiálu k semináři, příklady z praxe podané zábavnou

zapamatovatelnou formou." Jaroslav Meduna

"Přednášející + téma. Skvěle popsané konkrétní tipy a rady, použitelné v praxi." Tomáš Kroča

"Poutavý výklad lektora, příklady z praxe, upozornění na časté chyby, kterých se prodejci často dopouštějí, návrhy řešení." Věra Koníčková

Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na namiru@cvc.cz a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Prodej a jednání se zákazníky](#)
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

Jak zajistit věrnost a loajalitu zákazníků: Praktické tipy pro udržení zákazníků v situaci, kdy je svádí konkurence (nejen) nižší cenou

[+420 585 227 076](tel:+420585227076)