

Vinkkejä ilahdutusvaiheen hoitomallien toimenpiteiksi

1. Ostopäätöksen vahvistaminen

- Kiitos- tai onnitteluviesti
- Hyötyjen ja käyttömahdollisuuksien kertaaminen
- Käyttövinkit
- Pieni lisäetu tai muu yllätys

2. Lojaliteetin vahvistaminen

- Sujuvasti toimivat asiakaspalvelukanavat
- Palautteen kysyminen
- Bonusjärjestelmä
- Testi- tai muu vertaisryhmä
- Asiakaskirje
- Asiakastapahtuma
- Suosittelevuuspyyntö
- Referenssitarinan tekeminen
- Yhteismarkkinointi

3. Lisämyynti ja ristiinmyynti

- Räätelöidyt tarjoukset ja tuotenäytteet
- Etukäteistieto uusista ominaisuuksista, tuotteista tai lisäpalveluista
- Sinua voisi kiinnostaa -vinkit

4. Hiipuvat asiakkaat

- Räätelöidyt tarjoukset
- Tarvekartoitukset
- Asiakaskyselyt
- Uudelleenmarkkinointi eli reta-mainonta

5. Päättyvät asiakkuudet

- Asiakkuudesta kiittäminen
- Exit-kysely
- Kuulumisten kysyminen sopivan ajan kuluttua