

دانش برای ورزشکاران

پدیدآورنده:
بهروز برزگر خلیلی

نیاز دانش
۱۳۹۲

تقدیم به

آنانی که بزرگ می اندیشند

سخن مؤلف

افراد بسیاری با هزاران امید و آرزو تصمیم به راه‌اندازی یک کسب و کار می‌گیرند در صورتیکه هیچ آگاهی دربارهٔ فروش و بازاریابی ندارند و جالب‌تر اینکه هیچ تلاشی هم در جهت رفع نقاط ضعفشان نمی‌کنند. آنها نمی‌دانند که در قرن بیست و یکم کوچکترین اشتباه در خصوص مشتری مداری باعث نابودیشان خواهد شد. متأسفانه امروزه مشتری مداری بیشتر یک شعار است ارائه خدمات مؤثر به مشتریان. همه چیز به مشتری برمی‌گردد، اوست که شما را ثروتمند و یا ورشکسته می‌کند. مشتری دوست دارد که شما ثروتمند شوید به شرطی که شما هم به او اهمیت بدهید و نیازهای او را برآورده کنید. اگر مشتری از شما راضی باشد بدون دریافت هیچ وجهی برای شما تبلیغ می‌کند و به مرور شما را ثروتمند می‌نماید، عکس این قضیه هم صادق است. بنابر تحقیق میدانی و تجربی که صورت گرفته است هر مشتری که از شما ناراضی باشد عدم رضایتش را حداقل به ۸ نفر دیگر نیز منتقل می‌کند، که خود این قضیه در درازمدت مقدمه‌ای می‌شود برای فروش کمتر و سرانجام ورشکستگی. در زمانه ما با توجه به تنوع کسب و کار و تنوع اجناس و فراوانی عرضه کالا و خدمات، مشتریان حق انتخاب دارند. آنها به راحتی یا شما را انتخاب می‌کنند یا کنار می‌گذارند و سراغ فروشنده و رقیبی بهتر از شما می‌روند. رقبا نیز همیشه در جستجوی مشتریان سرگردان هستند و با کوچکترین اشتباه از سوی

فروشنده ضعیف، جذب فروشندگان زبده‌تر و موفق‌تر می‌شوند. مشتریان عصر حاضر سطح توقعاتشان بسیار زیاد شده است و دیگر خدمات معمولی آنها را راضی نمی‌کند. شما باید جدیدترین روشهای فروش و بازاریابی را بدانید. در عمل حدود ۱۰ درصد از مشتریان بدون هیچ دلیلی پس از نخستین خرید دیگر سراغ شما نمی‌آیند و کاری هم از دست شما ساخته نیست. هدف این کتاب جذب ۹۰ درصد مشتریان بالفعل است، به گونه‌ای که این ۹۰ درصد از مشتری گذری به مشتری ثابت شما تبدیل شوند.

behrozbarzegar@yahoo.com