

Jak vytěžit z podnikání maximum



Znáte ten případ, kdy vejdete do prodejny a nejraději byste se hned otočili a šly pryč?

[nákupní centrum](http://www.pixmac.cz) legální fotografie z fotobanky www.pixmac.cz

Takový pocit zklamání a rozčarování jsem zažil snad už desítky. Chystáte si na prodejně zakoupit nějakou věc, ale odradí vás např. přístup jejich zaměstnance. Ano i taková maličkost ovlivňuje, zda zákazník produkt zakoupí nebo ne.

Co zákazníka od obchodu nejčastěji odradí? *Arogantní přístup prodejce, neznalost produktu, služeb, neochota vše vysvětlit, nekvalitní servis, nespolehlivost a nedodržení termínů dodání, nekvalitně a nepřehledně zpracovaný manuál, neatraktivní obal, design produktu, špatný přístup k obchodu, špatná podpora na telefonu, internetu, špatně zpracované faq na stránkách, nepřehledné stránky...*

Zdokonalujte místa, kde přicházíte do kontaktu se zákazníky. Minimalizujte příčiny, které odrážejí zákazníka od dokončení obchodu. Snažte se sledovat jejich chování a přizpůsobujte se. Hledejte důvody, které vám dají náskok před konkurencí.

Osobně nejraději nakupuji na místech, kde se ke mně lidé chovají příjemně, kde si připadám, že jsem jejich výjimečný zákazník (obchod nemusí být nejlevnější). Když jim zavolám a cítím, že se mi snaží pomoci.

Za celou dobu se mi stalo jen jednou, že jsem v restauraci nechal opravdu štědré spropitné. Jejich obsluha byla opravdu vynikající a paní mi to spropitné dokonce chtěla vrátit, že ji stačí ten pocit, že jsem se u nich dobře bavil a bylo mě příjemně. **Samozřejmě že spropitné jsem ji nechal a navíc jsem si tu restauraci velmi oblíbil a pravidelně ji navštěvuji.**

Autor článku Tkim, článek byl napsán 27/7/2015.

URL článku: <https://www.zadany.cz/vse-o-podnikani/jak-vytezit-z-podnikani-maximum>.