ایجاد وفاداری در مشتری دشوار است، اما یکی از مهمترین عوامل موفقیت یک کسب‌وکار محسوب می‌شود. بدست آوردن مشتریان جدید حدودا هفت برابر حفظ مشتریان فعلی هزینه می‌برد.
اطلاعات بسیار زیادی مبنی بر چگونگی ایجاد مشتریان وفادار و حفظ مشتریان فعلی وجود دارد، بنابراین ما نیز بجای ارائه‌ی مطالب تکراری و غیرضروری چند مورد از بهترین استراتژی‌ها را ترکیب کرده و همه را در یک پست ساده برایتان ارائه‌ می‌دهیم.

**۱- اجازه دهید مشتری بداند برایش چه می‌کنید.**
این روش می‌تواند از طریق یک تماس کوتاه یا خبرنامه‌ی ایمیلی و دوستانه انجام شود، بهرحال می‌خواهید با تیزبینی و مهارت مشتری را از تمام کارهایی که برایش کرده‌اید، آگاه سازید. برای مثال شاید نیمی از تعطیلات آخر هفته‌ی خود را به حل مشکلات یک مشتری بگذرانید—می‌توانید هفته‌ی آینده به این موضوع اشاره کنید.
خیلی مهم است بدانید که نباید از خود راضی رفتار کنید، بلکه می‌خواهید خیلی ساده به مشتری بگویید برای کارش ارزش قائلید و مایل هستید بخاطر او فراتر بروید.

**۲- مناسبت‌های خاص را بخاطر بسپارید.**
به طور منظم برای مشتری کارت تبریک عید یا تولد بفرستید. اگر بتوانید این کارت‌ها/هدیه‌ها را منحصر به خودتان بسازید مسیر زیادی را در حفظ مشتریان وفادار طی کرده‌اید. خلاقیت به خرج دهید و ایده‌ی هدیه دادن را به کسب‌وکار خود، هدف مشتری و یا زندگی شخصی‌اش ربط دهید.

**۳- مکان هایی را بیابید که مشتری در آنجا وقت می‌گذارند.**
اگر می‌خواهید مشتریانی داشته باشید که با اشتیاق شما را تبلیغ کنند، باید در مکان‌هایی که مشتری در آنجا وقت می‌گذرانند حضور داشته باشید. اگر در فیسبوک یا پینترست هستند در آنجا با آنها تعامل کنید. اگر در یک فروم خاص عضوند، دست به کار شوید.

**۴- کانالی خودکار برای خدمت به مشتری ایجاد کنید.**
یک بخش «راهنما» یا «سوالات متداول» برای سوالات یا مشکلات رایجی که مشتریان ممکن است با آنها روبرو شوند ایجاد کنید. مشتریان را به جواب ارجاع دهید تا از ۱۰۰ بار پاسخ دادن به یک سوال مشترک خلاص شوید. بعلاوه با این کار پاسخی صریح برای مشکلات مشتریان خواهید داشت.

**۵- هدف اصلی بازاریابی را بشناسید.**
بازاریابی اثربخش، جلب اعتماد و توسعه‌ی روابط است. بسیاری از مردم فکر می‌کنند بازاریابی تنها ارائه‌ی تعدادی تبلیغ و آگهی است. موضوع به این آسانی هم نیست. تام آساکر، نویسنده‌ی بازاریابی، هدف بازاریابی را “ایجاد و حفظ احساس قوی با مشتری” تلقی می‌کند “تا از لحاظ ذهنی مستعد و آماده باشند همیشه شما را انتخاب کرده و به دیگران نیز پیشنهاد بدهند.”

**۶- به خواسته‌های مشتری توجه کنید.**
با درک خواسته‌های مشتری می‎‌توانید روابطی ایجاد کنید که به یادماندنی باشد و شما را از رقبا متمایز کند. بر شناخت و درک هر یک از مشتریان خود تمرکز کنید و به جلب رضایت آنها بیاندیشید و اینکه چرا شما را انتخاب کرده‌اند.

**۷- به اصول اخلاقی پایبند باشید چرا که منجر به اعتماد و وفاداری می‌گردد.**
اصول اخلاقی شامل رفتارهایی همچون عمل کردن به تعهدات، صداقت، ارائه‌ی خدمات پایدار و قابل اعتماد بودن می‌باشد. کسب‌وکارهایی که به این اصول پایبندند بیشتر مورد اعتمادند.
اعتمادسازی نیازمند این است که کسب‌وکارها منافع مشتری را نسبت به منافع خود در اولویت قرار دهند. مشتریان این موضوع را متوجه شده و اعتماد می‌کنند درنتیجه به وفاداری نزدیک می‌شوند.

**۸- تجربیات آموزنده خلق کنید.**
یک کسب‌وکار موفق فراتر از صرفا فروش کالا و خدمات است، بلکه فروش تجربه را هم شامل می‌شود. کریس زین در فروشگاه “Zane Cycles” همه‌ی این‌ها را بخوبی می‌داند. او بر ایجاد حس خوب در مشتری تمرکز کرده است بطوریکه برای هر چیز مکمل که به سفارش اضافه می‌کند هزینه‌ای دریافت نمی‌کند و حالا در کافه‌ی کوچک داخل فروشگاهش نوشیدنی رایگان ارائه می‌دهد. مشتریانش آنجا را با کسب یک تجربه ترک می‌کنند، تجربه‌ای که دوباره آنها را به آنجا می‌کشاند و به دوستانشان درمورد آن می‌گویند. این کار مسیر زیادی را به مقصد وفاداری مشتری پیموده است.

**۹- خطاهای خود را اصلاح کنید.**
حل و فصل شکایت مشتریان بهترین روش برای ایجاد وفاداری در  آنهاست. با کنترل حرفه‌ای شکایات مردم، فرصت حل مشکل و جلب دوباره‌ی اعتماد آن‌ها را خواهید داشت. در اینصورت مشتری را از لحاظ عاطفی درگیر کرده‌اید. با برطرف کردن مشکل، مشتریان‌تان تجربه‌ی خوبی خواهند داشت و شما نیز آمادگی خود را برای تشخیص مشکل و حل آن به روش خودتان را نشان داده‌اید و از عدم تکرار مجدد آن اطمینان حاصل خواهید کرد. مشتری این موضوع را دوست دارد.

**۱۰- علاقه و تمایل مشتری را بسنجید.**
با مشتریان صحبت کنید و نظرشان را راجع به خدماتتان بپرسید. نیازی نیست حتما پرهزینه باشد، یک نظرسنجی ساده همین کار را خواهد کرد.

با این استراتژی‌ها و تکنیک‌ها می‌توانید به ایجاد وفاداری در مشتری بپردازید. آنها را از امروز اجرا کنید تا مشتریان بیشتری حفظ شده و کسب‌وکارتان رشد بیشتری پیدا کند.

برگرفته از: blog.clientheartbeat.com