

Jak se o eShop starat - 12. Péče o zákazníky a podpora

V této části se částečně vrátíme do první třetiny této příručky, konkrétně do části „Náš zákazník, náš pán“. Řekli jsme si, že si musíme zákazníky hýčkat, dělat pro ně první, poslední a také se starat, aby byl eShop přístupný a přehledný.

eShop má oproti kamennému obchodu obrovskou nevýhodu v podobě absence osobního kontaktu mezi zákazníkem a prodejcem. Na druhou stranu máte s eShopem otevřeno prakticky non-stop. Možností, jak se s těmito rozdíly poprat, je spousta. Pojdme se podívat, jak se můžeme zákazníkům přiblížit:

- Online chat – jednoduchým způsobem přidáte do svého eShopu okénko, ve kterém budete moci komunikovat s návštěvníkem v reálném čase. Většina těchto služeb umožňuje sledovat pohyb návštěvníka na stránce, vy tak můžete vyčíhat tu nejhodnější příležitost a zasáhnout správně mířenou radou. Oblíbenými chaty jsou zopim.com nebo smartsupp.cz
- Non-stop podpora na telefonu – I když žijeme ve 21. století, lidé nejsou zvyklí na okamžité reakce emailem. Nabídněte jim proto možnost telefonického kontaktu, kde budete schopni řešit většinu dotazů a problémů. Váš zákazník bude spokojený, protože dostane rychlou odpověď, stejně jako v kamenném obchodě.
- Možnost volání zpět – Spokojenost můžete umocnit tím, že nenecháte zákazníky utrácet za telefon a nabídnete jim, že na vlastní náklady zavoláte zpět. V dnešní době neomezených tarifů by to neměl být problém.
- Okamžité odpovídání na emaily – I když jsme si v předchozím bodě řekli, že na rychlé reakce nejsou lidé zvyklí, stane se, že vám přece jen někdo email pošle. Okamžitou reakcí ho jistě mile překvapíte a nedáte mu čas přemýšlet o konkurenci.

Ať už komunikujete se zákazníkem po mailu, telefonu, chatu nebo osobně, nesmíte zapomenout na pořádnou dávku klidu a asertivity. Nikdy nevíte, proč je člověk na druhé straně podrážděný nebo nevrlý. Třeba měl jen ráno jako vystřižené ze špatného filmu. Buďte ti, co mu vykouzlí úsměv na tváři a on se k vám rád vrátí a třeba i něco nakoupí.