



DALE CARNEGIE TRAINING®

It's time to get human again with Dale Carnegie Training®
The original and still the best resource
for developing the people side of business.

Tips 23

Bagaimana Menciptakan Kesetiaan Pelanggan

Kesetiaan pelanggan memainkan peranan penting dalam meraih kesuksesan di dalam bisnis apa pun. Untuk menjaga para pelanggan dan meningkatkan penjualan Anda, Anda perlu memberikan pelayanan lebih baik dari apa yang sudah diharapkan oleh pelanggan dan membangun hubungan baik yang membuat pelanggan mempercayai Anda.

Berikut ini beberapa tips dasar yang akan membangkitkan kepercayaan pelanggan Anda:

1. Dengarkan dan tunjukkan kepedulian. Dengarkan dengan sungguh-sungguh keinginan pelanggan Anda daripada hanya menggunakan waktu mereka berbicara untuk berpikir apa yang akan Anda katakan berikutnya.
2. Gunakan humor – Salah satu cara tercepat untuk membangun hubungan adalah dengan humor. Humor yang baik atau cerita lucu melepaskan tekanan dan meruntuhkan halangan-halangan mental. Ini juga menunjukkan kepada pelanggan Anda kehalusan Anda, sisi yang lebih manusiawi.
3. Jagalah sikap yang baik. Cobalah untuk tetap positif walaupun Anda mengalami hari yang tidak menyenangkan. Pikiran negatif memberi dampak buruk pada orang.
4. Tunjukkan rasa hormat – Perlakukan pelanggan Anda seperti apa yang Anda lakukan pada teman-teman dan keluarga Anda. Tunjukkan pada mereka bahwa Anda bersungguh-sungguh atas keperluan mereka.

Berikan penghargaan yang jujur dan tulus

