

039. Odbierz koszt połączenia

Numery bezpłatne (gdzie płacisz za połączenie przychodzące) nie są drogie i sugeruję, aby każda firma, która chce rozszerzyć działalność na większy region geograficzny, powinna natychmiast zorganizować tę usługę. Rzeczywisty numer można połączyć z dowolną istniejącą linią, a otrzymasz comiesięczne zestawienie określające, ile połączeń otrzymał bezpłatny numer telefonu i skąd pochodziły. Koszt ustanowienia tej usługi może się różnić. Z mojego doświadczenia wynika, że firmy telekomunikacyjne są w dzisiejszych czasach dużo bardziej chętne do negocjacji, więc warto poprosić o specjalną cenę lub jednorazową zniżkę. Gdy już masz numer, nie bój się go wręczać i dawać swoim klientom - w końcu do tego służy. Wydrukuj go na swoich broszurach, wizytówkach, wszędzie. Dzięki temu Twoja firma wygląda bardzo profesjonalnie i sprawia wrażenie, że dbasz o swoich klientów na tyle, by płacić za ich rozmowy telefoniczne. Mówiąc prościej, wyobraź sobie, że potencjalny klient patrzy na dwie reklamy - jedną a Twojej firmy, a drugą konkurencji. Obie firmy będą wymagały połączenia międzymiastowego o najdroższej porze dnia. Jeśli masz numer darmowy, a konkurencja nie, mocno wierzę, że klient zadzwoni do Twojej firmy. Numery faksowe działają dokładnie tak samo jak numery telefoniczne. Jest to doskonały sposób na zachęcenie klientów do pozostawania w kontakcie i dalszego faksowania tych rezerwacji. Jeśli Twoja firma w dużym stopniu polega na przesyłaniu faksów w przypadku zamówień, poświęć kilka chwil na poważne rozważenie uzyskania numeru faksowego. Być może masz obecnych klientów, którzy dają ci wiele korzyści, a wszyscy są wysłani faksem. Wyobraź sobie, jak czuliby się, gdybyś wysłał im list z podziękowaniami, mówiący, jak bardzo doceniasz ten biznes. Jako sposób na okazanie swojej wdzięczności, od teraz zapewniasz im numer faksowy, dzięki czemu ich koszty komunikacji zostaną znacznie obniżone. Byłbym pod wrażeniem, gdyby ktoś złożył taką ofertę mojej firmie. Dodatkowa działalność, którą możesz wygenerować, wykazując inicjatywę w takiej sytuacji, z nawiązką zrekompensuje dodatkowe koszty związane z liniami faksowymi lub telefonicznymi. A jeśli twój rachunek jest wysoki, wyobraź sobie zamówienia, które przychodzą.

Każdy chce czuć się ważny jako klient. W tym szybko rozwijającym się świecie różnica między sukcesem a porażką polega na obsłudze klienta.

040. Idealny prezent dla niezdecydowanego klienta

Większość dużych firm sprzedaje bony upominkowe. Ułatwia to zakup ogólnego prezentu i umożliwia odbiorcy końcowemu bonu podarunkowego zakup dokładnie takiego produktu, jaki chce. Istnieje wiele opcji, jeśli chodzi o produkcję własnych bonów upominkowych. Jeśli masz pod ręką komputer, stwórz własne i wydrukuj je na ładnym papierze. Możesz również kupić wstępnie wydrukowane bony upominkowe w większości większych sklepów papierniczych, w których po prostu wpiszesz dane swojej firmy i kwotę bonu. Inną opcją, jeśli okażą się skuteczne, jest zaprojektowanie i wydrukowanie własnej. Jeśli zdecydujesz się oferować bony upominkowe, ważne jest, aby poinformować swoich klientów, aby się zarejestrowali, wyślij ulotkę do stałych klientów lub umieść ulotkę w każdej torbie lub paczce, która opuszcza Twój sklep. Nie ma sensu oferować bonów upominkowych, jeśli Twoi klienci o nich nie wiedzą. Kolejnym rozszerzeniem tego pomysłu jest ogólny bon upominkowy, który jest akceptowany w więcej niż jednej firmie. Często to robią centra handlowe. Kupon podarunkowy można kupić w dowolnym sklepie, a osoba otrzymująca bon może zrealizować w dowolnym sklepie w centrum. Koordynacja może być nieco skomplikowana, ale zwiększa atrakcyjność kuponu, ponieważ klient otrzymujący prezent może dokonywać zakupów w wybranym przez siebie sklepie (lub sklepach). Jedno słowo przestrogi dla bonów upominkowych, są jak pieniądze, więc upewnij się, że nie zostawiasz ich bez zabezpieczenia. Umieść również jakiś kod na kuponach, aby wiedzieć, że są autentyczne. Numerowane kupony umożliwiają śledzenie, kto dokonał zakupu i kto zrealizował kupony.

041. Nie utrudniaj ludziom dawania Ci pieniędzy

W tych technicznych dniach naprawdę nie ma powodu, aby nie akceptować wszystkich głównych kart kredytowych, a w większości przypadków EFTPOS. Wiele osób decyduje się na opłacenie wszystkich swoich rachunków kartą kredytową, a następnie spłatę tej kwoty w całości na koniec miesiąca. Dla wielu jest to doskonały sposób na gromadzenie punktów dla osób często podróżujących bez konieczności latania samolotem, a dla innych jest to sposób na zmniejszenie spłat kredytu hipotecznego. Czy tracisz dobry biznes tylko dlatego, że nie oferujesz wystarczających opcji płatności? Kolejnym ważnym punktem jest reklamowanie faktu, że będziesz przyjmować płatności przez telefon. Jeśli o tym nie wspomnisz, ludzie mogą nie pytać. Jeśli bierzesz czeki osobiste, również to zareklamuj. Ułatw ludziom współpracę z Tobą.

042. Ułatw życie rodzicom - zadbaj o ich dzieci

Wiodące na świecie sieci fast foodów z pewnością mają ten pomysł pod kontrolą. Restauracje McDonald's szybko stały się placami zabaw z dołączoną restauracją. Rodzice mogą zabrać swoje dzieci do McDonald's i nie tylko wszyscy są karmieni, ale także dobrze się bawią. Co za genialny pomysł. Spójrz, jak Twoja firma może stać się bardziej przyjazna dzieciom. Umieszczenie małego placu zabaw może wydawać się kosztownym pomysłem, ale ostatecznie koszty mogą zostać zrekompensowane przez wzrost biznesu. Cateringiem dla dzieci może być wszystko, od telewizji po dmuchany zamek lub zabawki w kojcu. Podobnie jak wszystkie pomysły marketingowe, sugeruję, abyś zaspokajał potrzeby dzieci zgodnie z własnym budżetem. Jeśli zaczniesz się rozglądać, zobaczysz, że coraz więcej firm przyjmuje postawę „catering dla dzieci”. Zauważyłem, że jest używany w klubach, restauracjach, teatrach, centrach handlowych, domach towarowych, sklepach meblowych i sklepach z artykułami elektrycznymi. Dlaczego nie wymyślić taniej kolorowanki dla dzieci odwiedzających Twoją firmę. Pamiętasz pakiety dla dzieci, które rozdają linie lotnicze? Ta sama zasada może mieć zastosowanie do wielu innych przedsiębiorstw. Firma produkująca statki wycieczkowe, opracowała pakiet dla dzieci, który zawierał rozgwiadę, naklejki z rybami, linijkę, kredki do kolorowania i książeczkę do kolorowania, którą wręczano wszystkim dzieciom, które wchodziły na pokład. Pamiętaj, że jest wielu potencjalnych klientów, którzy mają dzieci i czasami muszą zabrać je na zakupy. Zostań liderem rynku i zadbaj o dzieci w swojej branży, zanim zrobi to konkurencja, a otrzymasz korzyści. Istnieją obecnie sklepy, kawiarnie i restauracje, które otwarcie wyświetlają w swoich oknach napisy reklamujące, że są „przyjazne karmieniu piersią” i że matki karmiące są mile widziane. Każda matka z dzieckiem w domu z radością powitałaby ten znak, który po raz kolejny zachęca rodziców do biznesu, zamiast ich odstraszać. W wielu krajach istnieją sklepy, które obsługują nawet zwierzęta, więc jeśli ludzie wyprowadzają psa na spacer i zdecydują się na zakupy, jest specjalny pokój dla zwierząt z jedzeniem i wodą, zabawkami do zabawy, a nawet klatkami dla bardziej aspołecznych zwierząt. Właściciele zwierząt mogą robić zakupy w wolnym czasie, wiedząc, że mała „Lassie” jest pod dobrą opieką.