

Een tevreden klant blijft en zorgt voor meer omzet indien u de onderstaande gouden regels volgt. U hoeft minder inspanning te doen om klanten vast te houden en nieuwe klanten te werven.

10 tips voor meer klanttevredenheid.

- 1 Luister naar wat uw klant u heeft te vertellen en probeer te ontdekken wat hij van u wil (behoefte) en van u verwacht. Hiermee ontwikkelt u klanttevredenheid.
- 2 Stap af en toe in de auto en bezoek in Nederland of de omliggende landen de retailers waar uw product wordt verkocht en bekijk hoe de presentatie van uw product en die van de concurrent erbij staat. Hiermee wordt u gesprekspartner binnen de keten en u kunt samen met uw klant tot win-win situaties komen.
- 3 Leer de manier van denken van uw klant kennen zodat u een goede en constructieve zakenrelatie kunt opbouwen.
- 4 Wees goed in uw core business en zorg voor betrouwbaarheid in levering. De meeste klachten komen voort uit het niet nakomen van gemaakte afspraken.
- 5 Zorg dat u snel reageert op klachten van uw klanten en toon begrip voor hun standpunt. Boosheid is emotie en deze emotie moet er uit! De klant heeft gelijk ook al bent u het er niet mee eens. Dat gevoel moet u kunnen overbrengen. De oplossing zit vaak in een luisterend oor en het tonen van begrip!
- 6 Een serieuze klacht vraagt om compensatie. De geleden schade en frustratie worden weggehaald door iets te doen zonder dat de ander hierom vraagt. Daarmee lost het ongenoegen op en ontstaat er een gevoel van tevredenheid.
- 7 Behandel uw klant als strategische partner en bekijk dagelijkse transacties als onderdeel van de grote deal die u met elkaar hebt om elkaar te versterken. U versterkt hiermee de lange termijnrelatie en klachten worden makkelijker opgelost.
- 8 Wees eerlijk in zakendoen. Wederzijdse tevredenheid creëren en transparant zijn in deals versterkt het gevoel van partnership en geeft vertrouwen in elkaar.
- 9 Nodig uw belangrijke klanten af en toe uit voor een kop koffie en laat de klant weten dat hij belangrijk voor u is zonder plakkerig te worden.
- 10 Registreer en meet klanttevredenheid zodat u de rode draad voor uw bedrijf leert zien en verbeter structureel hierin de belangrijkste punten zodat uw klant ziet dat u hem serieus neemt. Hiermee kunt u heldere doelen formuleren om de klanttevredenheid te verbeteren.

Agrado is specialist in de tuinbouw als het gaat om de ontwikkeling van marketing en strategie. Het inzetten van marketing leidt tot resultaat indien de ondernemer is gemotiveerd en bereid is lange termijn doelen te bereiken. Dat met de inzet van marketing ook korte termijn successen kan worden geboekt blijkt uit de bovenstaande 10 gouden regels.

Voor meer informatie over ons werk en wat wij voor u kunnen betekenen kunt u vrijblijvend contact opnemen met Bernhard Nanninga van Agrado tel. 06-45984281