

Hur du blir kundernas hjälte

7 strategier för att behålla dina kunder och få dem att köpa mer

Här är lite statistik som kanske får dig att nyktra till:

Det kostar fem till sex gånger mer att skaffa en ny kund än att få en befintlig kund att köpa mer. Det här borde vara kunskap som alla företag använder sig av, men det är det inte.

De flesta jagar nya kunder hela tiden. Vad är det största misstaget de flesta företag gör år efter år? Enkelt svar: De håller inte kontakten med sina kunder så ofta som de borde.

De få företag som verkligen förstår värdet av att hålla ständig kontakt eller "romantisera" kunderna som jag brukar säga fortsätter att växa och tjäna pengar trots vad som händer i ekonomin eller vad konkurrenterna gör.

Om du gick på en dejt med någon och upptäckte att du verkligen gillade personen skulle du då vänta i sex månader eller ett år innan du kontaktade dem igen? Inte en chans, eller hur?

Varför beter sig då de flesta företag exakt på det här sättet? Det finns inget enkelt svar på detta enorma problem men jag vill bjuda på några värdefulla marknadsföringstips som du kan använda för att förtjusa dina kunder hela året.

Här är sju snabba sätt att få dina kunder att köpa dina produkter och tjänster om och om igen.

Strategi nummer 1: Se till att det är kul att köpa av dig. De flesta företag är tråkiga att göra affärer med. De har ingen personlighet och är inte roliga att köpa av. Och med roliga menar jag inte att du behöver göra dig till och "skoja till det lite". Om du vill stå ut från mängden och vinna över

dina konkurrenter så se till att kunderna har kul när de köper av dig. Här är några tips: Ha tävlingar, fester och events med specialerbjudanden.

Strategi nummer 2: Kommunicera med specialerbjudanden oftare
Skicka brev, vykort, foldrar och broschyrer för att hålla tätare kontakt med dina kunder. Jo, dina kunder vill visst höra av dig oftare om du har något intressant att berätta och bjuder på schyssta erbjudanden. De litar redan på dig och sannolikheten är hög att de spenderar mer pengar hos dig om du ger dem bra skäl att göra det.

Strategi nummer 3: Skicka handskrivna tackkort
Sunt förnuft och trevligt bemötande är det inte speciellt många som verkar bry sig om idag. Gör du det? Det borde du. Och därför borde du också skicka tackkort till dina kunder (gärna med ett specialerbjudande).

Det är ett enkelt och ofta förbisett sätt att visa dina kunder att du verkligen bryr dig om dem. Om du är för "upptagen" med att använda den är strategin så missar du ett underbart sätt att romantisera och förbättra relationen till dina värdefulla kunder och prospekts.

Strategi nummer 4: Erbjud en stark garanti.
Många är villiga att betala ett högre pris för tjänster och kvalitetsprodukter hos någon de litar på. Och det är här som en stark garanti kan hjälpa. Fokusera på vad kunderna klagat på inom din bransch som startpunkt och skapa sedan en kraftfull, resultatbaserad garanti som bygger förtroende och goodwill.

Är du rädd för att kunderna ska utnyttja garantin och lura dig på pengar? Det behöver du inte vara. Om du har bra produkter eller tjänster så utnyttjar kunderna sällan, för att inte säga aldrig, garantin. En av mina tidigare kunder säljer allt inom golf. Och när man köper ett golfset av dem så får man tillbaka pengarna eller nya klubbor om man inte är nöjd. När jag jobbade med dem hade EN person begärt pengarna tillbaka.

Strategi nummer 5: Låt ett proffs svara i telefonen

Hur låter det när någon av dina anställda svarar i telefonen? Vet du det? Så här kanske: "Nä, asså, du får gå in på sajten o kolla liksom för jag vet inte ...".

Allt för många företag har någon som antingen är otrevlig, inkompetent eller dåligt utbildad som svarar på inkommande samtal. Det här är ju ett säljsamtal!!!

Tänk dig att du har annonser i olika tidningar och uppmanar folk att ringa; om du då inte har proffs som svarar i telefonen är annonspengarna kastade i sjön.

De som ringer vill ha sina frågor besvarade och de vill prata med någon som kan hjälpa dem. Kan de som svarar i telefon på ditt företag göra det? Ett företag som har riktigt bra personer som svarar i telefonen är Svenssons i Lammhult. Ring och kolla så får du se. Och behandla alla inkommande samtal som guld.

Strategi nummer 6: Skapa ett kundvårdsprogram

Syftet är att få dina kunder att köpa mer (naturligtvis). Testa olika typer av bonusar eller rabatter baserat på hur mycket de handlar. Till exempel: Köp 5 skjortor och få den sjätte på köpet. Eller, köp för 1 000 kr och få 10 % rabatt eller köp för 1 500 kr och få 15 % rabatt etc.

Strategi nummer 7: Utbilda kunderna

Skicka dem gratisrapporter, böcker, videos, ett bra nyhetsbrev (per mejl eller per post), annan information och workshops som visar dem nyttan av att köpa av ditt företag. Folk älskar att få nya idéer, lära sig strategier och få kunskap som förbättrar deras liv. Se till att du genast börjar använda de här strategierna i ditt företag så kommer du snart att få fler, bättre och mer lojala kunder som spenderar mer pengar hos dig vilket i slutändan betyder högre intäkter.

Om Krister Maxe

Krister Maxe är marknadsföringskonsult och copywriter. Här är några av företagen som han har hjälpt med marknadsföring under de senaste 15 åren:

IKEA, Svenska Spel, Statoil, Kodak, SAS, Veckans Affärer, Glocalnet, ICA Express, SWEDMA (Swedish Direct Marketing Association), Naturapoteket, Ordning & Reda, Dormy Golf (Europas största golfvaruhus), Böckernas Klubb, Audio-Video, Gripsholms Vårdshus, TNT, Svenskt Militärhistoriskt Bibliotek, DM Konsult, DalaCard, Företagarna, Svensk Mjolk, ÅF, Bobergs Tryckeri, Lindgren Bil AB, Nymans Ur 1851, Blue Step, Stora Familjebokklubben, Hyresgästföreningen, Nordea, ACE Försäkringar, Symantec, Fjällräven, Swedbank Arena, Uniflex AB, LIFE och många andra.

Han är även författare till flertalet böcker och håller populära kurser inom marknadsföring och copywriting. Om du vill ha mer värdefulla tips som kan hjälpa dig i ditt företagande är det en bra idé att anmäla dig till Maxes nyhetsbrev som du hittar på www.maxe.nu.

Här är några fler av Kristers sajter som du kan ha nytta av:

www.saljbrevsbibeln.se

www.internetformeln.se/video

www.maxe.nu

www.tidforallt.se

www.copysystemet.com