

10 הדיברות

כיצד ליצור ערך ונאמנות לקוחות לטווח הארוך

השקעת יחס ותשומת לב בצוות
הנמצא בקשר ישיר עם הלקוח

יצירת קשרים אמיתיים עם הלקוח,
לא רק לצורך ביצוע עסקה

פיתוח תרבות בה הלקוח נמצא
במרכז

טיפול הדדיות - לעשות יותר למען
מי שנאמן, אך יותר

הגדרת מדיניות בה עושים הכל על
מנת לעלות על ציפיות הלקוח

הימנעות ממגע עם הלקוח רק
באמצעים טכנולוגיים

לחגוג באופן פומבי הצלחות של
החברה, הישגים, צמיחה,
מעורבות קהילתית ועוד

העצמת הצוות המטפל בלקוחות,
כך שיוכל לקבל החלטות שקולות

חדשנות בשירות - לקוחות אוהבים
לראות שנעשה מאמץ לחדש ולשפר

הגדרת משימות - לקוחות אוהבים
לראות ארגונים המונעים להשיג
מטרות ויעדים