

ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ

КЛИЕНТЫ

Люди покупают только две вещи: решение своих проблем и приятные ощущения. Сумейте совместить и то и другое, чтобы продать больше.

Потенциальный клиент
сначала отправляется к
тому продавцу, у которого
большой ассортимент.

Посетитель руководствуется
первым впечатлением.

Посетитель, скорее
всего, сравнит вас с
конкурентом.

Четверо из 10
потенциальных
покупателей принимают
решение, вступать с вами в
деловые отношения или
нет по внешнему виду
вашего учреждения.

Посетитель
составляет свое
мнение об
организации в
первые 8 секунд
пребывания.

Четверо из 10 впервые
зашедших к вам посетителей
судят о вашей компетентности
по тому, насколько
профессионально вы
выглядите.

Половина покупателей,
сталкивающаяся с
проблемами при совершении
закупок, никогда не жалуется.
Поэтому каждая организация
ежегодно теряет 20% своих
клиентов.

Около 45% жалующихся
обращаются с этим к рядовым
сотрудникам, которые редко
доносят эти жалобы до
руководителей; только 5%
жалующихся предъявляют
свои претензии прямо
руководителю.

Самыми большими
приверженцами
организации становятся те
покупатели, чьи жалобы
быстро и с готовностью
удовлетворены.