Momentum

הפניות

Momentum

- הפניות - שיטה שיווקית הטובה ביותר לעסק – כניסה של לידים חדשים ולקוחות חדשים לעסק
- יש עסקים שמבססים את העסקים שלהם על הפניות

Momentum

מהן הסיבות שגורמות ללקוחות שלכם להפנות?

- הלקוח רוצה לעזור לכם
- הלקוח רוצה לעזור למכר או לחבר שלו - הוא רוצה שמישהו אחר יהנה מהשרותים שלכם
- תגמול - הסיבה הכי פחות משמעותית

Momentum

מה הפרופיל של הלקוחות להפניה מפה לאוזן?

- ברוב המקרים אנשים לא יפנו בלי שנבקש מהם
- אך עם זאת רוב הלקוחות, אם נבקש, הם יפנו אליכם
- יש כאלה שמפנים מעבר לממוצע ועל אלו יש לשים לב היטב - כי להם חשוב לקבל את התודה
- ל"סופר" מפנים, אלו שנותנים הפניות יותר מהממוצע, הם מגלים איכפתיות – בהם משקיעים

Momentum

למה לקוחות לא מפנים?

- אחת הטעויות החמורות של בעלי עסק היא להניח שלקוחות מרוצים יפנו - לא כך הדבר, שביעות רצון אינה שווה להפניה - ראו זאת על עצמכם.
- לקוחות שלנו חוששים להפנות שמא לא ניתן שירות כל כך טוב
- לקוחות חוששים שתהיו עסוקים מידי ואז לא יהיה לכם זמן עבורם (רופא שיניים אחה"צ)
- אנחנו מניחים שהלקוחות שלנו זוכרים אותנו ואנחנו כל הזמן בראש שלהם, אבל זה לא נכון (סוכני הביטוח) - רחוק מהעין רחוק מהלב

Momentum

3 גורמים מרכזיים פועלים בתוך עסק על מנת לייצר כמות גדולה של הפניות

- לבקש באופן אקטיבי - בשיא שביעות הרצון של הלקוח באמצעות משוב, בהזדמנות מכירה
- לייצר תרבות של הפניות בעסק
- להודות

Momentum

שיטות מנצחות ליצירת הפניות

ארועים עסקיים:

- ארוע הוקרה ונטוורקינג ללקוחות ותזמינו את החברים שלכם (בלי מכירה אינטנסיבית) כמו הרצאות
- טקסים - טקס סיום של תחרות
- תחרויות - מי מייצר הכי הרבה הפניות - תחרות נושאת פרסים
- הנחות - מבצע עסקי - אתה והחבר תקבלו את ההנחות

Momentum

שיטות מנצחות ליצירת הפניות

ארועים חברתיים:

- הזמנה לקוקטייל, מרצה אורח, פירגון, חוויה, כיף - מה שחשוב - תביאו את החברים!

"נגיעה" פיסית:

- עיתון בדואר – קבוע אחת לחודש - גם הומור, גם תוכן, גם פרטים אישיים וגם תודות למי שהפנה החודש, מבצעים ועוד... (משהו מודפס אפילו 4 עמודים) - "אני קיים"

Momentum

שיטות מנצחות ליצירת הפניות

תקשורת תכופה:

- נמצאים גבוה בתודעת הלקוח - מיילים, מתנות בחגים, טלפונים, דואר, משוב
  ברור שכשמפתחים תיקשורת איכותית - זה יומיומי - חישבו על התקשורת עם בן/בת הזוג

חומרים שהלקוח מעביר הלאה:

- מתנות, דיסקים, מאמרים, דוחות מיוחדים - אני רוצה לתת לך אותו ואני אשמח שגם החבר שלך יהנה מזה (גם במייל, כרטיסי ביקור...)

Momentum

שיטות מנצחות ליצירת הפניות

לבקש הפניות!

- לא לתת למי שמפנה למכור בשבילכם
- תסבירו למפנה מה עומד לקרות מה אתם עומדים לעשות
- אני עומד להתקשר ללקוח, נוכל לעשות זאת יחד בשיחה, או אם תוכל להתקשר אליו לפני

מבצעים לעידוד הפניות :

- מבצע קבוע או לרגל ארוע

Momentum

שיטות מנצחות ליצירת הפניות

הוקרת תודה!