

STRATEGIC TIPS

# Σε μια επιτυχημένη επιχείρηση, οι πελάτες δεν είναι προαιρετικοί!

Του John Tschohl, Service Strategist

Οι μοντέρνοι καταναλωτές μεγάλωσαν σε έναν κόσμο τεχνολογίας και καινοτομίας. Ξέρουν, διαισθητικά, πώς να ορίσουν, καθώς και πώς να προσδοκούν, εξαιρετικό customer service. Σε μια επιχείρηση που ευημερεί, η διατήρηση της πελατειακής της βάσης δεν είναι προαιρετική, αλλά προϋπόθεση για τη βιωσιμότητά της.

**Ο Jeff Bezos** της Amazon ανέφερε το 2016 σε επιστολή του προς τους μετόχους: «Υπάρχουν πολλές επιλογές σχετικά με το που να επικεντρωθεί μια επιχείρηση. Μπορεί να είναι εστιασμένη στο προϊόν, στην τεχνολογία, στο επιχειρηματικό της μοντέλο, και σε πολλά περισσότερα. Τα πλεονεκτήματα μιας πελατοκεντρικής προσέγγισης είναι πολλά, αλλά αυτό είναι το μεγαλύτερο: οι πελάτες είναι πάντα όμορφα, εξαιρετικά δυσαρεστημένοι, ακόμα και όταν δηλώνουν ότι είναι ευχαριστημένοι και η δουλειά πάει πολύ καλά. Ακόμα και όταν δεν το ξέρουν ακόμα, οι πελάτες θέλουν κάτι καλύτερο, και η επιθυμία σας να τους ικανοποιήσετε θα σας οδηγήσει να ανακαλύψετε αυτό το καλύτερο εκ μέρους τους».

Η Amazon παραμένει πιστή στις αρχές και τις εταιρικές της αξίες, όντας πάντα πρόθυμη να δοκιμάσει νέα πράγματα και να κάνει πολλά λάθη. Ο Jeff Bezos έχει συμπεριλάβει και τα δυο αυτά στις εταιρικές αξίες της Amazon. Η νούμερο 1 εταιρική αξία που έχει ορίσει ο Bezos, είναι «να είμαστε φανατικοί για το customer service».

## ΣΤΟ SQI «ΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ» ΤΟ ΕΚΠΛΗΚΤΙΚΟ CUSTOMER SERVICE

Είμαι παθιασμένος στο να παίρνω οποιαδήποτε εταιρεία και να τη συστήνω στη δύναμη της παροχής εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών. Πρόκειται για το κεντρικό θέμα όλων των βιβλίων μου. Είμαι παθιασμένος με αυτό εδώ και 37 χρόνια. Είναι ο οδηγός μου για την παροχή παρα-

δειγματικής εξυπηρέτησης που εισέρχεται από τις πόρτες σας και καταλήγει σε συνολική επιχειρηματική επιτυχία όσον αφορά τη διατήρηση των πελατών, τις νέες πωλήσεις (μέσω word of mouth), το μερίδιο αγοράς, την οικονομική βιωσιμότητα και τη θετική φήμη στην κοινότητά σας.

Όταν μια εταιρεία κάνει τη μνημειώδη ανακάλυψη ότι οι πελάτες είναι στην πραγματικότητα «άνθρωποι», και όταν δώσει στις αποφάσεις του customer service την ίδια τουλάχιστον δύναμη και επιρροή με αυτή που δίνει στα οικονομικά ζητήματα, τότε θα έχει μπει για τα καλά στον δρόμο της επίτευξης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, ακόμη και κυριαρχίας στην αγορά.

### ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ JOHN TSCHOHL



Ο John Tschohl είναι διεθνώς αναγνωρισμένος Service Strategist και ομιλητής. Είναι ιδρυτής και Πρόεδρος του Service Quality

Institute\* στη Μινεάπολις της Μινεσότα. Χαρακτηρίζεται από τα περιοδικά Time και Entrepreneur ως γκουρού της εξυπηρέτησης πελατών, ενώ έχει γράψει πολλά βιβλία σχετικά με αυτόν τον τομέα, συμπεριλαμβανομένου του «Moving Up». Το Service Quality Institute έχει αναπτύξει περισσότερα από 26 προγράμματα κατάρτισης πελατών που έχουν διανεμηθεί και παρουσιαστεί σε όλο τον κόσμο.

- ▶ Οι επαναλαμβανόμενοι πελάτες ξοδεύουν 33% περισσότερα από τους νέους πελάτες
- ▶ Οι παραπομπές μεταξύ των επαναλαμβανόμενων πελατών είναι κατά 107% περισσότερες.

### ΣΗΚΩΘΕΙΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΘΘΟΝΗ ΤΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΣΑΣ

Μάθετε που συχνάζει το κοινό-στόχος σας και πηγαίνετε εκεί που βρίσκεται. Το τέλειο παράδειγμα έρχεται από τον CEO της Metro Bank, Vernon Hill: «Υπάρχουν οι πελάτες και υπάρχουν και οι fans. Πελάτες είναι αυτοί οι άνθρωποι οι οποίοι έρχονται, συναλλάσσονται μαζί μας και οι οποίοι είναι σχεδόν αδιάφοροι για εμάς. Είμαστε απόλυτα ικανοποιημένοι με το να έχουμε πελάτες. Αλλά στόχος μας είναι να τους μετατρέψουμε σε fans. Fans είναι οι πελάτες οι οποίοι ενστερνίζονται το μοντέλο και την κουλτούρα σας, γίνονται μέρος της κοινότητάς σας και μετατρέπουν τους φίλους τους σε νέους πελάτες για το brand σας».

Το marketing φέρνει τον πελάτη. Το customer service τον κάνει να ξανάρχεται.

Η customer services marketing στρατηγική σας πρέπει να επικεντρώνεται στην παροχή διαδικασιών και εμπειριών στους πελάτες, παρά σε φυσικά αγαθά και συναλλαγές. **MW**

\*Το Service Quality Institute αντιπροσωπεύεται στην Ελλάδα από την STA- Σπύρος Τριβόλης και Συνεργάτες, licensee του SQI για την Ν.Α Ευρώπη.