

KROJAČEVA ŠKOLA



MTC

MANAGEMENT
TRAINING
CENTER

PRODAJA

LOJLANI KLIJENTI

LOJALNI kupci

lojalnost

Lojalnost je rezultat dugoročno pozitivnog emocionalnog iskustva, zasnovanog na fizičkom zadovoljstvu i percepciji vrednosti koje obuhvata proizvod ili usluga.

komplikovano?

LOJALAN KUPAC - kontinuirano kupuje od nas?

- ugovorna obaveza
- problem prebacivanje na novog dobavljača
- trenutno smo ponuđač sa nižom cenom
- odnos uspostavljen sa zaposlenim ne kompanijom
- navika

LOJALNI kupci

kako izgraditi lojalnost?

- stalna **komunikacija**: pozivi, newsletter, čestitke, posete bez povoda...
- **vrhunska usluga**: napravite jedan korak više od konkurencije, kupci pamte kada se sa njima lepo postupa
- **lojalnost zaposlenih**: nema lojalnih klijenata bez lojalnih zaposlenih
- **trening**: vežbajte dobar odnos sa kupcima
- **motivisanje kupaca**: dajte kupcima razlog da Vam se vrate. Ponudite im nešto u pola cene ili im poklonite
- **upoznajte navike**: šta kupci najviše kupuju stalno imajte na stanju + cross sale
- **ispunite obećanje**: kad ste rekli da će da bude isporuka, neka tada i bude
- **budite pouzdani**: ako se pojavi problem, odmah obavestite kupca i nadoknadite mu gubitak vremena ili novca

LOJALNI kupci

kako izgraditi lojalnost?

LOJALNOST je dvosmerni proces !

110% kompanijsko i lično **davanje**

110% klijentska **podrška**

220% OBOSTRANOG ZADOVOLJSTVA



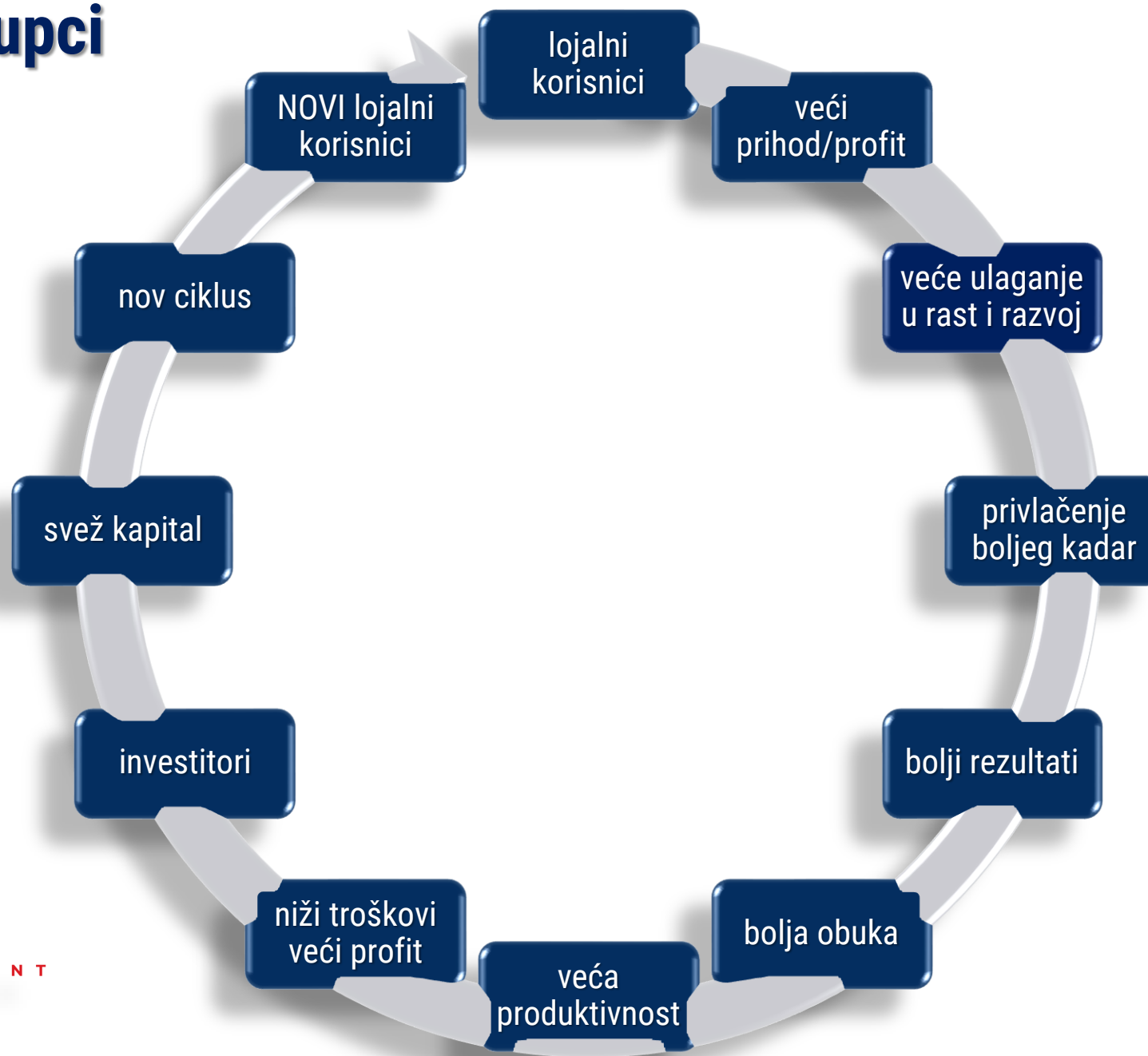
LOJALNI kupci

lojalnost

- na lojalnog kupca **ne mogu** (lako) **uticati** kategorije: visine **cene** ili dostupnosti proizvoda/usluga
- spreman je da **plati** i **više** ukoliko dobije isti kvalitetan proizvod ili uslugu koja mu je poznata i koju voli
- 39,4% kupaca potrošiti više novca za proizvod kompanije kojoj su lojalni, iako znaju da postoje povoljniji proizvodi/usluge
- u 60% slučajeva voli da da preporuku
- u 52,3% slučajeva će pristupiti lojaliti programu
- interesuje se i za druge proizvode kompanije
- ima više razumevanja kada se pojave problemi i veruju da će se brzo otkloniti

LOJALNI kupci

krug koristi



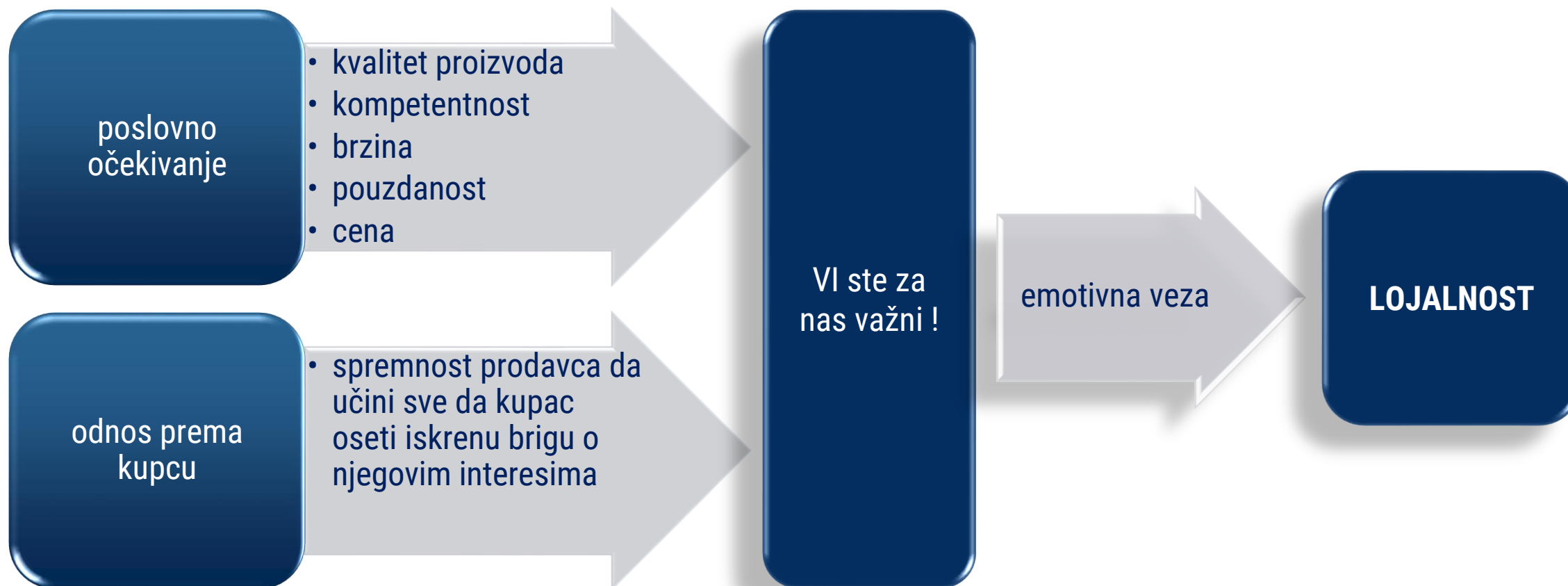
LOJALNI kupci

zašto lojalni kupci?

- lojalni kupci **troše više**, i donose veći **profit**
- **razumeju i cene vrednosti** koje im pružate, i neće zbog niže cene kupovati na drugom mestu
- kupovaće kod Vas u **dužem vremenskom periodu**
- predstavljaju vaše najbolje **ambasadore**
- **ostaju uz Vas** i u teškim vremenima
- koliko god se konkurencija trudila da ih pridobije, oni **ostaju verni**
- žele da pomognu tako što će reći šta vole, a šta ne, **dobronamerno** će ukazivati na **propuste**

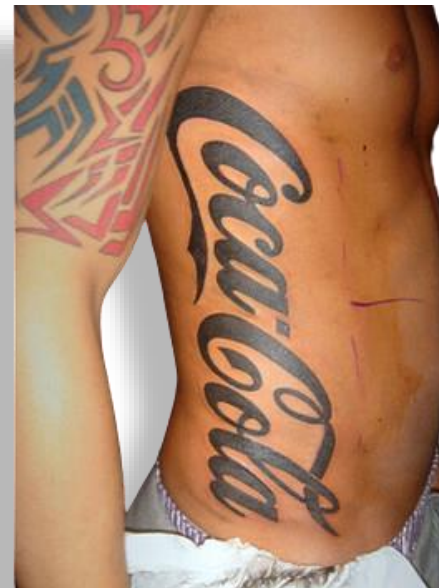
Strateški kupci

lojalni kupac



LOJALNI kupci

šta su spremni da urade?





PITANJA?

NARUČI knjigu „Akademija Prodaje“ sa 20 modula, detaljnim opisom programa i mnogo primera:

mail na: office@mtc.edu.rs

