6 признаков,

что клиенты вам изменяют

1. Как правило, клиенты используют ваш продукт с какой-то определенной периодичностью. Например, масло в машине нужно менять каждые 10 000 км, прическу раз месяц для женщин, 2 раза в месяц для мужчин. Если частота покупок нарушена – это верный признак того, что клиент вам изменяет.

2. Клиент просит оказать услугу с фишками, которые вы обычно не используете, выполнить работу в каком-то необычном формате.

3. Если ваша услуга связана, например, с услугами салонов красоты, или с маслом, вы всегда сможете обнаружить признаки вмешательства конкурентов в рабочий процесс. Например, неправильно закручен бачок с маслом, немножко по-другому сделана укладка.

4. Клиент стал критиковать, сравнивать с кем-то другим, давать советы по работе вашим специалистам.

5. Изменились вкусы клиента. Если раньше он набирал 2 полных пакета продуктов, то сейчас покупает минеральную воду, или то, что забыл купить в другом магазине. Следите за средним чеком. Если Вы заметили, что по какому-то клиенту или сегменту клиентов резко идет просадка - необходимо срочно принимать меры.

6. Покупатель стал игнорировать ваши звонки, письма, приглашения на процедуры. Если раньше он всегда отвечал с первого раза, то теперь до него практически не дозвониться, это значит, что он добавил вас в черный список.

Что-то из этого кажется вам знакомым?

Абсолютно верных клиентов не бывает. Даже если клиенту невероятно нравятся услуги в вашей компании, рано или поздно ему нужно сделать укладку в 8 утра или надо поменять колеса, а у вас большая очередь, или кто-то из знакомых посоветует попробовать альтернативу.

Абсолютно верных клиентов не существует, но важно, чтобы измена не превращалась во что-то большее!

Важна не абсолютная верность клиента, а **частота покупок**. Важно чтобы клиент увеличивал частоту покупок, например, клиент в 2, 3 раза чаще приходил к вам, а не к вашим конкурентам.

Попробуйте прямо сейчас ответить на вопросы

- “Как часто мои клиенты совершают покупки у меня?”
- “Сколько денег в среднем каждый клиент тратит за визит?”

Есть простой способ получить **точные ответы** на эти вопросы.

Запустите программу лояльности и получите достоверные данные о “верности” ваших клиентов.

Узнайте, как запустить собственную программу лояльности всего за 20 минут здесь