

## ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ

**Του Δρα Κώστα Γ. Κονή \***

Οι πιο πολλές επιχειρήσεις μας έχουν δημιουργήσει ένα κύκλο πελατών κυρίως μέσω του εντοπισμού των απο τους ίδιους τους πελάτες και ίσως σε μικρότερο ποσοστό μέσω κάποιας διαφημιστικής προσπάθειας. Υπάρχουν βέβαια και κάποιοι πελάτες που προκύπτουν, περιστασιακά τις πιο πολλές φορές απο κάποιες συστάσεις απο διάφορες πηγές.

Ελάχιστες όμως, αν υπάρχουν κάποιες, χρησιμοποιούν ένα ή πολλά συστήματα συστάσεων και παραπομπών στη επιχείρηση απο τους ίδιους τους πελάτες τους. Δεν υπάρχει δηλαδή συνειδητή προσπάθεια και σύστημα που να μεθοδεύει την απόκτηση νέων πελατών απο τους υφιστάμενους. Εκείνους που είναι ήδη πελάτες μας.

Και όμως είναι τόσο απλό και επιβαλλόμενο. Από τη στιγμή που καταφέραμε, με την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας μας, με τον επαγγελματισμό και την εξυπηρέτηση μας να δημιουργήσουμε ένα ευχαριστημένο πελάτη, δεν υπάρχει κανένας

λογικός λόγος να μην τον αξιοποιήσουμε, με ένα προκαθορισμένο και μελετημένο τρόπο και σύστημα, να μας οδηγήσει, με τη δική του σύσταση και τα δικά του καλά λόγια σε ένα άλλο νέο πελάτη.

Στην Αμερική, πολλές επιχειρήσεις έχουν εδραιωμένα και δοκιμασμένα πολλά τέτοια συστήματα και καταφέρνουν να αξιοποιούν στο μέγιστο δυνατό την υφιστάμενη πελατειακή τους βάση. Ένα τέτοιο εγκατεστημένο και δοκιμασμένο σύστημα συστάσεων από πελάτες, είναι τις περισσότερες φορές πολύ πιο αποδοτικό από μια στοχευμένη έστω διαφημιστική καμπάνια. Και το κυριότερο δεν στοιχίζει σχεδόν τίποτα. Χρειάζεται, όπως συνηθίζουμε να λέμε, ποιοτική σκέψη, οργάνωση, μερικές δοκιμές, ένα σύστημα παρακολούθησης και λίγος χρόνος.

Ο λόγος για την μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα ενός συστήματος αξιοποίησης συστάσεων από πελάτες είναι βέβαια φανερός. Αν αναλογιστούμε απλά με πόσες χιλιάδες μηνύματα διαφημιστικά και μή βομβαρδίζεται καθημερινά ο εγκέφαλος όλων μας, πόσα από αυτά μας διαφεύγουν, πόσα δεν λαμβάνουμε υπόψη και πόσα μας εκνευρίζουν ίσως, τότε θα κατανοήσουμε την τεράστια δύναμη της προσωπικής επαφής και σύστασης για την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας από κάποιο ήδη ευχαριστημένο άτομο για την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Άλλο είναι δηλαδή, μέσα από τις πάμπολλες διαφημίσεις ενός εντύπου ή τα λίγα δευτερόλεπτα της τηλεόρασης να πεισθούμε για κάτι και άλλο ένας φίλος να κερδίσει αποκλειστικά την προσοχή μας μιλώντας μας για μια δική του θετική εμπειρία και συστήνοντας μας το προϊόν ή την υπηρεσία μιας επιχείρησης.

Σε μας λοιπόν ως επιχειρηματίες εναπόκειται να απαντήσουμε θετικά στις εξής ερωτήσεις.

- Γνωρίζουμε ποιός είναι ο ακριβής αριθμός των πελατών μας ;
- Γνωρίζουμε τα δημογραφικά, τα προσωπικά και άλλα χαρακτηριστικά των ;
- Διατηρούμε επαφή και έχουμε καλές σχέσεις μαζί των ή μετά την αγορά είναι για μας απλά ένα ξοφλημένο ή εκκρεμές τιμολόγιο με ένα αύξοντα αριθμό ;
- Προσφέρουμε ένα προϊόν ή κάποια υπηρεσία την οποία θα μπορούσε κάποιος να συστήσει χωρίς κανένα δισταγμό και χωρίς καμιά ανησυχία να εκτεθεί ;
- Έχουμε αντιληφθεί ότι η καλύτερη, η πιο οικονομική και η πιο αποδοτική πηγή προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών μας είναι οι ίδιοι οι πελάτες μας ; Τέλος,
- Θέλουμε πράγματι να αυξήσουμε τον αριθμό των πελατών μας ;

Αν η απάντηση και στις έξι πιο πάνω ερωτήσεις είναι θετική, θα πρέπει να προχωρήσουμε να απαντήσουμε με ειλικρίνεια την επόμενη.

- Έχουμε εγκατεστημένο και δοκιμασμένο σύστημα ένα ή περισσότερα συστήματα συστάσεων απο πελάτες;

Δεν εννοούμε βέβαια ένα τυχαίο και ευκαιριακό τρόπο με τον οποίο γίνονται κάποιες συστάσεις αλλά ένα συγκεκριμένο σύστημα το οποίο τα στελέχη μας να γνωρίζουν και χρησιμοποιούν συνειδητά.

Αν η ειλικρινής απάντηση μας είναι αρνητική, θα πρέπει να ενεργήσουμε το συντομότερο. Πρόκειται για πολύ απλά μαθηματικά. Αν έχουμε 100 πελάτες και ο ένας μόνο στους δέκα μας συστήσει ένα νέο πελάτη θα έχουμε αμέσως 110. Αν καταφέρουμε να τους ευχαριστήσουμε και οι νέοι πελάτες μας συστήσουν σε ένα ακόμη νέο πελάτη, ο καθένας καταφέραμε να αυξήσαμε το πελατολόγιο μας, χωρίς κανένα κόστος απο 100 σε 120 ! Είναι λίγο ; 20 % αύξηση πελατών χωρίς καμιά απολύτως επένδυση ;

Για όσους είναι ακόμα διστακτικοί ας αναλογιστούν. Και αυτό ισχύει ιδιαίτερα στις χώρα και την κουλτούρα μας. Όταν θέλουμε να αγοράσουμε ένα αυτοκίνητο ή ένα οποιοδήποτε άλλο προϊόν, φτηνό ή ακριβό, τί κάνουμε συνήθως ; Εντοπίζουμε κάποιο που το έχει ήδη αγοράσει και ζητούμε την γνώμη και σύσταση του. Γιατί λοιπόν να μην αξιοποιούν το ίδιο και οι επιχειρήσεις απο

τη δική τους πλευρά ; Γιατί να μην «επιστρατεύσουν» τους ευχαριστημένους πελάτες για να τους συστήσουν σε άλλους πιθανούς πελάτες ;

Ας αξιοποιήσουμε λοιπόν τους πελάτες μας. Μπορούμε να παραμείνουμε αδρανείς ;

- 
- [konis@innovageconsulting.com](mailto:konis@innovageconsulting.com) tel: 99697484