

[Articles actuels](#) | [Flux RSS](#)

7 petits moyens pour améliorer le service à la clientèle dans les ventes

Publié par [Justin Proctor](#) le Lun, 17 février 2014 @ 12:05

Améliorer votre service à la clientèle ne nécessite pas un changement radical dans la façon dont vous faites des affaires. Il ya beaucoup de très petits pas, très simples que vous pouvez prendre pour améliorer le service à la clientèle pour vos [clients de vente](#). La plupart de ces étapes ne vous coûtera rien mais le temps de quelques instants. Ceux qui ont un coût sont si abordables que d'être bien vaut le prix de la bonne volonté qu'ils engendrent dans vos clients. Vous pouvez mettre en œuvre l'ensemble de ces changements à la fois, ou les rouler dans le temps, en fonction de vos besoins. Quoi qu'il en soit, ces sept étapes vous aideront à améliorer votre service à la clientèle.

Soyez un client

Prenez le temps de passer par un processus que vos clients ont à passer. Il peut être aussi simple que d'obtenir par le biais de l'entreprise standard, ou aussi complexe que de passer une commande en ligne. Jusqu'à ce que vous avez essayé de suivre les étapes que vos clients ont à suivre, vous ne serez pas vraiment comprendre les avantages et les [frustrations](#) de votre système de service à la clientèle.

Être facile à contacter

Souvent, en essayant de trouver des informations de contact sur le site Web d'une entreprise peut être incroyablement frustrant. Toutes vos informations de contact doivent être clairement étiquetés et faciles à trouver, non seulement sur votre site, mais aussi sur vos pages de médias sociaux et sur les répertoires populaires comme les Pages Jaunes. Aussi, essayez de donner à vos clients plusieurs options pour vous contacter, étant obligé de remplir un formulaire générique et attendre une réponse est extrêmement aggravante pour quelqu'un qui a un problème de service à la clientèle.

Garder les clients dans la boucle

Vos clients sont des gens occupés, et ne peuvent pas ouvrir chaque e-mail ou lire tous les [médias sociaux](#) après que vous leur envoyez. Cela étant dit, ils vont encore être frustrés s'ils manquent des informations importantes de vous. Votre meilleur pari est de faire une information facilement disponible dans une variété de formats. Utiliser une combinaison d'e-mails, les médias sociaux, les textes, ou tout autre canal que vous avez à vous assurer que vos clients peuvent accéder à des informations importantes sur leurs propres termes.

Gardez le contact

Faites une liste de vos meilleurs clients. Mettez de côté un certain temps, une fois par mois, pour les appeler ou leur envoyer un e-mail personnelle. Cela vous garder au frais dans leur esprit, et aider à les empêcher de rebondir hors de l'entonnoir des ventes. Une partie de votre service à la clientèle devrait toujours être le maintien de relations avec les clients à long terme.

Un simple "Merci"

Le service clientèle est aussi de l'appréciation du client. Une note écrite à la main simple, livré par courrier postal, est beaucoup plus puissant que les courriels générés automatiquement. Vous n'avez pas besoin d'écrire un roman ou dépenser une fortune en relief cartes-simples carton avec un rapide "merci" va faire savoir au client que vous les appréciez personnellement. Les quelques minutes et quelques centimes, que vous passez à remercier les clients peuvent rapidement les transformer en clients à long terme.

Partagez l'amour (et de haine)

Puisque vous ne pouvez pas résoudre les problèmes de service à la clientèle que vous ne connaissez pas, vous devez disposer d'un moyen de recueillir les commentaires des clients. Vous devez être commentez que les informations sur une base régulière, et en partageant les points positifs et négatifs de votre équipe de vente. Recherchez des tendances émergentes qui peuvent indiquer un domaine qui nécessite une attention supplémentaire, et encourager votre équipe de se concentrer sur l'amélioration de tous les secteurs qui génèrent des critiques.

Prendre des notes

Écrire des notes après une interaction de service à la clientèle vous aidera à un certain nombre de façons. Lorsque vous entrez les informations dans votre [logiciel de CRM](#), vous aurez un nouveau record à puiser. Il sera également vous aider à organiser vos pensées et vos impressions sur l'interaction, et repérer les tendances communes. Avec tant de pensées dans votre tête, il peut être difficile de repérer des modèles qui sont juste émergent, mais quand vous allez à travers vos notes pour la journée, vous pouvez repérer les petits problèmes de service à la clientèle avant qu'ils ne deviennent des problèmes à part entière.




[SalesForce Recherche](#) spécialise exclusivement dans la vente de recrutement en Amérique du Nord et sert de petites, moyennes et sociétés Fortune 500. SalesForce Search aide les entreprises à trouver des personnes