



Därför tappar du kunder
- de vanligaste fällorna och hur du undviker dem



Kunden utvecklas

Problem

Kunden har utvecklats men du har inte hängtt med.

Kundens situation är inte statisk. Bara för att du förstod och lyckades hjälpa kunden när ni först träffades innebär det inte att kunden är nöjd med dig för all evighet.

Lösning

Håll dig uppdaterad om vad som händer hos kunden. Kanske kan du utveckla och förbättra ditt erbjudande. Finns det nya problem som du kan hjälpa dem med?



Ingen kundplan

Problem

Du har ingen plan för hur din kund ska utvecklas och kunden antar istället en av dina konkurrenters lösningar.

Utan plan ger du utrymme för konkurrenter som inte bara tar det utrymme som du inte har mutat in utan också, så småningom, kommer att försöka ta din ursprungliga del.

Lösning

Ha en intern plan för din kund. Planen ska visa hur du tänkt fortsätta med erbjudanden i syfte att merförsälja och samtidigt täppa till för konkurrenter.

Kontakten slutar

Problem

Den kontaktperson du har hos kunden försvinner och du har ingen annan.

Personer slutar, blir sjukskrivna, tar ledigt, byter befattning, går i pension. Räkna inte med att kunden ser till att överlämningen är deras ansvar.

Lösning

Ha flera kontaktytor hos kunden, dvs bekanta dig med personer som jobbar runt din kontakt.

Kundrelationen dör

Problem

Du hör av dig för sällan och kunden upplever att ni inte längre har någon relation.

Precis som i alla andra relationer är intresse och uppmärksamhet inför den andre en förutsättning för en lyckad samvaro.

Lösning

Håll kontinuerlig kontakt, inte bara för att behålla relationen, utan också för att du då får mer information om kunden - information som ger dig möjlighet att kunna sälja mer!

Kunden är irriterad

Problem

Kunden irriterar sig på försenade leveranser och upplever att du inte tar klagomålen på allvar.

Du kanske tycker att du lyckats rädda situationen med en snygg undanmanövrar men kundens tålamod är inget du ska ta för givet.

Lösning

Lova aldrig mer än vad du kan hålla. Lova att alltid göra ditt bästa. Bekräfta att du förstår kundens känsla och visa att du är ledsen för det som blivit fel.

