

Müşteri Ne İster?

Artık müşteriyi doğru şekilde nasıl tanımlayacağımızı belirlediğimize göre, müşterinin tam olarak ne istediğini net bir şekilde anladığımızdan da emin olmalıyız.

Bu kez, grup olarak, sizi aradığında bir müşterinin ne istediğini en iyi şekilde tanımlayabilecek tek bir kelime bulmaya çalışın.

Müşteri Başka Ne İster?

Değer: "Aldığım şeyin fiyatının adil olduğunu ve ona sahip olduğum süre boyunca destekleneceğimi bilmek istiyorum."

İletişim: "Bilmem gerekeni bilmem gereken zamanda bana bildirin."

Tutum: "İhtiyaçlarımın karşılanması konusunda mutlu, hevesli, istekli ve hazırlıklı olmanızı istiyorum."

Güvenilirlik: "Tutarlı olun ve ihtiyaç duyduğumda yanımda olun."

Somut: "Bana profesyonel bir imajla birlikte, kaliteli bir ürün ve kaliteli bir performans sunun."

Güvence: "Söz verdiğiniz zamanda teslim edin; toplam ürün bilgisi."

Empati: "Beni ve kendi müşterilerime nasıl hizmet verdiğimi anlayın. Bana bağlılığınızı sunun."

Ayrıcalıklı hizmet: "Ben paramla oy veririm ve ne zaman yeniden sipariş versem veya bir arkadaşşıma tavsiyede bulsam bir seçim gerçekleşir."