

بهبود تجربه مشتری تا ۳۰٪ با نرم افزار سی ار ام ابری

خلاصه مقاله: اهمیت بهبود تجربه مشتری مشتریان جدید با قدرت فناوری به تمام قسمت‌های کسب و کار شما مربوط می‌شوند. این مشتریان فرآیند خرید خود را به صورت آنلاین شروع می‌کنند، تحقیقات را به صورت دیجیتالی انجام ...

۱۴۰۴/۱۰/۱۷
آخرین بروز رسانی۵ دقیقه
زمان مطالعهصبا ضمیری
کارشناس تولید محتوا

بهبود تجربه مشتری با نرم افزار CRM

جستجو

در خبرنامه ما عضو شوید

ایمیل

عضویت

با توجه به رشد روز افزون فناوری و تحول دیجیتال، طبیعتاًست که گفته شود یک "انقلاب مشتری" کامل رخ داده است و نسل جدیدی از مشتریان آگاه و کنجکاو در صفحه‌ی بازار ظاهر شده‌اند. دیگر دلیل معامله مشتری با شما تنها قیمت یا چگونگی محصول شما نیست. امروزه، همه چیز در مورد تجربه مشتری از برند شماست. برای این که در صفحه رقابت باقی بمانید، باید فراتر از انتظارات پیش بروید و یک تجربه عالی به مشتریان ارائه دهید. اما چگونه؟ با این مقاله همراه باشید تا ببینید چگونه یک CRM می‌تواند به شما در بهبود تجربه‌ای که به مشتریان خود ارائه می‌دهید کمک کند.

اهمیت بهبود تجربه مشتری

مشتریان جدید با قدرت فناوری به تمام قسمت‌های کسب و کار شما مربوط می‌شوند. این مشتریان فرآیند خرید خود را به صورت آنلاین شروع می‌کنند، تحقیقات را به صورت دیجیتالی انجام می‌دهند، از طریق رسانه‌های اجتماعی به دنبال نظرات دیگران می‌گردند و ایمیل و پیامک را به تماس‌های تلقینی ترجیح می‌دهد.

شاید باور آن کمی سخت باشد اما داده‌هایی وجود دارد که نشان می‌دهد ۸۶ درصد از خریداران مایلند برای تجربه بهتر هزینه بیشتری بپردازند. به همین ترتیب در حال حاضر ۸۹ درصد از شرکت‌ها تصمیم گرفته‌اند که بیشتر بر اساس تجربه مشتری رقابت کنند.



اهمیت بهبود تجربه مشتری

برای ایجاد یک تجربه استثنایی برای مشتریان خود چه کاری باید انجام دهید؟

شما باید در پیش‌بینی و برآوردن نیازهای فعلی و آینده مشتریان خود فعال باشید. برای انجام این کار، می‌توانید خود را به جای مشتریان بگذارید و مسیر خرید را با آنها طی کنید. خوشبختانه، فناوری نیز در دسترس است تا به شما کمک کند و بهترین تکنولوژی موجود در بازار برای بهبود تجربه مشتری یعنی نرم‌افزار CRM در اختیار شماست.

بهبود تجربه مشتری با نرم افزار CRM

نرم‌افزار CRM به شما این امکان را می‌دهد که دید ۳۶۰ درجه‌ای از مشتری خود داشته باشید تا بتوانید از آن برای ایجاد پیشنهادات سفارشی‌سازی‌شده بر اساس علایق، سابقه خرید و موارد دیگر استفاده کنید. در ادامه به این پرسش پاسخ داده‌ایم که چگونه می‌توانید از نرم‌افزار CRM برای بهبود تجربه مشتریان خود استفاده کنید.

۱. حفظ ارتباط

تجربه مشتری بدون ارتباط مداوم و معنادار غیرممکن است. کوین استریتز، نویسنده کتاب «مشتریان وفادارتر» در کتاب خود می‌گوید: «هر تماسی که با یک مشتری داریم، بر تصمیم آنها در مورد بازگشت یا عدم بازگشت تأثیر می‌گذارد. ما باید در ارتباطات خود عالی باشیم وگرنه آنها را از دست خواهیم داد.»

در این زمینه یک سیستم CRM می‌تواند کمک بزرگی باشد، زیرا به طور فزاینده‌ای به عنوان یک ابزار افزایش وفاداری مشتری استفاده می‌شود. چگونه می‌توانید مطمئن شوید که مشتریان راضی و وفادار باقی می‌مانند؟ فقط با حفظ ارتباط!

یک سیستم CRM شامل طیف گسترده‌ای از اطلاعات در مورد مشتریان شما و نحوه تعامل آنها با کسب و کار شماست؛ از جمله فعالیت‌ها، مکالمات و خریدهای گذشته. از داده‌های موجود در سیستم استفاده کنید تا مشتریان فعلی خود را از اخبار شرکت، پیشنهادات، کمپین‌های فروش یا سایر خدمات آگاه نگه دارید. نرم‌افزار CRM همچنین به شما این امکان را می‌دهد که به جای ارسال اطلاعات یکسان، مشتریان را تقسیم‌بندی کنید و مخاطبان مناسب را با پیام مناسب مورد خطاب قرار دهید.



پیشنهاد ویژه

نرم افزار CRM اوج ابری را رایگان تجربه کنید.

شروع رایگان CRM

۲. گوش دادن به نیازهای مشتریان

مشتریان شما حرف زیادی برای گفتن دارند و نظرات یا اطلاعات خود را در مورد محصولات از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف مانند رسانه‌های اجتماعی به اشتراک می‌گذارند. بنابراین، اگر می‌خواهید در جریان این موضوع باشید که چه چیزهایی مورد بحث است و چه چیزهایی نه، بهتر است شروع کنید به گوش دادن به آن‌ها. یکی از راه‌های انجام این کار این است که از مشتریان خود نظر بخواهید. یک نظرسنجی از طریق ایمیل مارکتینگ برای آن‌ها بفرستید و از آن‌ها بپرسید که در مورد محصولات و خدمات شما چه فکر می‌کنند و چه کاری می‌توانید انجام دهید تا تجربه آن‌ها را بهتر کنید. به این ترتیب، به آن‌ها نشان خواهید داد که به آن‌ها اهمیت می‌دهید.

۳. ایجاد روابط شخصی‌سازی شده

با استفاده از بازاریابی رابطه‌مند و شخصی‌سازی ارتباطات بازاریابی خود می‌توانید تعاملات قوی‌تری با مشتریان ایجاد کنید. مشتریان می‌توانند از طریق کانال‌های مختلف از جمله ایمیل، تلفن و وب سایت با شرکت شما تماس بگیرند. آن‌ها همچنین می‌توانند از طریق بخش‌های مختلف مانند فروش، بازاریابی و خدمات مشتری با شما تماس بگیرند. نرم‌افزار CRM جزئیات و اطلاعات مهم این مکالمات را ثبت کرده و به شما و کل شرکت شما اجازه دسترسی به این اطلاعات را می‌دهد. شما می‌توانید از این اطلاعات برای ارائه تجربه منحصربه‌فرد به مشتری استفاده کنید. مثلاً با خطاب کردن آن‌ها با نامشان در زمانی که تماس می‌گیرند، یا زمانی که بتوانید با دسترسی به تاریخچه خرید آن‌ها سریع‌تر و موثرتر به حل چالش‌های آن‌ها بپردازید. در خاطر آن‌ها به عنوان یک تجربه مثبت، ثبت خواهید شد. با شخصی‌سازی ارتباطات خود، خواهید دید که چگونه درک مشتریان از شرکت شما شروع به بهبود می‌کند.



بهبود تجربه مشتری تا ۳۰٪ با نرم‌افزار سی آر ام ابری

۴. ارائه آنچه که مشتریان واقعاً می‌خواهند

مشتری انتخاب‌های زیادی دارد. برای به دست آوردن علاقه آن‌ها، باید به طور فعال یک محصول یا خدمات مرتبط را به آن‌ها پیشنهاد دهید. یک سیستم CRM با بررسی اینکه هر مشتری به چه محصولات یا خدماتی علاقه‌مند بوده، درخواست کرده یا قبلاً خریداری نموده، به شما اطلاعاتی درباره نیازهای مشتریان می‌دهد. شما همچنین می‌توانید بفهمید که آن‌ها قبلاً چه مشکلاتی داشته‌اند و آیا از راه‌حلی که به آن‌ها ارائه کرده‌اید راضی بوده‌اند یا خیر. به عبارت دیگر، سابقه تعامل با مشتری شما که در یک سیستم CRM ثبت شده است به شما کمک می‌کند به مشتریان خود آنچه را که واقعاً می‌خواهند ارائه دهید، نه آنچه را که فکر می‌کنید می‌خواهند.

۵. ارائه پشتیبانی دقیق به مشتری

بهبود تجربه مشتری همچنین به این معنی است که شما به مشتریان خود تقریباً در هر زمان و به روش‌های مختلف کمک و پشتیبانی می‌رسانید. به یاد داشته باشید، نرم‌افزار CRM به شما کمک می‌کند تا اطمینان حاصل کنید که هیچ کدام از درخواست‌های مشتری از قلم نمی‌افتد، زیرا هر درخواست به سیستم مرکزی وارد می‌شود که می‌توان با CRM ابری به صورت آنلاین به آن دسترسی داشت.

 **بیشتر بخوانید**

نرم‌افزار مدیریت فروش BYB چیست؟ + راهنمای انتخاب بهترین نرم‌افزار - اوج ابری

۶. پاسخ سریع به درخواست‌ها

هنگامی که مشتری سؤالی دارد، می‌خواهد که فوراً پاسخ خود را دریافت کند. در دنیای امروز زمانی برای تأخیر وجود ندارد. بنابراین، اگر به موقع پاسخ ندهید، در خطر از دست دادن مشتریان هستید. با نرم‌افزار CRM می‌توانید با استفاده از قالب‌های آماده پاسخ‌های خود را به سوالات مشتریان سرعت بخشید. با استفاده از الگوهای از پیش ساخته‌شده می‌توانید به سوالات متداول به سرعت پاسخ دهید. یکی دیگر از مزایای استفاده از قالب‌ها این است که هر پیام با لحن صدای برند شما سازگار است.

۷. همگام با نیازهای مشتری

مشتری نه تنها می‌خواهد که به او گوش داده شود، بلکه می‌خواهد به شرایطش نیز توجه شود. این بدان معناست که شما باید با مشتریان خود در زمان، مکان و نحوه‌ای که آن‌ها انتخاب می‌کنند ارتباط برقرار کنید. از آنجایی که مشتری به بسیاری از پیشنهادات رقیب دسترسی آنلاین دارد، باید سرعت ارائه پیشنهادات خود را افزایش دهید. در غیر این صورت، خطر از دست دادن معاملات وجود دارد. یکی از راه‌های افزایش سرعت ارتباطات استفاده از CRM است. زمانی که سرنوشت معامله جدید در گرو چند دقیقه باشد، دسترسی به تمام اطلاعات مشتری و ارائه یک محصول مناسب بسیار مهم است.

CRM اوج ابری به شما امکان می‌دهد با ارائه فوری آخرین اطلاعات در مورد محصولات، معاملات و قراردادهای، و همچنین پاسخ سریع به سؤالات مشتری در هر مکان و زمان، تجربه بهتری برای مشتری ارائه دهید. شما هرگز مجبور نیستید مشتریان خود را منتظر نگه دارید.

نرم افزار CRM اوج ابری با بهبود تجربه مشتریان، به شرکت‌ها کمک می‌کند تا خدمات بهتری ارائه دهند. این نرم افزارها به شرکت‌ها این امکان را می‌دهند که اطلاعات جامع و جاری از مشتریان را ذخیره و مدیریت کنند. با تحلیل این اطلاعات، شرکت‌ها می‌توانند نیازها و ترجیحات مشتریان را به درستی درک کنند. از طریق مدیریت اثربخش تر ارتباطات، تخصیص منابع بهینه‌تر، و ارائه پاسخ‌های سریع‌تر به نیازهای مشتریان، نرم افزار سی‌آر‌ام اوج ابری به شرکت‌ها کمک می‌کند تا ارتباطات مثبت با مشتریان خود را تسهیل کرده و تجربه مشتری را بهبود بخشند.

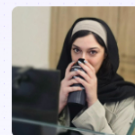
دریافت PDF

بی دی اف این مقاله را می توانید جهت مطالعه در زمان دیگر با یک کلیک دانلود کنید.

دانلود PDF

صبا ضعیری / کارشناس تولید محتوا

علاقه مندی به دنیای فناوری و مدیریت کسب و کار در ساده سازی مفاهیم پیچیده و تبدیل آن ها به محتوای کاربردی همیشه مشوق من بوده است. با بررسی تازه ترین روندهای بازار و ترکیب آن با تجربه ای که در این راه همراه شده است تلاش می کنم در ارتقای دانش و بهبود تصمیم گیری های شما تاثیر مثبتی داشته باشم.



نظرات کاربران

نام *

نام شما

ایمیل *

ایمیل شما

دیدگاه *

نظر شما

فرستادن دیدگاه

۱

آتوسا میراسماعیلی ۱ سال قبل

بهبود تجربه مشتری را دست کم نگیرید. افزایش وفاداری، رضایت و در نهایت رشد و سودآوری کسب و کار در نتیجه بهبود تجربه مشتری اتفاق می افتد.

پاسخ

۷

زهره جنگی ۱ سال قبل

برای بهبود تجربه مشتری سی ار ام واقعا معجزه میکند. استفاده کردم که میگویم پیشنهاد میکنم اگر کسب و کارتون رو دوست دارید حتما از crm استفاده کنید.

پاسخ

۸۶

عزیزه شکوری ۱ سال قبل

چگونه ارتباط با مشتریان را مدیریت بکنیم؟

پاسخ

مقالات پیشنهادی



باشگاه مشتریان ۶ دقیقه ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

بررسی جامع باشگاه مشتریان در اقتصاد رقابتی

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



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه ۱۴۰۴/۰۹/۰۵

باشگاه مشتریان استاندارد و ویژگی های ضروری برای جذب و حفظ مشتریان

خلاصه مقاله: تعریف باشگاه مشتریان باشگاه مشتریان راه حلی برای وفادارسازی مشتریان است که با ارائه ی پاداش های متنوع تلاش می کند از ریزش مشتریان جلوگیری کند. در باشگاه های ...



باشگاه مشتریان ۷ دقیقه ۱۴۰۴/۰۹/۰۹

نقش امتیازات و سطح بندی در جذب و نگهداشت مشتری در باشگاه مشتریان

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

ماژول‌ها و امکانات	CRM برای مشاغل	منابع و راهنما	شرکت	راه‌های ارتباطی
مخاطبین	شرکت‌های بیمه	مقالات	پشتیبانی 	مشهد، دستقیب ۳۵، بین بیستون ۶ و ۸، پلاک ۳۴، طبقه ۲
معاملات	آژانس‌های مسافرتی	کتاب‌ها	تماس با ما	ایمیل: info@amootsoft.com
پشتیبانی	بنگاه‌های معاملاتی	ویدیوها	مشاوره رایگان	شماره تماس: +۹۸-۹۱۳۰۳۷۰۰
کارمندان	شرکت‌های بازرگانی	مقایسه‌ها	درباره اوج انبری	   
ساعت کارکرد	رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌ها	قیمت نرم افزار crm	توافق نامه	
مدیریت فروش	سالن‌ها و کلینیک‌های زیبایی	CRM چیست	قوانین و مقررات	    
مشاهده تمام ماژول‌ها	مشاهده CRM برای شغل شما	دستگاه ذخیره شماره مشتری	سیاست حریم خصوصی	

