

כוכבים דולקים על אש קטנה

ניהול מצטיין של תיק לקוחות

מאת: מיכה שנהב, מנכ"ל מרכז טל טיפוח למצוינות

להזדמנויות יש נטייה להתחפש לעבודה קשה, לכן רוב האנשים מתקשים לזהות אותן (אן לנדרס)

האינדיקציה הטובה ביותר לדעת כי הנך מנהל מעולה של תיק לקוחות היא כאשר לקוחותיך נלחמים פעם אחר פעם על הזכות להמשיך ולקבל את השירות שלך. אין ספק כי ביצוע עסקאות של 'כאן ועכשיו' הן דבר מבורך מבחינתו של כל מנהל תיק לקוחות, אולם מסתבר כי מנהל תיק לקוחות טוב הוא זה אשר מצליח לבשל היום, על אש קטנה, את העסקאות הגדולות של מחר. לפניכם מקבץ טיפים אשר מסייעים למנהלי תיקי לקוחות לשמור את הלקוח קרוב אליהם.

אחריות אישית כלפי הלקוח

בין אם אתה הבאת את הלקוח ובין אם הוא 'ירושה' של קודמך לתפקיד, כעת הוא שלך ורק שלך! לא תוכל לבוא בתלונות לאיש כל עוד אתה אחראי לביצועי הקנייה שלו אצלך בארגון. נסה לחשוב עליו כעל סכום כסף אשר בהשקעה נבונה תוכל להרוויח עליו הון, או מצד שני, לאבד אותו לעולמים. עם טיפוח תחושת אחריות מסוג זה תרצה מאוד ליזום פעולות אשר יגרמו ללקוח להחזיר לך תשואה מלאה.

האיש שמאחורי הלקוח

קשרים עסקיים ארוכי טווח אינם ניזונים רק מ'מחיר הוגן' או 'עסקה משתלמת'. ארגונים ולקוחות מעדיפים פעמים רבות לעשות עסקים עם ספק אשר נעים להם במחיצתו. לכן, כדי להגביר את הרצון של הלקוח להשאיר אותך בקרבתו חפש את ההיכרות הבין אישית שלך איתו. פעולה מסוג זה תיתן למתחרים שלך להבין כי 'חבל להם על הזמן' וכי הם לא יוכלו להפריד בניכם.

ספק לו אישורים

מאחר ולא ניתן לבחור את הלקוחות כך שיהיו דומים לנו, חשוב לזכור כי הלקוח שלך אינו זקוק ל'חינוך מחדש'. 'מחנכים' ו'מורי דרך' יש לו מספיק גם בלעדיך. מנגד, הנחיצות שלך מבחינתו תהיה גבוהה יותר ככל שהוא יחוש כי הנך 'מאשר' ומכבד את האופן בו הוא תופס את עצמו.

ריבוי ערוצים

שם המשחק בניהול תיק לקוחות הוא 'זמינות'. לכן, בנה איתו תקשורת המבוססת על מירב האמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותך כדי להעניק לו תחושה וידיעה הנך זמין עבורו באופן קל ופשוט בכל רגע נתון.

בקשר לקשר

קשר טוב אינו פורמאלי בלבד. הפוך את התקשורת ללא פומלית על ידי כך שתתקשר אליו כדי לדרוש בשלומו אחרי שתיקה ממושכת, כדי להזמין אותו לאירוע מיוחד של חברתך, כדי לבקש ממנו עצה מתחום העיסוק שלו. כל תקשורת אשר חוצה מעט את גבול ההצעות העסקיות, תהפוך את הקשר למעניין יותר מבחינתו.

בשבילך: מעל ומעבר

בהזדמנות הראשונה שתיווצר, התנדב לעזור ללקוח שלך גם אם לא ביקש זאת באופן מפורש.

עשה מעל ומעבר כדי להמחיש לו כמה רחוק תהיה מוכן ללכת למענו. טיפול בתלונת שרות, בקשה חריגה לסיוע מיוחד והפעלת קשרים אישיים כדי שגם הוא ירוויח לקוח חדש - אלו רק חלק מההזדמנויות אותן תוכל לממש כדי להעביר לו את מסר חד משמעי של 'בשבילך: מעל ומעבר'!

תחילתה של ידידות מופלאה

קל להבין כי חשוב להתייחס לשמחות של הלקוח: הולדת בן/בת, יום הולדת, קידום. אולם דווקא בזמנים פחות מחמיאים כמו פיטורים או עזיבה של הלקוח את הארגון שלו, קיים אפקט חיובי וארוך טווח למשלוח של איגרת דואר מתאימה או שיחה טלפונית לאיחולי הצלחה ושמירת קשר.

תן לו סיבות טובות לקחת אותך כזיכרון חיובי לכל מקום אליו יפנה בעתיד, הרי לא תתנגד לקבל ממנו שיחת טלפון ממקום עבודתו החדש...