

Bielsko-Biała, 25.09.2012

DOBRY KONTAKT Z KLIENTEM? TAK!

Powodzenie biznesu w dużej mierze zależy od tego, jak układa się relacja na linii klient - firma. Czy możliwe jest w dynamicznym, dzisiejszym biznesowym otoczeniu utrzymanie kontaktu z klientem na najwyższym poziomie?

Nierzadko sytuacje firmowe prowadzą do odejścia klienta. Pozyskanie nowego jest droższe od utrzymania obecnego. Dlatego warto starać się utrzymać dobrą relację i podnosić jej standard. Nie dotyczy to tylko miłego „dzień dobry”, ale szczególnie sytuacji napiętych i stresujących. W takich momentach dochodzi do próby jakości relacji. I nierzadko wszystko rozsypuje się jak domek z kart.

- Będąc w posiadaniu informacji na temat klienta, przedsiębiorca korzystający z aplikacji CRM może prześledzić historię kontaktów. Dzięki temu otrzymuje obraz tego, jak będzie wyglądać w przyszłości relacja z danym klientem. Proces ten wymaga szczególnej obserwacji, jeśli klient jest kluczowy dla przedsiębiorstwa - mówi Krzysztof Kowalik z firmy AGENO.

Utrzymywanie dobrej relacji z klientem pomaga budować długotrwałą lojalność klienta, o którą niezwykle trudno w dzisiejszych czasach. Czy jest to jednak możliwe bez narzędzi wspomagających ten proces? W dobie technologii i internetu ogólnodostępne aplikacje CRM pomagają budować relację z klientem i ją utrzymywać. Dotyczy to przede wszystkim formalnych spotkań, które są decydujące dla bytu danego przedsiębiorstwa.

- Praktyczne zastosowanie aplikacji CRM związane jest z zarządzaniem relacją z klientem. Proces ten jest czasochłonny i wymaga pozyskania sporej ilości informacji na temat klienta. Działanie to wydające się dosyć żmudnym przynosi jednak niewiarygodne efekty podczas biznesowych spotkań, do których trzeba być przygotowanym na najwyższym poziomie. Mając pod kontrolą wszystkie szczegóły, przedsiębiorca próbujący sprzedać swoją usługę nie zostanie zaskoczony i co więcej, może relację uporządkować w taki sposób, by klient odniósł satysfakcję i skorzystał z jego usługi - mówi Maksymilian Śleziak w firmy AGENO.

Dbanie o dobry kontakt z klientem nie dotyczy tylko dużych firm, gdzie liczba kontrahentów wymaga opracowywania specjalnej bazy. Uczenie się tego, jak dbać o dobrą relację z klientem w momencie uruchomienia biznesu, używając przy tym aplikacji CRM, z pewnością wpłynie na dalsze funkcjonowanie firmy. Często działanie to pomaga budować przewagę konkurencyjną, przez co firma umacnia swoją pozycję w branży z biegiem czasu.

KONIEC

