

《让你的客户购买更多》



\* 15 条跟进顾客与客户的技巧

\* 未被挖掘的“金矿”：回头客

和客户交流的越充分，你的生意就越繁荣昌盛。就像你们将在这篇文章中读到的那样，在今天这样繁忙的世界里，期望客户在头脑中深记住你和你的产品是一种不理智的。如果你们想要从商业中充分获利，就需要拥有经常和客户联系的提醒者。

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

不经常向客户介绍你的业务，你的产品和你自己，这是一个极大的错误，这样做会使你的竞争对手把他们争取过去。

我将告诉你们 15 种跟进客户的技巧，这些技巧能让你成为客户忠实的朋友，它们还能迅速确立客户对你的忠诚，使得他们不间断的和你进行一笔又一笔生意往来。

然后我们来看一下重复交易，以及怎样才能获得更多的再次交易往来。这的确是一个未被挖掘的金矿。这些都是关于如何和客户沟通和如何把客户引领到你们公司的门口。

让顾客买的更多，买的更频繁

差不多每一间我去了解的公司都犯了一个典型的不谨慎的行为。代价是非常昂贵的。他们相信时常和客户和准客户沟通是一种不便之事，是一种不受欢迎的打扰，是令人讨厌的事，是一个错误。（在很多情况下，企业不愿付出一点努力和客户保持联系。）这两种态度都是昂贵的错误。

事情的实质是这样的：如果你有重要的信息，这些信息能够支持，维持和促使人们尽可能经常产生使用你们产品的想法、构想或者

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

哲学思想，进行尽可能最好的组合……，你有责任经常向客户和准客户传播这种信息。

为什么？因为在今天令人癫狂的环境下，不能期望你尊贵的客户们或者准客户们常常会意识到你的产品和服务的价值，和维持它的重要性——进一步把它们更好地联合运用，改进的结果就会出现。

在销售一开始就提供这些资料应该是很不错的。但是除非你在一个连续不断的基础上保持提醒，重申，演示，解释，举例说明和更详尽地阐述，否则你就会成为“没见面，被忘掉”的牺牲品。这是前所未有的真理。

我不认识你，有时我甚至记不起来一小时前我和谁谈过话，更别说我许诺要做什么，为什么我想要去做它。除非这件事情成为我生活中连续的固定操作程序，或除非有人反复提醒我去做一些事情，这样的可能性是有的，可问题是我从不打算用心记它。是否有这样的可能性统计：你的客户、主顾或者病人在他们的日常生活中会及时的记起你们？你如何看待这样的统计可能性呢？可能性是零。

因此你需要负起个人的职责——每周，每月，每季度，每年，依靠你们产品或服务所具有的活力，采用一种最佳沟通策略和客户交

流。

第一步是确定在销售时你和客户进行了沟通，并在他们的脑海中建立了尽可能经常或需要使用你们产品或者服务的益处的概念，让客户深信你们为他们推荐的使用频度是最佳的并知晓为什么是最佳的。

例如：如果你出售草坪或者花园用品，不要仅仅是卖给你的客户一包肥料。还要向他们解释有规律的按月施肥及每两个月进行一次除草的好处。帮助客户想象他美丽新草坪——芳草萋萋，绿意盎然，不夹杂一棵蒲公英。

一旦你清楚地解释了重复使用的益处之后还要表明你将和他们保持定期交流，并视之作为一种服务，一种礼节和对顾客额外的好处。你将和他们会面、或通过电话，信件或者电子邮件（不论什么合适的方法）亲自交流，以确保他们的利益最大化，最终结果是他们找上门来。你要更新他们的知识，跟他们分享其它应用你的产品或服务的方法。底线是：你将作为他们的朋友和忠实的建议者——将不断地为他们提供服务。

这样做，你的客户或主顾就会期望你和他们保持经常的联系。

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

他们将时刻准备着并等待你和他们联系。（当然，不要忘记记下他们的名字和地址。）

### 跟进顾客和客户

记住大多数买卖都是在几次联系后成交的，而不是第一次就做成的，因此在放弃顾客和准客户之前要跟进多次。

- 用复写纸印一份你们邮件原稿的“复印件”，以备后来的跟进通信参考。

- 用电话跟进作为直接邮件交往的补充。

- 一接到新客户的第一个定单，就给他们发一封特殊的“感谢信”。感谢客户的每一份定单。

当客户目前没有交易时 不时寄封信给他们，感谢他们以前的购买，并邀请他们再次定货，同时随信附寄一些宣传材料作为邀请的补充说明。

通过平时的邮件往来和客户交朋友。邮件所涉及的只向客户

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

提供特殊的报盘和对他们以前的商业往来道谢都是最好的投资。

给大买家跟进信，重申他们是买对了，以防止“购后失落或后悔”。

使客户坚持你的产品，或者作好他购买后的售后服务工作。用邮件跟进他对产品的看法……，询问他是否想了解更多的信息……，如果合适，可以向他提供使用的方法，那些方法他可能没有想到过，或者他可能忘记了。

通过送给客户关于销售或其它特殊事情的最新通知，增强和他们之间的友好关系和增加他们的重复购买。

新年期间是邀请以前的客户重新进行往来的特别好的时间。

一个房地产经纪人可以通过信件向附近地区介绍新来者确立起一种友好关系。

如果你们在印刷材料中出现错误，立刻随后寄出一封更正信，这样做也可以促成另外的买卖。

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

如果特殊情况延误或者可能导致邮件的延误到达，运用信后插入附笔，模仿橡胶印章，或者跟进邮件通知接受者原来邮件中的截止日期已经延长到邮件到达后的一个指定的日期或者指定的几天。

如果发给潜在客户或客户的跟进邮件没有回音，试着给他的妻子发封邮件，向她解释收到他的回信的重要性。

给专业人士的跟进技巧（但是人人皆可用！）

专业人员经常无法使他们的客户知晓他们自己是很重要的，或者客户的观点和意见是重要的。为了解决这个问题，专业人员应当有一个原始的咨询表格，标明客户的配偶或他们孩子的名字及其兴趣爱好等。你们可以通过这些表格了解客户的情况，这些情况的了解能使客户感到自己的重要性。

访问之后，你或者助手应当打电话去询问她/他怎么样，这种技巧或药物有效吗？并指出如果他们一有问题你总可以提供帮助。

送圣诞卡和生日卡或便条会使人感到自己在别人心中很重要。一旦客户的问题解决了，不要对他们置之不理是至关重要的。

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

医生和牙医特别需要注意他们的候诊区。那儿的杂志或期刊往往是破烂不堪的过期刊物。专业人员应当坚持在桌子上放上新的刊物，如果接待人员手头保留几本杂志，当病人签名就诊时顺手地给她几本，效果会更好。

接待人员应当热情友好，彬彬有礼，他们应当事先了解病人的一些状况一边进行有意义的交谈。如果医生接诊迟了，接待人员应当宣布：“非常抱歉，医生会耽搁您一会，你可以办点别的事，或许要用电话通知什么人吗？”

要竭尽所能让病人感到自己被重视。

在病人面前放置新出版的杂志，电视，冷热饮料，可能的话再放一个摆满各种各样书的书架。这些方法使病人感到受重视。

也许你有一个可以放 G 或 PG 格式电影的影碟机，摆上几盘经过精心挑选的影碟。400 美元的投资是什么？什么也不是。如果你是一个儿科医生，就设置一个小型儿童区，雇几个高中或大专院校的女生来和孩子们玩耍就行了。

专业人员也可以关注病人或其家人的私事，如生日或度假。寄

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

卡是很好的。如果接待人员在某天早晨打电话祝你生日快乐，你会感觉很好。如果有病人的小女孩过生日，接待员打电话说，“鲁顿医生今天早上不能亲自打电话，他让我转达他对您女儿祖利的问候，祝他生日快乐，他会送他一些麦当劳的餐卡，这样您女儿就可以带她的好朋友去吃麦当劳了。”

这些的成本跟所带来的商誉价值怎样比？给他们一些有意思的东西，讨好他们，让他们想起你来。

如果你的员工没空，那就雇一个临时工，每一次几小时，或是在圣诞节期间，这是值得的。代替寄圣诞卡，他或她会电告你的客户说：这里是吴医生处，吴医生现在很忙，没空打电话，他要我打电话给你，祝你和家人圣诞快乐（或 Hanukkahs）和新年进步！他祝愿你们来年更好。这些要多少钱？它花你 \$5 一小时 - \$100 去打电话给你的客户或病人。

未开采的“金矿”：重复生意

认真分析一下你的老顾客，他们从你那里采购是出于什么原因，然后把这些理由的精髓再重复一次。

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

大部分商人不去把心思花费在老顾客身上。即使会这样做的人也只是能赢得一小部分回头客，其实他们能做得更好，潜力巨大。

一旦顾客对你的服务满意，他们很喜欢，也非常愿意同你合作，进行生意往来。他们只不过是悄悄的要求你去引导他们，我的意思说他们会很诚实的在此购买你的产品。但是否能把顾客变成回头客取决于你是否很花时间、精力和必要的提议去引导他们。有无限的办法可以做到这一点。例如：

为你的顾客提供一次优惠价格来吸引他们再次与你做生意。目的是与顾客建立一种亲密的关系。关注你周围的顾客，寻找一切可能去做到这一点。如果你始终坚持为顾客服务至上，让顾客获益，不断为顾客加强和创造更多的生活价值，而不仅仅是同他们做买卖，那么同顾客建立亲密的关系只是个时间关系。毕竟顾客是人，有希望和忧虑，有问题和压力。

与你的客户交流越多，就越能与他们建立起信任关系，客户就越有可能进行有效购买。他们把你视为关心他们的朋友，愿意和您熟，和您保持密切的关系。

研究分析一下周刊、月刊、季刊、半年期刊和年度刊物的读者

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

您会发现，周刊的读者比其它刊物的读者阅读他们的刊物更透彻，同刊物之间保持着更为紧密的联系。

你想你没话说的吗？记着你是在同人打交道。你能关注他们吗？能同他们交流思想吗？你也可以寒暄他们的家庭。

让客户了解市场的最新动向，给他们提供免费试用新产品的机会。提醒他们新市场的发展趋势，并提供机会让他们提前预订。这样做可以增加销售。

我有一个客户，他总是有自己独到的观点，因而魅力十足。从政治到农牧到道德问题他都有精辟的见解。我每月都同他交谈，并把谈话内容录音，改编后写成一封信，连同报价一起寄出。这样做获得了巨大的成功，他成了获利的中心，人们都很喜欢他。

上一次你和每一个客户进行私下交流是在什么时候？没有时间吗？你可以找一位能言善辩的高水平的专业助理代表你向客户打电话，告诉他们你是如何感激他们，把你认为有价值的想法同他们一起分享。

越是发自内心的关注客户的利益而不是你自身的利益，你和他

杰·亚伯拉罕全集/创业/世界顶尖营销资料/店内全部资料仅仅  
10元 <http://shop58291279.taobao.com/>

们之间的联系就越紧密。你可以找到自己的兴趣点，然后问问你自己：

我的客户也会真的对此感兴趣么？我怎样才能使他们从中获得益处？要让客户们知晓你更关注的是他们自身利益而非仅仅是他们的支票。

所以要经常通过电话、信函或赠送礼物（小书、报告、录音磁带或刊载各种信息的报纸便条等）同你的客户沟通，你要知道这些东西对他们的生意及他们自身都是重要的。