

مشتری چه میخواهد ؟ چه خواسته ای دارد ؟

مشتری چیز زیادی نمی خواهد . یک برخورد خوب ؛ یک تبسم ؛ یک رسیدگی . مشتری نمیخواهد پای او گران حساب کنید و وقتش را بگیرید . وقتی مشتری تصمیم میگیرد از شما خرید کند و از دیگران نخرد به شما اعتماد کرده است . تنها چیزی را که نمیخواهد این است که بفهمد سر او کلاه گذاشته اید و فریبش داده اید . بنابراین مشتریان خود را مجاب کنید که :

چیزی سوای آنچه در نقاط دیگر وجود دارد از شما میخرند . البته مشتری دوست دارد که شما هم سود کنید اما او خواهان معامله ای است که به سود مکفی برسد . مشتری رئیس است . دیروز؛ امروز و فردا و این مطلبی است که نمیخواهد شما آن را فراموش کنید . به محض اینکه احساس کند به او بی اعتنائی می کنید شما را اخراج میکند . آدم عاقل کسی است که فرض را بر این بگذارد که همه مشتریان قصد ترک او را دارند و بنابراین با چنگ و دندان برای حفظ آنها تلاش کند . او میداند که پیدا کردن یک مشتری جدید هزینه اش چند برابر حفظ مشتریان قدیم است .