|  |
| --- |
| 2022 |
| success  **נכתב ע"י ליגל פריש, יועצת עסקית בכירה** |

צ'קליסט מחזור חיי לקוח

**צ'ק ליסט מחזור חיי לקוח**

**ששת מחזורי חיי לקוח:**

לכל מחזור חיי לקוח יש להתייחס בצורה מפולחת ולא כעיסה אחת. אי אפשר לתקשר את אותו מסר לכולם!



**התייחסות ללקוחות חדשים**

**התייחסות ללקוחות מההווה ומהעבר**

**התייחסות ללקוחות מההווה ומהעבר**

**התייחסות ללקוחות מההווה ומהעבר**

**דוגמאות לסוגי מסרים לפי מחזור חיי לקוח:**

קמפיין לידים-> **לקוח פוטנציאלי**

פולואפים-> **לקוח מתעניין** (פנה ולא סגר/ נכנס לאתר ויצא)

דירוג שירות-> **לקוח חדש**

הגדלת מכירה-> **לקוח פעיל**

שגריר/ סיפור הצלחה->**לקוח נאמן**

ניסיון להחזיר-> **לקוח נוטש**

**דגשים חשובים:**

1. לאפיין את הלקוחות לפי מחזורי חיים
2. להגדיר פעולות לכל מחזור חיים
3. להכין תוכנית עבודה שנתית שכוללת מי פונה ללקוח, מתי, ומה מציעים ללקוח

**מערכת צעדים לביצוע:**

1. פלחו את רשימות אנשי הקשר שלכם לפי ששת מחזורי חיי לקוח \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. הגדירו איזה פעולות נדרשות לכל מחזור חיי לקוח \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

לדוגמא:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **פעולות נדרשות** | **פוטנציאל** | **מתעניין** | **חדש** | **פעיל** | **נאמן** | **נוטש** |
| 1 | פרסום אורגני | פולואפ | משוב | הגדלת מכירה | סיפור הצלחה | ניסיון להחזיר |
| 2 | קידום ממומן בפייסבוק | רימרקטינג | דירוג בגוגל | ניוזלטר | שגריר |  |
| 3 | דף נחיתה | צביעת קהלים | מועדון לקוחות |  |  |  |

1. הכינו תוכנית עבודה שנתית שכוללת מי פונה ללקוח, מתי, ומה מציעים לכל לקוח לפי ששת מחזורי החיים \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. הוסיפו לכובע של אותו עובד את תחום האחריות הנדרש עבורו \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. תעדו פעולות מוצלחות לכל מחזור חיי לקוח \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. צרו סטטיסטיקה לכל מחזור חיי לקוח ובדקו אילו שינויים חלים מידי שבוע \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**מערכת צעדים לביצוע:**

1. בדקו באילו פלטפורמות יש לכם מאגרי יד ורשימות תפוצה של לקוחות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. רכזו את כל בסיסי הנתונים באקסל מסודר והגדירו בכל עמודה נפרדת את השדות הבאים: שם פרטי/ שם משפחה/ טלפון/ מייל/ סטטוס/ אחר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. הסירו כפילויות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. מנו עובד/ת שיהיו אחראים להשלמת פרטי אנשי הקשר החסרים (מיילים/ טלפונים וכו') \_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. דאגו לייבא את כל הנתונים מהאקסל לתוך מערכת הCRM \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. הכינו סטטיסטיקה של גודל רשימת התפוצה שלכם והגדירו יעדים שבועיים וחודשיים לעלייה מתמדת בכמות הרשומות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. דאגו לעדכן באופן שוטף וקבוע את אנשי הקשר שלכם על כלל הפרטים (ככל שיש יותר נתונים ומידע כך קל יותר להסיק מסקנות, לבצע חיתוכים, להנפיק דוחות ולדוור בצורה ממוקדת) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. חשבו על מוצר מבוא אטרטיבי והכינו נוסח לשליחתו בתמורה למייל \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

דוגמא:

היי ליגל,

מה שלומך?😊

אני נוהגת לקבל לא מעט שאלות ובקשות לטיפים מלקוחות בנושאים שונים הקשורים לתכנון ועיצוב פנים.

לאחרונה קיבלתי לא מעט פניות מלקוחות שהתעניינו בעיצוב חדרי רחצה.🛁

ראיתי זאת כהזדמנות לעשות משהו חדש וליצור מאגר ידע, שמרכז את השלבים הכי חשובים לעיצוב ותכנון חדר הרחצה המושלם.✨

בחרתי לשתף את הידע שצברתי במשך כ-27 שנה בתחום עם כל מי שחפץ בכך באמצעות המדריך הראשון שיצרתי.

לאיזו כתובת מייל לשלוח לך את המדריך?

אשמח לשמוע את דעתך😊