

Topik 3 : 7 Tips Tawan Hati Pelanggan

Pelanggan adalah raja. Tentu anda pernah mendengar istilah “*Customer is always right*” yang bermaksud “*Pelanggan adalah sentiasa betul*” di dalam bahasa Malaysia. Walaupun kadang-kadang istilah ini adakalanya tidak sesuai kerana ada juga pelanggan yang bersikap kasar, tetapi bagi memastikan perniagaan anda berjalan dengan baik, anda patut membiarkan pelanggan menang.

Sungguhpun begitu, ada masih mempunyai hak di antara pelanggan. Contohnya anda boleh menetapkan syarat-syarat jual beli. Cara ini membolehkan anda mengambil tindakan sekiranya berlaku pelanggaran syarat yang telah ditetapkan.

Satu perkara yang patut anda tahu ialah “*Pelanggan itu bukan pembeli tetapi pembeli itu adalah pelanggan*”. Maksudnya setiap pelawat yang mengunjungi laman web anda merupakan pengunjung anda tetapi belum tentu mereka membeli produk anda. Manakala mereka yang membeli adalah pelanggan.

Jadi, yang mana satukah paling penting untuk anda jaga dan hargai dengan sebaiknya? Sudah tentulah kedua-duanya, tetapi yang paling utama ialah pelanggan anda. Bukan senang untuk anda memperoleh pelanggan yang baru. Adalah lebih mudah anda menawarkan produk yang baru kepada pelanggan sedia ada berbanding pelanggan baru.

Di bawah ini saya berikan anda rahsia bagaimana mahu menawan hati pelanggan. Rahsia tersebut ialah :

- a) **Beri hadiah PERCUMA!**
- b) **Bina hubungan dengan pelanggan.**
- c) **Ucapkan terima kasih.**

- d) Tambahkan kualiti produk & perkhidmatan.
- e) Beri baucer atau kupon diskaun.
- f) Mudahkan proses pembelian.
- g) Beri hadiah tidak dijangka.

1. Beri hadiah PERCUMA!

Anda boleh berikan hadiah PERCUMA! kepada pengunjung laman web anda seperti memberikan eBook atau eZine, *sample* produk, CD dan sebagainya mengikut kemampuan anda.

2. Bina hubungan dengan pelanggan

Bagaimana membina hubungan dengan pelanggan? Ikutlah nasihat saya ini. Sekarang anda mempunyai rekod pelanggan yang telah membeli produk daripada anda. Anda boleh berikan tips-tips percuma, infomasi ringkas terkini pada setiap minggu atau bulan.

Pelanggan anda tentu akan berasa bahawa anda mengingati dirinya dan dihargai. Mereka juga berasa gembira kerana mendapat tips-tips yang dapat membantu mereka dalam bidang yang diceburi.

3. Ucapkan terima kasih

Setiap kali pelanggan selesai membeli produk anda, jangan lupa mengucapkan sedikit penghargaan dan terima kasih diatas pembelian produk anda. Selain itu, kirimkan kad ucapan terima kasih bersama produk yang di pesan kepada pelanggan.

4. Tambahkan kualiti produk atau perkhidmatan

Sesuai produk yang yang dijual, pasti akan wujud produk yang baru dan lebih hebat daripada produk lama. Jadi anda boleh menambahkan kualiti pada produk anda. Contoh jika anda menjual eBook, anda boleh mengemaskini kandungan serta isinya.

Anda boleh menjualnya kepada pelanggan lama dengan harga istimewa dan harga biasa kepada pelanggan baru.

Anda juga digalakkan meningkatkan mutu perkhidmatan. Jika sebelum ini anda memberikan tips kepada pelanggan setiap bulan, apa kata anda berikan tips setiap minggu.

5. Beri baucer atau kupon diskaun

Di dalam perniagaan internet. Baucer atau kupon diskaun ini seperti perkara yang wajib diberikan kepada pelanggan. Jadi, anda juga patut memberikan diskaun yang berpatutan kepada pelanggan. Jangan sampai anda kerugian sudahlah!

6. Mudahkan proses pembelian

Proses pembelian yang rumit hanya akan menyusahkan pelanggan. Akhirnya pelanggan berpotensi ini tidak jadi membelinya. Proses pembelian yang paling mudah adalah dengan menggunakan kad kredit dan e-banking. Gunakan kedua-dua kaedah pembayaran ini.

Anda juga wajib menerangkan langkah-langkah pembayaran yang dilakukan. Walaupun pelanggan sedia maklum berkenaan prosesnya, tetapi dengan penerangan yang anda berikan menambahkan keyakinan mereka untuk membayar harga produk anda!

7. Beri hadiah tidak terjangka

Hadiah tidak terjangka adalah seperti produk yang dipesan dihantar bersama hadiah-hadiah lain dan kemudian disertakan hadiah istimewa yang pelanggan sendiri tidak tahu akan menerima hadiah tersebut.

Contohnya adalah seperti produk yang anda jual ialah eBook + Software percuma + Kupon diskaun. Anda boleh menambah 10 eBook percuma ataupun anda berikan kursus pembelajaran online mengenai produk yang anda jual secara percuma selama 10 hari. Semuanya bergantung kepada kreativiti anda!

Saya telah mendedahkan rahsia bagaimana menawan hati pelanggan. Dengan 7 rahsia tadi, saya yakin anda akan dapat mengekalkan pelanggan dalam jangka masa yang panjang.

Saya ingin menceritakan satu kisah yang menarik berlaku kepada diri saya sewaktu membeli kad prabayar di sebuah kedai milik peniaga Cina. Peniaga Cina itu menyambut saya dengan senyuman dan bertanyakan kepada saya apa yang saya mahukan.

Kemudian, setelah saya memperoleh kad prabayar tersebut, dia memberikan saya sebatang pen. Saya terkejut lalu bertanya kepadanya, "dapat pen percuma ke?". Dia tersenyum dan menjawab "ya".

Pada masa itu, hati saya berasa gembira dan seronok. Walaupun pen itu adalah pen biasa tetapi seronok kerana dilayan dengan baik. Tidak seperti sesetengah kedai yang menjual kad prabayar, ada caj sebanyak RM0.50 dikenakan walaupun dengan membeli kad prabayar dan bukannya secara sms (Jangan marah ya). ☺

Jadi, pilihan di tangan anda. Jika anda mahu mengekalkan perniagaan anda dalam jangka masa yang panjang, tawanlah hati pelanggan. Tetapi jika anda hanya sekadar mahu menjual dan mendapat untung, pasti anda akan rugi kelak.



“Panduan Perniagaan Internet:
Formula Rahsia Buat Wang Besar Secara Online
Yang Anda Boleh Cetak Dan Jual
Pada Harga **Rm70** Dan Simpan Semua
Keuntungan 100%! ”

Bina Empayar Perniagaan Internet Anda Sendiri Dan Jadilah Usahawan Internet...Sekarang!!

Dengan modal **yang rendah** sahaja sehari anda sudah mempunyai **produk yang telah siap sedia untuk digunakan – tidak perlu lagi bersusah payah mencari atau mencipta *produk* atau memerah otak mencipta produk baru!!** Semuanya tidak perlu.

Anda kini memiliki eBook panduan perniagaan internet **Formula Rahsia Buat Wang Secara Online**, iaitu sebuah panduan yang lengkap dan penuh dengan informasi mengenai **panduan membina perniagaan internet anda yang pertama!** Anda boleh mulakan perniagaan anda hari ini dengan memasarkan eBook kami atau memasarkan produk anda sendiri. eBook ini memberikan faedah yang amat besar kepada anda!

Dapatkan maklumat lanjut di <http://www.ideaperniagaan.com/>

Siapa Mohd Fazdlie ?

Mohd Fazdlie Mohamad Sahid merupakan graduan politeknik di utara tanah air. Mempunyai asas pendidikan IT dan masih lagi menuntut secara part-time dalam jurusan Pentadbiran Awam di Universiti Teknologi Mara. Beliau kini sedang bekerja di dalam sektor awam bahagian pengurusan kewangan.

Walaupun menyambungkan pelajaran di dalam bidang yang lain, minat beliau di dalam bidang IT tidak pernah padam. Beliau banyak membaca buku-buku berkaitan dengan perniagaan termasuk mencari informasi-informasi di internet yang berkaitan dengan perniagaan secara online. Oleh kerana kesungguhan beliau, maka wujudlah sebuah laman web yang diberi nama **ideaPERNIAGAAN.com** yang menjurus kepada panduan memulakan perniagaan internet.

Beliau bercita-cita untuk menjadi salah seorang usahawan internet yang berjaya. Kata-kata beliau yang cukup unik...

“Langkah anda hari ini, penentu kekayaan anda masa depan....”

Mohd Fazdlie Mohamad Sahid
ideaPERNIAGAAN.com
url : <http://www.ideaperniagaan.com/>
blog : <http://ideablog.wordpress.com/>
email : admin@ideaperniagaan.com
