

Jak efektivně komunikovat se zákazníky?

Chcete zvýšit efektivitu Vaší komunikace se zákazníky? Zkombinujte tři v praxi nejvíce osvědčené formy komunikace a dosáhnete 30-40% úspěšnosti Vašich nabídek.

Úsporou prostředků dosud vynakládaných na tradiční propagaci docílíte i celkového snížení nákladů.

Charakter komunikace	obousměrná	Diferencial mkg 6 – 15% (dle kvality DB zák. a segmentace)	1:1 mkg 18 – 30% (dle správného zacílení, personif. nabídky)
	jednosměrná	Traditional mkg 2 – 5% (dle investovaných nákladů)	Informational mkg 1 – 3% (dle využití posbíraných údajů)
		Vaše společnost	zákazník
Kdo inicioval komunikaci			

Zaměřte aktivitu obchodníků správným směrem

Obchodníci, ať už interní pracovníci nebo externí partnerské společnosti, jsou tradičním prodejním kanálem, zároveň však i nejvíce nákladným.

Zaměřte jejich čas na nejhodnotnější příležitosti a veškeré podpůrné činnosti automatizujte:

- Vyhledávání příležitostí marketingem
- Rozesílání obchodních informací mailem
- Příjem objednávek
- ...

Změňte Váš web z informačního na prodejní

Web se stává hlavním komunikačním kanálem. Jeho vliv na výši prodeje, pokud má pouze informační charakter, je však velice nízká.

Důležité je nejen být na prvních místech v internetových vyhledávačích, ale především využít okamžiku, kdy zákazník hledá informace, k aktivnímu prodeji odpovídajícího produktu.

Uspadněte zákazníkovi výběr interaktivní nabídkou, nabídněte mu související / společně nakupované produkty, zjednodušte vytvoření objednávky. Motivujte ho k další návštěvě webu, informujte ho o novinkách prostřednictvím mailu.

Poznejte zájmy zákazníka a přizpůsobte dynamicky obsah stránek tomu, co ho opravdu zajímá.

Využijte prodejní kanceláře k aktivnímu nabízení dalších produktů a služeb

Úspěšnost prodejních kanceláří, call center a eCommerce v prodeji dalších služeb bývá 18 – 30%.

Důvodem je, že zákazník Vás kontaktuje v okamžiku, kdy potřebuje nakoupit - na rozdíl od prodeje přes obchodníky, kdy je aktivita (záměr prodat) často pouze na Vaší straně.

Ing. Martin Šembera
 D3Business Consulting s.r.o.

WWW.D3BC.CZ