



ПОТЕРЯТЬ КЛИЕНТА

за один клик

.....



.....

**Если вы хотите достичь успеха,
необходимо объединить высокие
технологии и высокие отношения.**

Давайте поговорим и о высоких технологиях. Почему? Потому что это такая же обязательная часть нашей жизни, как и сервис. Я не устаю повторять, что даже в век высоких технологий люди хотят высоких отношений.

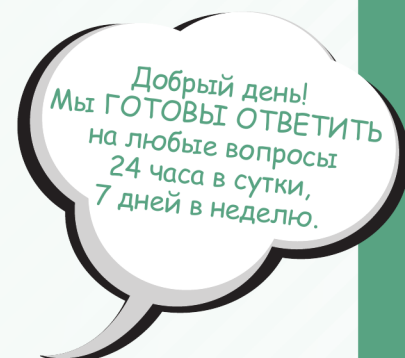
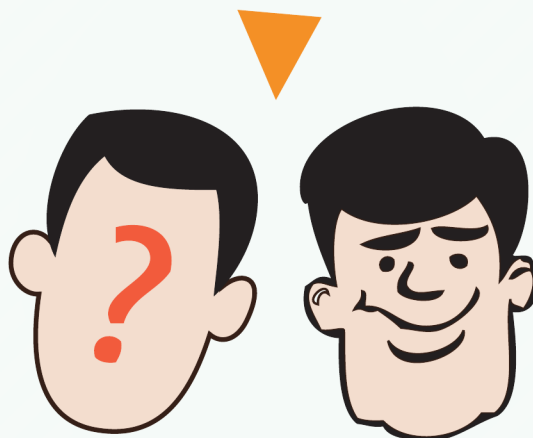
Пожалуй, я не знаю никого, кто стал бы подвергать сомнению преимуществам высоких технологий. Компьютеры оказали существенное влияние на нашу жизнь. Мы получили доступ к неограниченному объему информации и возможность общения с людьми в любой точке земного шара. Кроме того, с помощью современных тех-

нологий любая компания, независимо от ее размера, месторасположения и индустрии, может вести бизнес на глобальном уровне.

Однако для многих компаний технологии оказались ловушкой. С одной стороны, технологии позволили их клиентам быстро и удобно совершать покупки онлайн, но, с другой стороны, сократили практически до нуля человеческое общение с клиентом. Некоторые компании даже не размещают на своих сайтах номер телефона или e-мейл, по которому клиенты могут с ними связаться. В итоге сообщение, которое транслирует компа-

ния, таково: "Пожалуйста, разместите заказ и выберите способ оплаты, но ни в коем случае не пытайтесь связаться с нами. Мы не заинтересованы в человеческих отношениях и всячески пресекаем их".

Такие компании не понимают, что огромное число клиентов использует Интернет, чтобы сравнить товары и цены, прежде чем принять решение о покупке. Если у них возникают вопросы, но они не могут их задать, потому что компания не предоставляет такую возможность, они просто купят в другом месте. Еще хуже, когда компания размещает на сайте номер телефона



и адрес электронной почты, но не отвечает на письма и не перезванивает.

Оборот онлайн-коммерции во всем мире рас-

тет не по дням, а по часам. Если вы хотите достичь успеха, необходимо объединить высокие технологии и высокие отношения. В качестве примера приведу компании Amazon, Redbox и GoDaddy. Каждая из них использует технологии для привлечения клиентов, но в то же самое время их сотрудники готовы ответить на любые вопросы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Amazon стала первой и до сих

Некоторые компании даже не размещают на своих сайтах номер телефона или e-мейл, по которому клиенты могут с ними связаться.

пор самой удачной полностью онлайн-компанией. В 1985 году их продажи составляли \$600 тыс., в прошлом году уже более \$30 млрд.

Сегодня клиенты хотят скорости и удобства в работе с компанией, но они по-прежнему хотят качественного обслуживания. Если вы не можете это им предоставить (в дополнение к качественным това-

рам по конкурентоспособным ценам), вы потерпите неудачу. Если вы работаете в сфере онлайн-коммерции и указываете номер телефона на вашем

сайте, у клиентов должна быть возможность позвонить вам в любой день недели, в любое время суток и получить ответ живого человека не позднее третьего звонка. Если клиент направляет вам сообщение по электронной почте, он должен получить ответ в течение часа. Чем проще клиентам связаться с вами, тем больше денег они будут готовы потратить и тем успешнее будет ваш бизнес.