draft
UX Writing Supergroup

איך חוויית לקוח טובה עושה לכם כסף

מתוך המדריך לשיפור מדדים ארגוניים בעזרת תקשורת כתובה | כנרת יפרח

	כשהחוויה לא טובה	משמעות עסקית	כשהחוויה טובה	משמעות עסקית
יציבות עסקית	אין ללקוחות חיבור נוסף מעבר לשימוש במוצר או בשירות. הם יעברו למתחרים בקלות אם תהיה להם הצעה טובה למוצר או שירות דומים.	אתם צריכים לשווק כל הזמן גם ללקוחות קיימים ולהשקיע משאבים בצידוקים להישאר איתכם.	הערך הוא הדדי. לקוחות לא ממהרים לעזוב גם אם מגיעות הצעות מעניינות, כי הם מקבלים אצלכם שקט נדיר שלא ימצאו בכל מקום.	אפשר להתקדם להרחבת הפעילות ולהצעות ערך חדשות. ההכנסה קבועה, יציבה וארוכת טווח.
	כל טעות שלכם היא עילה לנטישה.		הלקוחות סלחנים יותר ויקבלו בהבנה גליץ' מדי פעם.	
הרחבת פעילות	הלקוחות שלכם משמרים רגישות גבוהה למחיר. הם משווים מחירים כל הזמן ויבחרו במחיר הכי נמוך, גם אם הוא דורש לעבור למתחרים.	המכירות לוקחות יותר זמן ועולות יותר כסף, אפילו שהלקוחות כבר כביכול איתנו. נדרשת השקעה רבה כדי ליצור מהם עוד הכנסה.	הרגישות של הלקוחות למחיר יורדת מאוד. הם יסכימו לשלם טיפה יותר כדי לקבל מוצר או שירות חדשים ממותג שהם כבר סומכים עליו.	המכירות עוברות חלק ומהר יותר, במחירים טובים יותר לארגון. ההכנסה גדלה בהשקעה קטנה.
	לקוחות קיימים לא ממהרים לקנות שירותים או מוצרים חדשים. כל הצעה נבחנת מחדש.		לקוחות שלכם כבר יודעים שיקבלו ערך ולכן נוטים יותר בקלות לקנות מכם עוד.	
	הלקוחות שלכם לא ממהרים לחדש מינויים או חוזים. צריכים שכנוע מחדש כל תקופה.		מחדשים מינוי או חוזה באופן אוטומטי או כמעט אוטומטי.	
מכירה פרסונלית	לקוחות לא משתפים מידע אישי ולא נותנים הרשאות, כי לא סומכים ולא רואים בסיטואציה מערכת יחסים אמינה.	הצעות הערך גנריות ועובדות פחות טוב.	לקוחות משתפים מידע אישי ונותנים הרשאות, כי סומכים עליכם שאתם בצד שלהם ושתשתמשו גם בזה לטובתם.	הצעות הערך פרסונליות ומדויקות ועובדות טוב.
שיווק פה לאוזן	לא ממליצים עליכם (במקרה הטוב), או נותנים דיס-המלצות (במקרה הפחות טוב), או משתפים את הדיס בסושיאל (במקרה המבאס מאוד).	אין אדוות, לפעמים יש מערבולות... הלקוחות לא עוזרים לכם לשווק.	ממליצים עליכם מייד אם מישהו שואל, ולפעמים אפילו משתפים בסושיאל חוויות טובות מרצונם החופשי ובהתלהבות.	יש אדוות חיוביות וקארמה טובה. הלקוחות הפכו למנוע צמיחה עצמאי. כל הכבוד לכם!