

PROMO

IEDC - Poslovna škola Bled

Zaposlenici su ključ - oni moraju vjerovati u svoj proizvod

Juan Serrano, ISA Group Consulting, otkriva tajne o upravljanju odnosima s kupcima i njihovom lojalnošću



Planira li tvrtka uspjeti na tržištu, mora postići lojalnost kupaca koja se temelji na uzajamnom razumijevanju i iskrenom odnosu, što i jest cilj uspjeha

Svakoj tvrtki, bez obzira na njezinu djelatnost, dobro razrađena strategija ostvarivanja lojalnosti donosi niz prednosti, a "relevantno ponašanje" u odnosima s kupcima snažno utječe na održivu profitabilnost svakog poslovnog subjekta. Poruka je to Juana Serrana iz ISA Group Consultinga koji će u studenome 2017. godine održati seminar. Kako poručuje Serrano, sudionicima će na dvodnevnom događanju otkriti tajne o upravljanju odnosima s kupcima i postizanju njihove lojalnosti, kao i sve mjerljive elemente i resurse kako bi imali opipljive rezultate i bili sigurni u nužnu lojalnost svojim krajnjim korisnicima.

„Sve započinje kvalitetnim temeljem – upoznavanjem kupaca, ali naizostavan su dio i zaposlenici određene tvrtke. Zaposlenici su ključ - oni prvi moraju vjerovati u proizvod i posao koji obavljaju – upravo su oni ti koji kupcu presenti-

raju proizvod. Sve se temelji na komunikaciji zaposlenika i kupca – personalizirani pristup je ključ“, pojašnjava Serrano. Poručuje ujedno da kvalitetna komunikacija i postojan odnos dovode do toga da svaki pojedinac ima svoj omiljeni kafić zbog dragog mu konobara, omiljenu mesnicu ili pak omiljenog automehaničara – zahvaljujući kvalitetno izgrađenom odnosu ti ih zaposlenici poznaju i zbog toga se neprestano vraćaju.

Upravo je u tome tajna – tvrtke ne prodaju, nego s kupcima grade dobar i dugoročan odnos s jednim ciljem – žele da im se klijenti i kupci vrate još mnogo puta. Pri tome, upozorava Serrano, važno je paziti da tvrtke ne učine uobičajene pogreške, poput kupnje lojalnosti ili, još gore, prisile kupaca na lojalnost. Tada je tvrtka, ističe, izabrala potpuno pogrešan smjer.



A School with a View