禪

[ ]

[ ] [ ] [ ] [

پیادهسازی فرهنگ مشتری مداری موفق هستند، همواره موفقیت مشتری را در اولویت کارها و استراتژیهای خود قرار میدهند . دریافت بازخورد، یکی از بهترین روشهای شناسایی و فعال کردن مشتریان موفق است .

مشتریان موفق، همان افرادی هستند که در مقابل دوستان و آشنایان خود به تعریف و تمجید از شما پرداخته و تعامل با شما را به آنها نیز توصیه میکنند . به این ترتیب، برای به دست آوردن مشتریان جدید ناچار به پرداخت هزینههای هنگفتی نبوده و با سرعتی باور نکردنی کسب و کار خود را گسترش خواهید داد !

حفظ مشتریان موجود، نه تنها بسیار ارزانتر از به دست آوردن مشتریان جدید است، بلکه، مشتریانی که مکرراً به شما مراجعه میکنند و همین طور، مشتریانی که به شما ارجاع شدهاند به مراتب بیشتر از مشتریان جدید خرج کرده و از شما خرید خواهند کرد !

3. شاخص رضایت مشتری (CSAT) در پیشبینی و انجام اقدامات پیشگیرانه موثر است !

بدون سنجش شاخص رضایت مشتری (CSAT) و سایر شاخصهای تعیین کنندهی موفقیت او، برنامهریزی و اعلام اولویتبندیهای رایج برای واحدهای فعال در زمینهی موفقیت مشتری، بسیار مشکلتر خواهد بود . انجام نظرسنجیها کمک میکنند تا از میزان سلامت تعاملات کسب و کار خود اطلاع یابید . بنابراین، بدون انجام نظرسنجی، تیمهای شما در زمینهی بهبود سیاستهای فروش و برآورده ساختن انتظارات مشتریان، محصول و بازخوردها، یا بازاریابی و بهبود تجربهی مشتری عملکرد نامطلوبی ارایه خواهند داد .

4. شاخص رضایت مشتری (CSAT) در بهبود روش جذب مشتری موثر است!

شاخص رضایت مشتری (CSAT) مسئولیتی به مراتب خطیرتر از ارزیابی عملکرد بخش خدمات را بر عهده دارد . این کار با ایجاد آگاهی و بینشی مفید برای سایر بخشها در بهبود عملکرد آنها نیز تاثیر گذار است . این اطلاعات در جهت بهبود تجربهی مشتری نیز مورد استفاده قرار میگیرند . چنین امری به افزایش دورهای رضایت مشتری میانجامد. نمودار زیر این فرآیند را به شکل واضحتری به تصویر کشیده است :

Strangers
Prospects
Attract
Marketing
Service
CRM
Sales
Delight
Engage
Promoters
Customers

واحدهای بازاریابی، فروش و توسعهی محصول از جمله بخشهایی هستند که از شاخص رضایت مشتری برای تبیین عملکرد خود و تعامل با مشتریان بهره میبرند. کسب و کارهایی که از شاخص رضایت بالایی برخوردار هستند به سادگی میتوانند مشتریان را جذب کرده و مشارکت آنها را برانگیزند. چرا که آنها ثابت کردهاند که میتوانند تجربهی دلپذیری را برای مشتری ایجاد کنند.

5. شاخص رضایت مشتری (CSAT) در جذب مشتریان احتمالی به بازاریابان کمک میکند!

اغلب مشتریان، بیشتر تمایل دارند تا به جای اعتماد به بازاریابی، به نظرات مشتریان دیگر اطمینان کنند! در واقع، 71 درصد از مشتریان پس از خواندن بازخوردهای مثبت مشتریان دیگر تمایل به خرید پیدا میکنند. بنابراین، واضح است که سازمان شما بدون ایجاد تجربیات مثبت و کسب رضایت مشتری، قادر نخواهد بود این چنین بازخوردهایی را به اشتراک بگذارد.

بازاریابان شما برای جذب مشتریان احتمالی به اظهار نظر مشتریان کنونی متکی هستند. از آنجا که مشتریان بیشتر تمایل دارند تا به کاربران دیگر اعتماد نمایند، بازخوردهای ارایه شده در جذب آنها موثر خواهد بود. زیرا، 55 درصد از مشتریان مایل هستند که برای یک تجربهی خوب تضمین شده، هزینهی بیشتری را صرف کنند. بالا بودن شاخص رضایت مشتری شما به بازاریابان کمک خواهد کرد تا مواد اولیهی بیشتری برای تبلیغ برند شما در اختیار داشته باشند.

6. شاخص رضایت مشتری (CSAT) از امتیازات ویژهی بخش فروش به شمار میرود!

واحد فروش یکی از بخشهایی است که از بالا بودن شاخص رضایت مشتری (CSAT) بهره میبرد. همانطور که پیشتر هم ذکر شد، مشتریان در صورت اطمینان از دریافت تجربهای عالی، تمایل خواهند داشت تا هزینهی بیشتری را صرف کنند. بنابراین، عالی بودن شاخص رضایت مشتری سازمان شما به این معنا است که شما توانسته اید در افزایش سطح رضایت مشتریان گام های موثری بردارید و حال باید از این موقعیت عالی برای فروش بیشتر استفاده کنید و با به اشتراک گذاشتن تجربیات موفق مشتریان تان با دیگران، مشتریان احتمالی جدید را به خرید بیشتر ترغیب کنید.

7. شاخص رضایت مشتری (CSAT) در به روز رسانی محصولات موثر است!

بازخوردهای منفی مشتریان برای سازمانها به عنوان هشداری تلقی میشود که از آن طریق میتوانند با مشکلات موجود در زمینهی محصولات و خدمات و نیاز به رفع آنها آشنا تر شوند. تیمهای فعال در حوزهی توسعهی محصولات، برای شناخت این قبیل مشکلات و حل و فصل آنها همواره باید شاخص رضایت مشتری (CSAT) و نتایج حاصل از نظرسنجیها را بررسی کنند. این موضوع، خصوصاً برای سازمانهایی که در زمینهی ارایهی خدمات نرمافزاری (SaaS) فعالیت کرده و مرتباً سرویس های خود را به روز رسانی میکنند، حایز اهمیت است. بررسی مداوم شاخص رضایت مشتری (CSAT) به تیمهای توسعه دهنده کمک میکند تا بتوانند محصولات را به شکلی مقرون بهصرفه اصلاح کرده و موانعی که ممکن است منجر به از دست رفتن مشتریان شود را از میان بردارند.

8. شاخص رضایت مشتری (CSAT) شمار طرفداران را افزایش میدهد!

بالا بودن شاخص رضایت مشتری (CSAT) کسب و کار شما به معنای آن است که دارای مشتریانی هستید که به برند شما وفادار هستند. این مشتریان، گواه روشنی بر ادعاهای تیم بازاریابی شما بوده و مشتریان احتمالی جدیدی را به شما ارجاع خواهند داد. شما با ایجاد برنامههای حمایتی و تشویق این کاربران و بهره مندی از کمک آنها قادر خواهید بود تا تبلیغات بیشتر و موثرتری برای کسب و کار خود داشته باشید.

9. شاخص رضایت مشتری (CSAT) موجب بهبود فرآیند حفظ مشتری میشود !

تعجبی ندارد که هر چقدر میزان رضایت مشتری از برند شما بیشتر باشد، نرخ حفظ مشتری نیز بهتر خواهد بود . مشتریان خشنود دلیلی برای ترک برند شما و مراجعه به رقیبان نخواهند داشت . به این ترتیب، تا زمانی که مشتریان خود را راضی نگه داشتهاید، میتوانید از همراه بودن آنها اطمینان داشته باشید .

از طرف دیگر، مشتریان شما برای ترک برندتان دلایل متعددی در دست دارند و متقاعد کردن آنها برای ادامهی همراهی با شما از جمله وظایفی است که کارمندان و اعضای تیم شما بر عهده دارند . سنجش شاخص رضایت مشتری (CSAT) به شما این امکان را میدهد تا بتوانید نیازهای یکایک مشتریان را در نظر گرفته و برای آن دسته از کاربران که احتمال دارد از دست بروند، پیشنهاداتی شخصی سازی شده را ارایه دهید . مطالعات حاکی از آن است که 60 درصد از مشتریان به دلیل تجربهی خدمات ضعیف، برند مورد تعامل خود را ترک میکنند .

حال که کاملاً نسبت به اهمیت رضایت مشتری واقف شدهاید! وقت آن است تا شما هم شاخص های رضایت مشتری را اندازه گیری کنید . برای این کار می توانید با استفاده از پلتفرم آنلاین سنجش تجربه مشتری آپ کوک به راحتی از فرم سنجش رضایت مشتریان استاندارد، از پیش آماده و آنلاین بهره بگیرید .

دسته بندی:
گزارش آگهی
تاریخ انتشار :
16:55 - 02/06/1398

نشانی
□□□□: https://www.shabakeh-mag.com/ads-report/15949/%D8%B3%D9%86%D8%AC%D8%B4-%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5-%D8%B1%D8%B6%D8%A7%DB%8C%D8%AA-%D9%85%D8%B4%D8%AA%D8%B1%DB%8C-%DA%86%D9%87-%D8%AA%D8%A7%D8%AB%DB%8C%D8%B1%DB%8C-%D8%AF%D8%B1-%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%82-%DA%A9%D8%B3%D8%A8-%D9%88-%DA%A9%D8%A7%D8%B1-%D8%B4%D9%85%D8%A7-%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D8%9F