

## Check-list по удержанию клиентов

|    | Что сделать?  | Выполнение<br>( +/-) |
|----|---|----------------------|
| 1  | Разработайте стандарты работы с клиентом  |                      |
| 2  | Обучите алгоритму и стандартам работы с клиентами ваших сотрудников   |                      |
| 3  | По завершению работы с клиентом, уточните, что можно было сделать лучше?  |                      |
| 4  | Разработайте стандартное благодарственное письмо. Обязательно отправьте благодарственное письмо клиенту. Также разработайте предложения дисконтов на покупку второго продукта   |                      |
| 5  | Определите критерии вашего VIP клиента и составьте список VIP- клиентов   |                      |
| 6  | Напишите три вещи, которые вы могли бы сделать для VIP-клиентов, чтобы они чувствовали себя особенными и чтобы они не ушли из вашей компании. Повысьте ценность ваших услуг для таких клиентов, например, предоставьте им своевременный лучший сервис, предвосхитите его ожидания, подарите ему неожиданный бонус |                      |
| 7  | Создайте хороший сервис для клиентов, повысьте качество обслуживания. Проводите опрос удовлетворенности клиентов или « тайного покупателя».   |                      |
| 8  | Давайте гарантии на продукт   |                      |
| 9  | Заинтересовывайте клиентов уровнем своей поддержки, становитесь экспертом №1 в глазах клиента. Увеличивайте потребительскую ценность вашего продукта в глазах клиентов. Повышайте компетентность ваши менеджеров и уровень полезной информационной поддержки с помощью рассылки и ее размещением на сайте         |                      |
| 10 | Разработайте перечень возможных акций, бонусов, подарков для постоянных клиентов.   |                      |
| 11 | Создайте интернет -магазин ( или площадку на другом ресурсе ) и обеспечьте доставку продукции для клиентов  |                      |
| 12 | Рассчитайте величину общей ценности постоянного клиента (TCV, Total Customer Value) .Учитывайте при привлечении и удержании клиентов.   |                      |
| 13 | Составьте и реализуйте программу по удержанию ценных клиентов   |                      |