










CUPRINS













INTRODUCERE	9
PARTEA I. Idei puternice pentru a vă plasa clienții în centrul atenției	15
 Ideea 1. Înțelegeți semnificația fidelizării clientelei	16
 Ideea 2. Observați factorii de respingere a clientelei	17
 Ideea 3. Utilizați feedbackul și aplicați soluții de remediere a serviciilor	19
 Ideea 4. Observați în ce fel vă îndepărtați clienții	23
 Ideea 5. Cunoașteți-vă clienții	25
 Ideea 6. Înțelegeți cât de mare este costul pierderii unui client	30
 Ideea 7. Înțelegeți importanța de a depăși așteptările clienților	37
PARTEA a II-a. Idei puternice pentru a vă evidenția personalitatea în relațiile cu clienții	48
 Ideea 8. Întâmpinați-vă clienții cu un salut și relaționați imediat	49
 Ideea 9. Folosiți-vă abilitatea de a purta o conversație adecvată	53

50 de idei puternice pentru a vă păstra clienții

- **Ideea 10.** 62
Determinați-vă clienții să probeze funcționarea produselor
- ☺ **Ideea 11.** 64
Căutați să aveți o înfățișare plăcută și îngrijită
- ☺ **Ideea 12.** 66
Verificați aspectul și organizarea spațiului de lucru
- ☺ **Ideea 13.** 67
Utilizați-vă abilitățile de comunicare prin telefon
- ☺ **Ideea 14.** 73
Spuneți „vă rog“ și „mulțumesc“
- ☺ **Ideea 15.** 74
Apreciați calitățile oamenilor și diversitatea lor
- ☺ **Ideea 16.** 76
Rețineți numele clienților și folosiți-le în conversație
- ☺ **Ideea 17.** 78
Nu ascultați doar cu urechile
- ☺ **Ideea 18.** 80
Anticipați nevoile clientului
- ☺ **Ideea 19.** 81
Utilizați comunicarea prin atingere
- ☺ **Ideea 20.** 82
Faceți complimente cu sinceritate și dărnicie
- PARTEA a III-a. Idei puternice pentru consolidarea clientelei** 84
- **Ideea 21.** 85
Încercați să obțineți un feedback negativ
- ❗ **Ideea 22.** 86
Întreceți așteptările clienților oferindu-le mai multă valoare
- **Ideea 23.** 89
Întreceți așteptările clienților oferindu-le informații mai bune
- ❗ **Ideea 24.** 92
Întreceți așteptările clienților cu oferte suplimentare
- 📄 **Ideea 25.** 94
Păstrați evidența angajamentelor și legătura cu clienții

➤ Ideea 26.	95
Îngrijiți-vă ca ultima parte a tranzacției să fie pozitivă și motivantă	
☀ Ideea 27.	96
Consolidați decizia clientului de a face afaceri cu dumneavoastră	
📄 Ideea 28.	97
Fixați-vă ca priorități rapiditatea serviciilor și comoditatea lor pentru client	
PARTEA a IV-a. Idei puternice pentru a evita pierderea clienților	101
➤ Ideea 29.	102
Păstrați legătura	
➤ Ideea 30.	103
Recunoașteți valoarea informațiilor și oferiți-le clienților pe cele care sunt mai bune	
😊 Ideea 31.	110
Stăpâniți tehnicile de recuperare a clienților	
😊 Ideea 32.	114
Dezarmați-i pe reclamágiile cronice	
😊 Ideea 33.	116
Recâștigați bunăvoința clienților printr-o „compensație simbolică“	
PARTEA a V-a. Idei puternice pentru managerii care vor să atragă implicarea angajaților	119
🦋 Ideea 34.	120
Implicați tot personalul în stabilirea unei teme distinctive	
🦋 Ideea 35.	125
Recompensați activitățile adecvate	
🦋 Ideea 36.	127
Utilizați trainingul pentru a spori competența angajaților	
🦋 Ideea 37.	131
Explicați fără echivoc tabuurile	
🦋 Ideea 38.	133
Asigurați materialele adecvate și pauzele necesare	

50 de idei puternice pentru a vă păstra clienții

 Ideea 39.	135
Recrutați mereu oameni de valoare	
 Ideea 40.	136
Instituiți în organizație cultura grijii față de client	
 Ideea 41.	137
Lărgiți domeniul de activitate al angajaților	
 Ideea 42.	139
Analizați lucrurile în perspectivă	
 Ideea 43.	141
Identificați și consolidați serviciile de calitate	
 Ideea 44.	145
Urmăriți cum evoluează comportamentul angajaților față de clienți	
 Ideea 45.	147
Organizați activități de divertisment	
 Ideea 46.	149
Organizați echipe de explorare	
 Ideea 47.	150
Utilizați focus-grupurile	
 Ideea 48.	155
Evitați irosirea timpului cu preocupări nelegate de fidelizarea clientelei	
 Ideea 49.	159
Aplicați cei patru „R” pentru un progres continuu	
PARTEA a VI-a. Rezumatul celor 50 de idei puternice	161
 Ideea 50.	161
Servirea celorlalți	
ANEXĂ	162
Secțiune bonus: Plan etapizat pentru implementarea unei strategii de fidelizare a clientelei	
NOTE FINALE	172
DESPRE AUTOR	175