Underskatta inte en kopp kaffe.

Söker du nya kunder hela tiden? Lägg lite extra omsorg på de du redan har. Oavsett vilken bransch du arbetar i är det viktig att vårda och stärka relationen till dina befintliga kunder.

En nöjd kund återkommer för att anlita ditt företag igen. En nöjd kund pratar även väl om dig och ditt företag och rekommenderar ditt företags varor och tjänster i sitt nätverk. Och det stärker ditt varumärke.

Olika branscher har också olika sätt att vårda sina kunder på alltifrån presenter och tillställningar. Självfallet behöver man ta hänsyn till vem och vilka personerna är.

Idag är sociala medier ett mycket effektivt och bra sätt att hålla kontakt med sina kunder. Genom de sociala medierna kan du föra ut ditt budskap men framförallt lyssna på dina kunder och bygga relationer. Sociala medier handlar om dialog och interaktion. Genom en närvaro på sociala medier kan du få tips från dina kunder om hur du kan förbättra dina tjänster eller produkter. Tips som kan vara ovärderliga.

Glöm inte de små gesterna, ett samtal bara för att höra om allt är bra, en liten blomma på födelsedagen. En lunch utan att ”sälja-på” kunden något. Det är bra att träffas och även att prata i telefonen någon gång emellanåt.

Var proaktiv. Ring upp din kund innan han/hon ringer dig och kolla av att leveransen var ok, om allt ser bra ut. Eller om de var nöjda med mötet. Är allt bra får du positiv feedback och om skulle något vara mindre bra så kan ni lösa problemet i ert samtal.

Kundvård är ett ämne som är långt mer komplicerat men ofta kan det enkla vara gott nog. Och planera och var noga med att aktiviteterna överensstämmer med företagets varumärkesstrategi – allt hänger ihop!

Vad tycker du är viktigt?