

Сохранение клиентов, когда Вы обнаруживаете проблему со своим продуктом, или обслуживанием очень важно, потому что это устанавливает тон для взаимоотношений с потребителями. Даже у лучших продуктов и услуг иногда есть проблемы. Когда они возникают, Вы должны рассмотреть вопрос «как заработать потребительское доверие». Почему? На это есть серьезное основание: некоторые клиенты не знают, насколько хороший продукт или обслуживание - пока они не испытали его. Если Вы демонстрируете беспокойство и обязательство перед клиентом, это существенно усиливает положительное отношение к продукту или услуге.

Если Вы обнаруживаете проблему, появляются **два варианта** решения:

1. Наедятся на то, что клиент не обнаружит просчет.
2. Признать существование проблемы и решить ее без ущерба для клиента.

Выбор первого варианта решения вопроса равносильно тому, как спрятать автомобиль в снегу: в конечном счете, кто-то обнаружит пропажу. Точно так же рано или поздно **клиент выявит проблему**

. Скрытие недостатков товара или услуги только увеличит количество вопросов, потому что клиенты не только подвергнут сомнению качество продукта, но и серьезность компании в целом. Второй же вариант не без финансовых потерь и рисков, но удовлетворенность клиента стоит этих недостатков. Возникающие риски при устранении проблемы могут быть устранены или минимизированы одним фактором: Вашим поведением. В состоянии ли Вы объединиться с клиентом на эмоциональном уровне? Вы сможете предоставить клиенту те блага, которые были обещаны?

Весьма не эффективным средством коммуникации в данной ситуации является использование электронной или голосовой почты. Не допускайте такой ошибки. Удержание клиента – Ваша цель. Важно рассмотреть проблемы продукта с индивидуальным подходом и продемонстрировать клиенту готовность незамедлительно устранить возникшие сложности. Если существует возможность осуществить звонок каждому Вашему клиенту, непременно воспользуйтесь этой возможностью. При разговоре не перекладывайте ответственность на третью сторону, признайте личную ответственность за случившееся. Внимательно выслушайте претензии, и примите решение на устранение обоснованных вопросов. Такого рода звонок должен поддержать уверенность клиента в продукте или услуге, а это потребует добросовестного исполнения взятых на себя обязательств.

То как Вы стремитесь удержать **проявить лояльность** к потребителям реализуемых товаров/услуг, несомненно, является неотъемлемой частью, того, как проходят бизнес процессы. Ваши действия помогут продемонстрировать качество обслуживания, что послужит укреплению и долговечности отношений с клиентами.