Žurnālā “Harvard Business Review” apgalvots, ka vidēji biznesā katros piecos gados tiek zaudēti 50 procenti klientu bieži vien sliktās klientu apkalpošanas dēļ. Tā kā gan izdzīvošana, gan panākumi vairumā biznesu ir atkarīgi no ikgadējā apgrozījuma pieauguma, jaunu klientu piesaiste ir vitāli nepieciešama – ja vien lielākas pūles netiek veltītas esošo noturēšanai.

Vairums līderu gan pelnošās, gan bezpeļņas organizācijās zina, ka esošo klientu noturēšanas izmaksas ir zemākas kā jaunu piesaistīšanai. Tomēr šī realitāte bieži vien netiek ņemta vērā un esošajiem klientiem tiek sniegts nepilnvērtīgs serviss. Daudziem vadītājiem pat nav īpašas sapratnes vai datu par to, cik klienti tekošā gada laikā ir zaudēti.

Tā sauktie “aukstie zvani”, protams, ir viena no metodēm, kā veicināt biznesu un palielināt klientu skaitu, bet tas ir smags darbs, kurš prasa lielu pacietību un neatlaidību. Un arī tad procentuālais piesaistīto klientu skaits var izrādīties neliels. Tādēļ ir jēga vispirms pievērst uzmanību esošajiem klientiem, pārliecinoties, ka viņi zina, cik augstu jūs viņus vērtējat.

Jautājums ir - kā to efektīvāk izdarīt?

Bībelē, Vecajā Derībā , Salamana Pamācībās 27:23, ieteikts labs sākuma punkts: *"Uzraugi savus sīklopus un rūpējies par saviem ganāmiem pulkiem."*
Iedomājieties ganu, kuram uzticēts aprūpēt, pabarot un aizsargāt aitu ganāmpulku. Viņš tās aplūkos tuvāk, cenšoties saprast, ko tās vēlas, kad tām ir diskomforts vai draud briesmas. Ar šādu tēlu prātā, stādieties priekšā sevi kā savu klentu "ganu".

Kā to darīt? Sākumā, ja jūs jau to nedarāt, sāciet uzskaitīt katru gadu zaudētos klientus. Tas var jūs motivēt atrast paņēmienus, kā tos saglabāt. Jūs varat aptaujāt zaudētos klientus un jautāt viņiem, kāpēc viņi izvēlējās pārtraukt darījuma attiecības ar jums.

Jūs varat veikt īsu, izlases veida aptauju esošajiem klientiem, lai uzzinātu par viņu pieredzi darbā ar jums – kas viņiem patīk, kas (ja vispār) viņiem nepatīk, ko varētu uzlabot. Ja saņemat no klienta sūdzību, dariet visu, lai to atrisinātu. Tad noskaidrojiet vai paveiktais klientu pilnībā apmierināja.

Tā sauktais "Zelta Likums" var kalpot kā lieliska vadlīnija: *"Tad nu visu, ko jūs gribat, lai cilvēki jums dara, tāpat darait arī jūs viņiem"*
(Mateja 7:12). Jēzus arī teica:
"Tev būs mīlēt savu tuvāku kā sevi pašu"
(Marka 12:31). Paturot to prātā, domājiet par klientu kā savu tuvāko. Ja lomas būtu mainītas un jūs būtu savs clients, kādu attieksmi, apkalpošanu jūs vēlētos saņemt? Vai kādas no jūsu pašreizējām darbībām būtu nepieņemamas?

Nesaku, ka nav jācenšas iegūt jaunus klientus. Daži no esošajiem klientiem aizies neskatoties uz to, cik labi tiek apkalpoti. Bet pievērst uzmanību mūsu ganāmpulkiem, kā iesaka pamācības, ir viens no veidiem, kā nodrošināt mūsu kompāniju stabilu nākotni.

© Copyright 2015, Integrity Resource Center, Inc. Adapted with permission from "Integrity Moments with Rick Boxx," a commentary on issues of integrity in the workplace from a Christian perspective.

Jautājumi pārdomām/diskusijai:

1. Vai zināt cik klientus pazaudējāt iepriekšējā gadā vai piecos iepriekšējos? Ja jā, ko esat darījis saistībā ar to? Ja neesat, kāpēc?

2. Vai jūsu kompānija vai organizācija rīkojas proaktīvi, lai novērtētu „savu ganāmpulku" stāvokli, kā iesaka Salamana Pamācības 27:23? Ko varētu darīt tādu, ko pagaidām nedarāt?

3. Kā varētu palīdzēt iedomāta lomu maiņa, kad sevi nostādāt klienta vietā?

4. Ko, pēc jūsu domām, nozīmē darīt citiem to, ko gribētu, lai jums dara? Kā ar Jēzus pavēli: „Mīliet savu tuvāko kā sevi pašu?" Ja tā rīkotos, vai tas mainītu jūsu ikdienas darba stilu? Kāpēc jā vai nē?

Piezīme: Ja jums ir Bībele un jūs vēlaties lasīt vairāk par šo tēmu, lasiet :

Trešā Mozus grāmata 19:13, Salamana Pamācības 11:14, 14:4, 15:22, 17:3, 17:10, 21:1; Lūkas 10:27-37

Lai reģistrētos uz regulāru Pirmdienas mannas saņemšanu sūtiet pieteikumu uz: Manna@cbmc.lv

CBMC – LATVIJA: Dainis Šmits, prezidents (e-pasts: dainissmits@gmail.com)

Latviešu valodas tulkojums CBMC-Latvija, Copyright 2014 / www.cbmc.lv

CBMC INTERNATIONAL: Jim Firnstahl, President

2850 N. Swan Road, Suite 160 Tucson, Arizona 85712 U.S.A.

TEL.: 520-334-1114 E-MAIL: mmanna@cbmcint.org

Web site: www.cbmcint.org Please direct any requests or change of address to: nbrownell@cbmcint.org