

المحافظة على الزبائن

على المؤسسة أن تضع غاية اهتمامها بالزبون لأن الزبون هو الرصيد الحقيقي للمشروع وهو مصدر التدفقات النقدية للمشروع ويجب الانتباه دائماً إلى المتابعة المستمرة لتقوية العلاقة مع الزبون حيث قد تعاني في مرحلة ما هذه العلاقة من برود أو ربما تقصير معين لأن المشروع إذا

خسر زبون لا يُنسى أبداً بأن هذا الزبون تحول إلى مؤسسة ثانية .

وسائل المحافظة على الزبائن هي :

- إحترام الزبائن بشكل دائم لإشعارهم بالأهمية .
- بناء ثقة متبادلة .
- مصداقية بالتعامل .
- معالجة أى شكوى فوراً.
- تقديم هدايا .
- أسعار تشجيعية.
- تلبية سريعة .

الأخطاء الشائعة فى المبيعات:

- 1- عدم الإصغاء إلى الزبون المحتمل .
- 2- عدم تفهم الزبون المحتمل.
- 3- معاملة الزبون كخصم
- 4- التشتت الذهني.

- 5- عدم تدوين الملاحظات.
- 6- عدم المتابعة.
- 7- توقف الاتصال مع الزبائن السابقين.
- 8- عدم التخطيط .
- 9- مظهر غير لائق .
- 10- عدم تنظيم أدوات البيع .
- 11- عدم مراعاة وجهة نظر الزبون .
- 12- عدم التفاخر بالعمل .
- 13- الإقناع بدون توضيح .
- 14- الاستهانة بذكاء الزبون .
- 15- الإسراع في إتمام البيع .
- 16- عدم استخدام البراهين .
- 17- التوسل بالزبون.
- 18- الانخداع بالأمال .
- 19- اعتبار الرفض موضوع شخصي .