

GOLDEN BUSINESS
MisterBIz.co.il

50
טיפים ורעיונות

לקידום העסק שלך

כל הזכויות שמורות למולדן ביזנס

בידול שירות לקוחות
בירה
דוא"ל פייסבוק
שיווק Google
הדברון
אסטרטגיה

1. גרמו ללקוחות להרגיש נפלא בעסק שלכם

אם אתם רוצים שאנשים ידברו על העסק שלכם ולהפיק תועלת מפרסום מפה לפה, חשבו כיצד תוכלו לתת ללקוחות הרגשה כל כך נפלאה בעסק שלכם כך שהם יהיו חייבים לדבר על העסק שלכם.

2. הקדישו זמן קבוע לשיווק העסק

יש המון דרכים שניתן להשתמש בהם כדי להעביר את המסרים השיווקיים שלכם החוצה. אתם יכולים לנסות את השיווק המסורתי, כגון דיוור ישיר, הודעות לעיתונות, מודעות וכו' או, אתם יכולים להשתמש באינטרנט, לשווק ברשתות החברתיות, להצטרף לדיונים בפורומים, ולשדרג את אתר האינטרנט שלכם. לא משנה באיזה דרך או דרכים תבחרו, הדבר הכי חשוב הוא, שתקבעו זמן קבוע בכל יום על מנת לשווק את העסק. כתבו זמן זה ביומן שלכם, כאשר זה כתוב, זה מוחשי יותר, ויש סיכוי טוב יותר כי תוכלו באמת לעשות זאת כל יום.



3. התעניינו בלקוחות שלכם

הרימו טלפון ללקוחות שלכם מדי פעם, רק כדי לראות מה שלומם. אל תחשבו אפילו לנסות למכור להם משהו, רק הראו להם שאכפת לכם מהם.

4. הגיבו היטב לכל תלונה

כל תלונה היא הזדמנות מצוינת לגרום ללקוח לא מרוצה להעריך את העסק שלכם, תגובה מהירה, נימוסית, וחיובית, וטיפול מעולה בכל תלונה שאתם מקבלים, יהפכו את המתלונן למעריך. זכרו, כל מותג יכול להינזק בקלות, והדבר האחרון שאתם רוצים זה, אנשים פעילים בהפצת סיפורים רעים על העסק שלך. לכן טפלו היטב בכל תלונה וצברו לכם לא רק לקוחות אלא גם מעריצים.

5. זהו את ההבדל בין עשייה לעשייה ביעילות

למדו לזהות את ההבדל בין פעולות שיווק שאתם יכולים לעשות, לבין אלה שאתם יכולים לעשות ביעילות.

6. עקבו באדיקות אחר פעולות השיווק שלכם

בדקו את הפעילות השוטפת שלכם בשיווק ועצרו לאלתר כל מה שלא עובד.

7. תכננו קדימה

העסקים המצליחים ביותר אינם מחכים עד שיש להם בעיות לפני שהם מתחילים לעבוד על שיווק העסק שלהם. שיווק העסק הינו תהליך מתמשך במשך כל חיי עסק מצליח. התחילו לעבוד עכשיו על השיווק שלכם ואל תכבו למתחרה כדי להתחיל לעבוד על שיווק העסק.

8. קבלו השראה מחברות אחרות

בדקו כיצד חברות משווקות את עצמן מחוץ לתחום העסק שלכם כדי לקבל רעיונות שיווקיים והשראה. כאשר אתם משכפלים את פעולות השיווק של המתחרים שלכם, תהליך השיווק הופך להיות קשה ויקר יותר כדי להעביר את המסר שלכם וכדי שאנשים ישימו לב אליכם.

9. למדו כיצד לטפל בשיחות נכנסות

השקיעו בספר, בתוכנית שמע או בהשתלמות, כדי ללמוד כיצד לטפל בשיחות הטלפון הנכנסות שלכם בצורה יעילה יותר. גם אם תשפרו את יעילות השיחות רק ב- 15 או 20 אחוזים, זה יעשה נפלאות עבור העסק שלכם.

10. בדלו את העסק שלכם

למדו מהמפרסמים והמותגים הגדולים. מצאו משהו שמייחד את העסק שלכם מהמתחרים ואז הדגישו את הבידול שלכם מהמתחרים שלכם. ההבדל יכול להיות בסלוגן שלכם, או שינוי מהותי במוצר או בשירות שלכם. ע"י שינוי מהותי של המוצר או השירות שלכם תוכלו לשווק את עצמכם ביתר קלות ולהתחרות מול כל מתחרה שלכם.

11. למדו שיווק ממה ששכנע אתכם

שמרו העתקים של כל חומר שיווקי, שהניעו אתכם לקנות משהו או להירשם למשהו. עברו על חומרים אלו ובדקו, מה אתם יכולים ללמוד מהחומר וליישם לעסק שלכם.

12. הקליטו את הרעיונות שלכם

הרעיונות הטובים ביותר שלכם יכול לבוא בכל עת, כדי לוודא שתמיד יהיה קל לכם לתפוס ולזכור אותם, אני ממליץ תמיד להקליט מיד את הרעיון. כיום, לרוב האנשים יש הקלטות בסלולרי שלהם, אם אין לכם קנו מכשיר הקלטה קטן, העלות של מכשיר כזה הוא קטן אבל התועלת עצומה, והם הרבה יותר קלים לשימוש מאשר פנקס רשימות, במיוחד אם אתם בנסיעה או סתם מחוץ למשרד!

13. ככל שהערך שתתנו יהיה גבוה יותר - הלקוחות יקנו יותר

חפשו באופן קבוע דרכים להגדיל את ערך השירותים שלכם. ככל שהערך רב יותר ממה שאתם מציעים, כך יהיה קל יותר לקבל לקוחות חדשים וקשה יותר למתחרים שלכם להתחרות בכם.

14. למדו מהטובים ביותר ומהגרועים ביותר

חשבו מי היא החברה המצליחה ביותר או האדם המוצלח ביותר בתחום העסק שלכם? נסו לראות מה אפשר ללמוד מהצלחות שלהם. כמו כן, לימוד מהיר של הפחות מוצלחים בתעשייה שלכם יכול להיות בעל ערך לא פחות, שיראה לכם כיצד למנוע מעצמכם לעשות את אותם הטעויות.



15. עזרו ללקוחות להגיע אליכם

ודאו כי פרטי ההתקשרות שלכם גלויים בכל דוא"ל שאתם שולחים.

16. שאלו את שאלת מיליון הדולר

חשבו על השאלה הבאה: האם אתם יכולים לתת לפחות סיבה אחת טובה באמת למה מישהו צריך להשתמש בשירותים שלכם, ולא של המתחרים שלכם? אם אין לכם סיבה כזאת, הגיע הזמן להוסיף מימד בעל ערך ייחודי לשירות או למוצר שלכם. קל יותר, זול יותר והתוצאות באות מהר יותר - כאשר אתם משווקים שירות בעל ערך ייחודי, לעומת שיווק של עסק ממוצע.



17. היו עקביים

עקביות היא מרכיב מפתח כדי לעשיית כסף בעסקים. אתם צריכים באופן עקבי לעשות את הדברים הנדרשים להצלחת העסק שלכם. לא עוזר לעשות פרסום אחד, או להרים טלפון אחד כדי לקדם את העסק. זכרו כלל זה - כדי להצליח בעסקים אינכם צריכים לעשות 4.000 דברים חדשים אלא עליכם לעשות את אותם 12 דברים 4.000 פעמים. רק כך תוכלו לקדם את העסק שלכם ולהביא אותו להצלחה ארוכת טווח.

18. השתמשו בהמלצות

המלצות יכולות להיות סופר יעילות, אבל רק אם משתמשים בהם בצורה נכונה. ודאו שההמלצות שאתם משתמשים בהם בשיווק שלכם, הם מאנשים שלקוחות פוטנציאליים יכולים להזדהות איתם ושהם מחמיאים על אלמנטים שונים בשירותים שלך.

19. מה גוגל אומר עליכם?

בדקו מה לקוחות פוטנציאליים רואים כאשר הם מחפשים את שמכם או שם העסק שלכם ב-Google? 95% מהלקוחות הפוטנציאליים יבדקו עליכם בגוגל לפני שהם יחליטו האם להשתמש בשירותים שלכם או לא.

20. מקדו את המסר השיווקי שלכם

בעת כתיבת המסר השיווקי שלכם, חשבו על סוג הלקוח המועדף ביותר שלכם. הודעות שיווקיות שנכתבות לקהל רחב מדי של אנשים, יגרום לכך שהמסר שלכם יהיה לא רלוונטי באופן ישיר לאף אחד. אז לפני שאתם מתחילים את כתיבת המסרים השיווקיים שלכם זכרו להתמקד..

21. שלחו מכתבים בצורה נכונה

כאשר אתם שולחים דואר הימנעו משימוש במדבקות לשם כתיבת הכתובת של הלקוח - תקבלו שיעור תגובה טוב בהרבה אם תשתמשו במעטפות חלון, כאשר השם והכתובת מודפסים על גבי המכתב, זה הרבה יותר אישי ולכן הרבה יותר אנשים יפתחו את המעטפה.

22. הפסיקו להתלונן ללקוחות

אף פעם, אני חוזר, אף פעם, אל תתלוננו ללקוחות שלכם כמה רע לכם בעסק או כמה לא הולך לכם, גם כאשר העסק "שקט" ולא הולך כל כך. חדשות רעות מתפשטות בטבעם במהירות ואנשים ימנעו מלעשות עסקים אתכם מהפחד של לא לעשות עסקים עם "הספינה הטובעת".

23. פתחו רשת שיתופי פעולה

נסו לחשוב למי עוד חוץ מהמתחרים הישירים שלכם יש מערכת יחסים נהדרת עם לקוחות פוטנציאליים שלכם? אישורם או המלצה של חברה אחרת עליכם או על השירותים שלכם שווה זהב. חשבו עכשיו, כיצד תוכלו להניע אותם, כך שהם ירצו לשאת פעולה עליכם ולהמליץ עליכם. התוצאות של המלצה טובה עליכם יכולות להיות מדהימות.

24. אל תציקו ללקוחות

אנשים שונאים שמציקים להם או רודפים אחריהם. אם אתם רוצים למשוך את האנשים לבוא אליכם, הפסיקו להציק להם! אלא אם כן יש לכם תוכנית פעולה מאוד אסטרטגית ומבריקה שתגרום לאנשים לחייך כל פעם שתיצרו איתם קשר במקום שהם יתעצבנו עליכם ועל החברה שלכם.

25. פתחו בלוג

פתחו בלוג וכתבו מדריכים, טיפים, וכתבות שיעניינו את הלקוחות שלכם. בלוג הוא גם מקום מצוין לכתוב כל פעם שיש לכם משהו בעל ערך שברצונכם לשתף. בלוגים הם חינוניים או זולים מאוד, אבל הם יכולים להיות מעולים לפיתוח המוניטין שלכם, ולעזור לכם למצב את עצמכם כמומחי על לשיווק.

26. בקשו כמה שפחות מידע באתר שלכם

האם יש באתר שלכם טופס יצירת קשר שאנשים יכולים להשתמש בו כדי ליצור אתכם קשר? אם כן, הקלו ככל האפשר את השימוש בו, על ידי בקשת כמה שפחות מידע. שם וכתובת הדוא"ל ברוב המקרים מספיקים בהחלט ליצירת הקשר הראשוני. לבקש את שם החברה שלהם, גיל, מין, כתובת מגורים וכו' פשוט יבריא את הלקוחות, ויגרום להם להימנע מליצור אתכם קשר.

27. הכניסו אישיות לעסק

הביאו את האישיות הייחודית שלכם לעסק. לאנשים קל יותר ליצור קשר עם העסק כאשר יש אישיות שעומדת מאחורי העסק - מאשר ליצור קשר עם עסק שמרגיש קר או לא אישי. לכל בעל עסק יש את הייחודיות שלו, חלק נחמדים יותר, חלק בעלי אוריינטציה לשירות ללקוחות, וחלק אחר מומחי על לתחום העסק שלכם, אז דאגו להכניס את הלב שלכם לתוך העסק, ואנשים יבואו אליכם בהמוניהם.



28. בנטוורקינג, עבדו על איכות - לא על גודל

בבניית הרשת העסקית שלכם, גודלו, הרבה הרבה פחות חשוב מאשר איכותו. אל תבזבזו את הזמן שלכם עם אנשים, שאין להם השפעה. רשת של 10 עסקים שיש להם השפעה על סוג הלקוחות שאתם צריכים, שווים הרבה יותר מלהיות ברשת של 100 עסקים שאין להם שום השפעה או יכולת אמירה ללקוחות הפוטנציאליים שלכם.

29. מכרו יותר ללקוחות קיימים

הרבה יותר קל למכור משהו ללקוח קיים מאשר למכור ללקוח חדש. מצאו 3 שירותים חדשים, שהיו רווחיים לכם אבל גם שהלקוחות הקיימים שלכם באמת צריכים, ואז הציעו אותם ללקוחות שלכם. זו כנראה הדרך המהירה ביותר עבורכם ליצירת גידול עצום במחזור וברווחים שלכם.

30. שווקו בעיתוי נכון

במשך השנה, ישנם זמנים שיהיה חסר טעם לנסות לשווק לעסקים מסוימים. למשל, במשך חודשי דצמבר וינואר רואי החשבון עסוקים ביותר. כתוצאה מכך, הסיכוי לשווק, לפגוש או אפילו לדבר בטלפון עם רואה חשבון יהיה נמוך בהרבה מהסיכוי לפגוש רואה חשבון באמצע השנה כדי לשווק לו את המוצר או השירות שלכם. לכן ודאו שאתה מודעים לחודשים העמוסים ביותר והפנויים ביותר של הלקוחות שלכם ומקדו את המאמצים שלכם בהתאם.

31. שלחו עד יום שלישי את האימיילים השיווקיים

במידת האפשר, מומלץ ביותר למנוע שליחת אימיילים מיום חמישי בערב עד יום ראשון בבוקר. כיון שאם לא קראו את הדוא"ל שלכם ביום שישי בבוקר, רוב הסיכויים שהאימיל שלכם יהיה תקוע בתחתית הדואר הנכנס של הלקוח, מתחת לכל דואר הזבל שהוא קיבל במהלך סוף השבוע. דבר זה מקשה שלא לצורך על הודעת הדוא"ל שלכם לקבל את תשומת הלב שאתם רוצים שהיא תקבל.

32. היו ידידותיים במכשירים ניידים

אם יש לכם עסק מקומי, אל תשכחו לדאוג לכך שיהיה ניתן למצוא את העסק שלכם על ידי אנשים שמשתמשים בטלפונים חכמים.

33. השתמשו במערכת CRM טובה לניהול העסק

מערכת CRM טובה, יכולה לעזור לכם לנהל באופן נרחב את האינטראקציות של החברה עם לקוחות, לקוחות פוטנציאליים, והמכירות של החברה. מערכת כזאת כוללת בדרך כלל גם שימוש בטכנולוגיה כדי לארגן ולנהל את המשימות והפגישות שלכם, היא תעזור לכם לסנכרן את התהליכים העסקיים של העסק- כגון המכירות, השיווק, שירות הלקוחות, והתמיכה הטכנית. מערכת כזאת תעזור לכם גם לטפח ולשמר את הלקוחות הקיימים, להפחית את העלויות של שיווק ושירות לקוחות, ולקדם את העסק שלכם הלאה.



34. המריצו לקוחות קיימים להביא לקוחות חדשים

הציעו תמריצים כגון הנחות והטבות אחרות ללקוחות שישלחו לעסק שלכם לקוחות חדשים. רעיונות כמו חבר מביא חבר, יכול לעשות נפלאות לכל עסק, במיוחד שבמקרה כזה אתם נותנים את ההנחה (כלומר משלמים רק אם קבלתם באמת לקוח חדש לעסק שלכם).

35. בצעו סיעור מוחות על בסיס קבוע.

השגת לקוחות חדשים ופוטנציאליים לעסק שלכם הינו תהליך מתמשך, ולפעמים יכול להיות קרב קשה. חשבו כל הזמן על רעיונות חדשים, ויישמו אותם באופן מיידי. כנסו ישיבות עם העובדים, עם בני המשפחה שלכם, או עם החברים שלכם, הזמינו פיצה לארוחת צהריים ובצעו סיעור מוחות משותף למשך שעה כדי לקבל רעיונות חדשים לעסק, הציעו תמריצים לרעיונות טובים שיושמו בעסק.

36. הכירו את הלקוחות שלכם לעומק

היכרות עמוקה של הלקוחות הוא השלב החשוב ביותר בתהליך השיווק. ככל שהידע שלכם יהיה עמוק יותר ומדויק יותר, תהליך השיווק והמכירה יהיה יעיל יותר. השתמשו בכל המידע שעומדים לרשותכם כדי להבין את ההתנהגות של הלקוח, נתונים דמוגרפיים עליו, רצונותיו ותשוקותיו של סוג הלקוחות שלכם. מידע זה ינווט את ההחלטות החשובות שלכם, ויאפשרו לכם לשווק בצורה הרבה יותר יעילה וקלה.

37. תנו את שירות הלקוחות הטוב ביותר

עשו הכול כדי להתפרסם בתחום שלכם בתור נותני שירות הלקוחות הטובים ביותר. סוג זה של מוניטין שווה זהב. מוניטין של שירות הלקוחות הטוב ביותר אומר שלא רק שלקוחות חדשים יפנו אליכם כל הזמן אלא גם שהלקוחות הקיימים שלכם ימשיכו לחזור אליכם שוב ושוב.

38. נהלו את העסק ביעילות

ניהול העסק שלכם חשוב לא פחות מהמוצר או השירות שאתם מוכרים - וודאו כי הטיפול בלקוחות הינו מהיר ויעיל, החזרות ותלונות מטופלות בנימוס וביעילות, דאגו לבדוק שהצוות שלכם מקבל את פני הלקוחות עם חיוך וכוס קפה. הפתיעו ושמחו את הלקוחות שלכם מעל ומעבר למה שאתם חייבים לעשות עבורם, והם יחזירו לכם את ההשקעה שלכם בהם פי עשר ויותר.

39. טפלו בצוות העובדים שלכם

צוות העובדים, הינו הנכס היקר ביותר שלכם - טפלו בהם, והעניקו להם את ההכשרה הטובה ביותר כדי שהם יוכלו לעשות את עבודתם בצורה הטובה והיעילה ביותר. וודאו שכל העובדים בחברה מונעים היטב מן המזכירה ועד אנשי המכירות ושיש להם את הכלים הנדרשים כדי להבין ולבצע את תפקידם על הצד הטוב ביותר.



40. חתמו מכתבים בכתב ידכם

באמצעות חתימה בכתב ידכם, על מכתבי השיווק שלכם תוכלו להגדיל את שיעורי התגובה החיוביים שלכם באופן משמעותי. אפילו אם זה יכול להיות רק מציאותי למעט מכתבים שהנכם שולחים, עדיין כל מכתב כזה יביא לתגובות כל כך טובות שזה בהחלט יהיה שווה את המאמץ הנוסף.

41. בדקו ממי את מקבלים ייעוץ

לפני שאתם מקבלים ייעוץ שיווקי, במיוחד באינטרנט, בדקו את הרקע של מי שנותן את הייעוץ. ישנם המון עצות חינם שמסתובבים ברשת, חלקם מצוינים וחלקם מטעים מאוד, ויכולים לגרום לעסק שלכם נזק אמיתי במקום לעזור לעסק, לכן בקדו מה הרקע של העצה לפני שאתם מקבלים אותו.

42. פעלו בפורומים באופן קבוע

הפורומים באינטרנט נצפים על ידי מאות אנשים מדי יום. פורומים קיימים בכל תחום בעולם וכנראה גם בתחום העסק שלכם. השתתפו בפורומים אלה באופן קבוע, עזרו לאנשים שאתם יכולים לעזור להם, וענו על שאלות שנשאלות שם. פורומים רבים יאפשרו לכם גם לכלול קישור לאתר האינטרנט שלכם, מה שיעזור לכם גם בקידום השם של החברה וגם בקידום אתר האינטרנט שלכם.

43. שאלות הינם סימן מובהק להתעניינות

לקוחות ששואלים שאלות הינם בדרך כלל קרובים מאוד לקנייה. לכן, במקום לענות פשוט על השאלה שלהם, הכניסו לתשובה שלכם גם סיבות למה כדאי להם לקנות את המוצר או השירות שלכם. התמקדו בתשובתכם כיצד המוצר שלכם או השירות שלכם יכול להביא להם את הפתרון הנדרש לבעיות שלהם.

44. העניקו אחריות

ככל שזה תלוי בכם, העניקו אחריות מלאה למוצרים או השירותים שלכם. הציעו, לכל הפחות, 100% הכסף בחזרה עם הלקוח לא יהיה מרוצה מהמוצר או השירות. בכך שתעשו זאת, יתברר ללקוחות שאתם עומדים מאחורי המוצר/השירות שלכם, מה שיגרום להם להאמין גם במוצר או בשירות, יוריד את רמת הסיכון ללקוח ויגרום לו לקנות הרבה יותר מהר.

45. ארגון מתמיד בעסק

כדי להצליח בעסקים חייבים להיות מאורגנים. ארגון משימות יעזור לכם להשלים את המשימות מהר יותר, ולשלוט טוב יותר על מה שקורה בעסק שלכם. הדרך הטובה ביותר לעשות זאת היא ליצור את רשימת המטלות בכל יום - לבחור מתוך רשימת המשימות את המשימות החשובות ביותר ולבצע אותם קודם כל, לפני שאר המשימות. פעולות אלו תבטיח שלא תשכחו כלום וכי אתם משלימים את כל המשימות החיוניות לעסק שלכם.



46. הישארו ממוקדים

האמרה הישנה כי "רומא לא נבנתה ביום אחד" חל גם כאן. זה שפתחתם עסק לא אומר שאתם הולכים מיד להרוויח כסף. לוקח זמן עד שהלקוחות לומדים להכיר מי אתם, ומה אתם עושים. לכן הישארו ממוקדים על השגת המטרות קצרות הטווח שלכם, ותנו לכל השאר את הזמן הנצרך כדי להתקדם.

47. דעו מה המטרות שלכם

דעו היטב מה המטרות שלכם בעסק, באופן בסיסי מה שאנחנו מדברים עליו כאן הוא יצירת הכיוון האסטרטגי של החברה שלכם, לאן אתם רוצים להביא את החברה, ועשו את המיטב כדי לדבוק במטרות שלכם. אין ספק כי לפעמים צריך להתגלגל עם השינויים ולהתאים את הציפיות והתוכניות כדי לשרוד. עם זאת, שמירה על שינויים אלה למינימום וניסיון להמשיך על התוכנית הכוללת לקראת המטרות תביא קידום אדיר לעסק שלכם.

48. שווקו ברשתות החברתיות

כן, הרשתות החברתיות הינם ללא ספק הדבר הגדול בשיווק. למדו הכל על השיווק בפייסבוק ובטוויטר, למדו מה הלקוחות שלכם רוצים לראות ולשמוע, היו עצמכם ברשתות החברתיות, פרסמו סטטוסים כל יום, הישארו בקשר מתמיד עם הלקוחות ותוכלו להביא לעצמכם כמות ענקית של לקוחות בעלות זולה משמעותית.

49. שפרו את אתר האינטרנט שלכם

הפכו את אתר האינטרנט שלכם למכונה להפקת לקוחות בשני צעדים פשוטים. ראשית, שפרו את האתר בצורה שמנועי החיפוש יעשו עבורכם את כל העבודה ויביאו לכם טונות של לקוחות (תדרשו לשכור את שירותיו של מומחה (seo שנית, שכתבו את תוכן האתר שלכם באמצעות מומחה לכתיבה שיווקית, כדי שאנשים שמוצאים את אתר האינטרנט שלכם ישתכנעו להתקשר אליכם, לשלוח לכם דואר אלקטרוני, ולקנות ממכם. זו היא דרך עם עוצמה אדירה ועדיין בעלות נמוכה שתעזור לכם לייצר עסקים ממוקדי קנייה.

50. השתמשו בדוא"ל לשמירה על קשר

השתמשו בדואר אלקטרוני כדי לשמור על קשר קבוע עם הלקוחות שלכם. פנו אליהם באופן קבוע עם מבצעים, טיפים, כתבות, וכל דבר אחר שיתן להם ערך מוסף אמיתי.

