



Customer Service Tips 80

Customer Service yang Proaktif

Sangat penting untuk tetap membina hubungan baik dengan pelanggan dan klien sebelum timbul berbagai masalah. Berikut adalah beberapa saran untuk melakukan pendekatan yang lebih proaktif untuk melayani pelanggan yang sudah ada.

1. **Mempromosikan program tambahan.** Berikan pendorong lebih lanjut yang dapat meningkatkan penjualan. Hal ini dapat meningkatkan *add-ons* dan peluang *cross-selling* dan memberi pelanggan pengalaman nilai tambah.
2. **Menciptakan pesan.** Memberikan pesan perusahaan yang konsisten memastikan pelanggan bahwa sejak pembelian sampai pemakaian, perusahaan Anda mendukung mereka. Latih para tim penjualan untuk tetap melakukan pesan ini.
3. **Follow-up pada penjualan atau layanan.** Sekedar menelepon atau mengirimkan surat follow-up dapat berdampak baik; pelanggan akan menghargai waktu yang sudah Anda berikan dalam mengembangkan kemitraan dan hal ini dapat menciptakan kemungkinan terjadinya bisnis kembali. Jika timbul permasalahan, akan lebih mudah untuk meluruskan situasi karena mereka tidak harus berusaha untuk menghubungi Anda.
4. **Bersiaplah.** Hal ini termasuk mengetahui apa yang diharapkan, secara profesional menangani hal yang tidak Anda harapkan, bekerja ekstra dan berlaku sebagai penasihat pelanggan.
