

تکنیک‌های جلب رضایت مشتریان با استفاده CRM

خلاصه مقاله: نقش CRM در بهبود رضایت مشتری در دنیای امروزی پلتفرم CRM عنصری مرکزی برای موفقیت هر کسب و کار مدرن به شمار می‌رود. تیم‌های بازاریابی و فروش برای بهبود خدمات و تجربه به مشتری، به شدت به CRM ها متکی هستند. آمارها نشان می‌دهد در سال ۲۰۱۹، استفاده از نرم افزار...



تکنیک‌های جلب رضایت مشتریان با استفاده

صبا ضمیری
کارشناس تولید محتوا

۱۴۰۴/۰۹/۲۲
آخرین بروز رسانی

۵ دقیقه
زمان مطالعه

جستجو

فهرست مطالب

نقش CRM در بهبود رضایت مشتری

اشتراک گذاری

د، خانه‌ها ما عضو شهید

برای اطمینان از رضایت مشتریان، فهم ترجیحات آنان بسیار حیاتی است. بهترین CRM ایرانی در جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مربوط به ترجیحات مشتریان مانند رفتار خرید، بازخورد و تعاملات کمک می‌کند. با استفاده از این اطلاعات، شرکت‌ها می‌توانند خدمات یا محصولات خود را براساس نیاز مشتریان تنظیم یا شخصی‌سازی کنند.

با استفاده از CRM تیم بازاریابی مخاطب هدف را بهتر درک می‌کند و تیم فروش وضوح بیشتری در مورد نیازهای مشتری خواهد داشت. کارکنان پشتیبانی نیز می‌توانند با در اختیار داشتن تاریخچه ارتباطات بدون دردسر و با سرعت بیشتری مشکلات را حل کنند. مدیران همچنین یک نمای کلی از نحوه عملکرد کسب و کار و برخورد سریع با چالش‌ها را دریافت خواهند کرد. بنابراین، هم برای عملیات کارآمد در کسب و کار و هم برای رضایت مشتری، پلتفرم‌های CRM ضروری هستند.

نقش CRM در بهبود رضایت مشتری



نقش CRM در بهبود رضایت مشتری

در دنیای امروزی پلتفرم CRM عنصری مرکزی برای موفقیت هر کسب و کار مدرن به شمار می‌رود. تیم‌های بازاریابی و فروش برای بهبود خدمات و تجربه به مشتری، به شدت به CRM ها متکی هستند. آمارها نشان می‌دهد در سال ۲۰۱۹، استفاده از نرم افزار CRM از ۵۶ درصد به ۷۴ درصد افزایش یافته است. دلیل آن نیز واضح است؛ در اختیار داشتن داده‌های متنی در مورد مشتریان به کسب و کارها این امکان را می‌دهد تا نیازهای آنها را بسیار بهتر برآورده کنند. همچنین تجربه مشتری با کسب و کار شما را بهبود می‌بخشد.

با داده‌های مشتری، تیم‌های بازاریابی می‌توانند کمپین‌ها و تبلیغات خود را برای مخاطبان مناسب هدف قرار دهند. همچنین می‌توانند در صورت نیاز به طور خودکار برای مشتریان یا افراد خاص ایمیل یا پیامک ارسال کنند. این اقدامات میزان فروش را بهبود می‌بخشد و همچنین می‌تواند به بهبود پشتیبانی مشتری کمک کند. سازمان‌ها می‌توانند از نرم افزار CRM برای بهبود تجربه و افزایش رضایت مشتری از طریق راه‌های زیر استفاده کنند:

۱. ارتباط با مشتریان را ارتقا دهید.

اکثر مشاغل بیشتر بر روی تولید سریع و جذب مشتریان جدید تمرکز می‌کنند. با این حال، تحقیقات نشان داده است که حفظ مشتریان قدیمی نسبت به جذب مشتریان جدید سودآورتر است. البته مشتریان قدیمی شما نیز مشتریان جدیدی به ارمغان خواهند آورد زیرا شهرت برند ابزار قدرتمندی است.

CRM ها با ارائه امکان دسترسی به تمام مشتریان جدید و قدیمی، رضایت مشتری را در یک کسب و کار بهبود می‌بخشند. اگر با مشتری ارتباط برقرار نکنید، نمی‌توانید یک رابطه طولانی مدت بسازید. اگر مشکلی وجود داشته باشد، مشتریان با شما تماس خواهند گرفت، اما شما نیز باید با آنها تماس بگیرید تا بدانید آیا همه چیز درست پیش می‌رود یا خیر. می‌توانید به آنها تحفیه‌های شخصی ارائه دهید، آنها را در مورد راه‌اندازی خدمات و محصولات جدید مطلع کنید یا فقط تولد آنها را تبریک بگویید. این نشان می‌دهد که شما به عنوان یک برند به آن اهمیت می‌دهید. پلتفرم CRM شما باید تمام داده‌ها و ابزارهای مورد نیاز برای پیاده‌سازی ارتباطات شخصی را داشته باشد.

پیشنهاد ویژه

نرم‌افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM



۲. ارتباطات داخلی را بهبود دهید.

کسب و کار شما باید مانند یک ماشین روغن‌کاری شده عمل کند تا موثر و کارآمد باشد. یک CRM مشترک ارتباطات بین بخش‌ها را بهبود می‌بخشد. بنابراین، به عنوان مثال هنگامی که پشتیبانی مشتری تماس را به بخش مهندسی فورواردهد، این بخش از مکالمه‌ای که مشتری قبلاً داشته است نیز آگاه خواهد شد. در واقع CRM به تیم‌های فروش، بازاریابی، خدمات مشتری و فنی اجازه می‌دهد تا با هم



دمو



قیمت



پشتیبانی

۳. روی خط لوله‌ی فروش نظارت کنید.

اهمیت CRM در ارائه دیدگاهی جامع از عملیات موجود در کسب و کار نهفته است. این قابلیت به مدیران و تیم فروش شفافیت لازم در خط لوله فروش را می‌دهد. اعضای تیم فروش می‌توانند سرخ‌ها را اولویت‌بندی کنند و به راحتی آخرین مکالمه با آنان را مشاهده کنند. این به مشتریان نشان می‌دهد که برند واقعاً برای آنها ارزش قائل است. مدیریت خطوط لوله فروش همچنین می‌تواند به شما در تنظیم معیارهای نرخ تبدیل کمک کند و شما می‌توانید به سرعت با هر چالشی که پیش می‌آید مقابله کنید.

بیشتر بخوانید

۵ روش بهبود تجربه مشتری با CRM - اوج ابری

۴. ارتباطات شخصی ایجاد کنید.

۶۲ درصد از مشتریان احتمالاً در صورت وجود یک عنصر شخصی، یک ایمیل بازاریابی باز می‌کنند. نرم افزار CRM شما می‌تواند داده‌ها را از چندین منبع در مورد یک مشتری جمع‌آوری کند. ارسال ارتباطات شخصی سازی شده مشتریان را به پاسخگویی و ایجاد یک رابطه ثابت و مثبت با شرکت شما ترغیب می‌کند.

۵. یک تجربه ثابت به مشتری ارائه دهید.

CRM ها همچنین می‌توانند به ثابت نگه داشتن ارتباط با مشتریان شما کمک کنند. هیچ کس دوست ندارد با ایمیل‌های بازاریابی بمباران شود و سپس ماه‌ها هیچ ارتباطی با برند نداشته باشد. یک CRM می‌تواند ایمیل‌های شخصی‌سازی‌شده را فوراً طبق برنامه تعیین‌شده شما ارسال کند.

۶. اطلاعات را در یک مکان ذخیره کنید.

نرم‌افزارهای CRM به ادغام تمام داده‌های کسب و کار شما در یک مکان کمک می‌کنند. این داده‌ها ممکن است شامل تماس با مشتری، فعالیت‌ها، داده‌های ارتباطی و داده‌های مربوط به فروش، سرخ‌ها و نرخ تبدیل باشد. برخی از ابزارهای CRM می‌توانند با سیستم‌های ERP یکپارچه شوند یا حتی داده‌های موجودی محصول را در سایت مدیریت کنند. داشتن تمام داده‌های مشتری در یک فضای یکپارچه، درک نیازهای مشتری و پیش‌بینی فروش را برای تیم‌های فروش و بازاریابی آسان می‌کند.

۷. درباره مشتریان بیشتر بدانید.

پلتفرم CRM شما به طور فعال داده‌های مشتری را تجزیه و تحلیل و ذخیره می‌کند. این اطلاعات را در مورد آنچه که مشتریان خریداری می‌کنند، محصولات که در حال ترند هستند و برندهای محبوب جمع‌آوری می‌کند. این اطلاعات به شما کمک می‌کند تا عملیات کسب و کار خود را برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان خود بهینه کنید.



بهترین نرم‌افزار CRM برای جلب رضایت مشتریان

بهترین نرم‌افزار CRM برای جلب رضایت مشتریان

CRM اوج ابری یک سیستم مدیریتی برای ارتقا تمام ارتباطات داخلی و تعاملات با مشتریان است. این سیستم از کانال‌های مختلف اطلاعات مقید را جمع‌آوری می‌کند تا به شناخت بهتری از نیازها و ترجیحات مشتریان شما کمک کند. به این ترتیب می‌توانید خدمات و محصولات خود را براساس نیازهای واقعی مشتریان طراحی کرده و بهبود دهید. اوج ابری به شرکت‌ها و سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که تجربه مشتری را شخصی‌تر و مطابق با ترجیحات آن‌ها برنامه‌ریزی کنند. به این ترتیب افزایش رضایت مشتریان از خدمات اتفاق خواهد افتاد.

با استفاده از ماژول‌ها و ابزارهای تحلیلی داده‌های مشتریان در اوج ابری، می‌توانید به سرعت مشکلات و نقاط ضعف در خدمات خود را شناسایی کنید و اقدامات لازم در جهت بهبود آن‌ها را انجام دهید. همچنین می‌توانید سریع‌تر و کارآمدتر به درخواست‌های مشتریان پاسخ دهید که باعث افزایش رضایت مشتریان می‌شود.

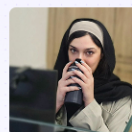
دریافت PDF

پی دی اف این مقاله را می‌توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

صبا ضعیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه‌مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده‌سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن‌ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه‌ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه‌ای که در این راه همراهم شده است تلاش می‌کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



One comment on “تکنیک‌های جلب رضایت مشتریان با استفاده CRM”

۳۲

نازنین عربی ۱ سال قبل

سلام
کارکردهای دیگر این نرم افزار رو میشه بگین و قیمتش رو از کجا می تونیم نگاه کنیم؟

[پاسخ](#)

دیدگاهتان را بنویسید

ایمیل

نام

دیدگاه *

☐ ذخیره نام، ایمیل و وبسایت من در مرورگر برای زمانی که دوباره دیدگاهی می‌نویسم.

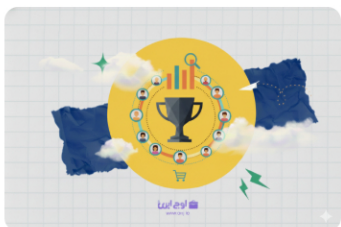
فرستادن دیدگاه

در خبرنامه ما عضو شوید

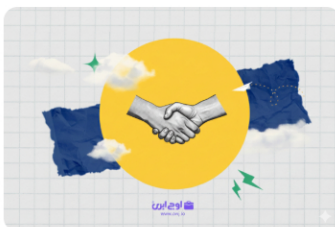
ایمیل

عضویت

مقالات پیشنهادی



باشگاه مشتریان ۶ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۹/۰۵



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۹/۰۵



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه، ۱۴۰۴/۰۹/۰۹

بررسی جامع باشگاه مشتریان در اقتصاد رقابتی

خلاصه مقاله: باشگاه مشتریان چیست؟ باشگاه مشتریان استراتژی است که کسب و کارهای موفق، خصوصاً آن‌هایی که با رقابت زیاد روبه‌رو هستند، از آن برای نگهداشت مشتریان ...

باشگاه مشتریان استاندارد و ویژگی‌های ضروری برای جذب و حفظ مشتریان

خلاصه مقاله: تعریف باشگاه مشتریان باشگاه مشتریان راه حلی برای وفادارسازی مشتریان است که با ارائه پاداش‌های متنوع تلاش می‌کند از ریزش مشتریان جلوگیری کند. در باشگاه‌های ...

نقش امتیازات و سطح‌بندی در جذب و نگهداشت مشتری در باشگاه مشتریان

خلاصه مقاله: امتیازات باشگاه مشتریان چیست؟ سیستم امتیازدهی و سطح‌بندی مشتریان در باشگاه مشتریان یک سازگار برای هدایت رفتار مشتریان به سمت اقدام مد نظر کسب و کار ...



با ما در شبکه‌های اجتماعی در ارتباط باشید.

مآزول‌ها و امکانات	CRM برای مشاغل	منابع و راهنما	شرکت	راه‌های ارتباطی
مخاطبین	شرکت های بیمه	مقالات	پشتیبانی	مشهد، دستگیر ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۱۳۴، طبقه ۲
معاملات	آژانس‌های مسافرتی	کتاب‌ها	تماس با ما	ایمیل: info@amootsoft.com
پشتیبانی	بنگاه‌های معاملاتی	ویدیوها	مشاوره رایگان	شماره تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۳۷۰۰
کارمندان	شرکت های بازرگانی	مقایسه‌ها	درباره اوج ابری	
ساعت کارکرد	رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها	قیمت نرم افزار crm	توافق نامه	
مدیریت فروش	سالم‌ها و کلینیک‌های زیبایی	CRM چیست	قوانین و مقررات	
مشاهده تمام مآزول‌ها	مشاهده CRM برای شغل شما	دستگاه ذخیره شماره مشتری	سیاست حریم خصوصی	