

Checklist x asiakas- kokemus



kasvutarvit.fi

✓ Huolehdi sivuston käyttökokemuksesta

Asiakaskokemuksen huomioivan sivuston pitää toimia nopeasti ja luotettavasti. Sen tulee olla helppokäyttöinen ja tarjota kysymykset asiakkaan esittämiin kysymyksiin.

Erytisen hyvin toteutettu sivusto jättää positiivisen muistijäljen, jolloin ostopäätöstä pohtimaan jäänyt asiakas todennäköisemmin palaa sivustolle viemään ostoksen loppuun.

✓ Ymmärrä asiakkaan tarve ja luo kitkaton asiakaspolku

Asiakkaan polku kotisivuillasi alkaa osumasta hakukoneesta tai suorasta osoitehausta, jatkuen laskeutumissivulle ja siitä eteenpäin aina ostoprosessiin ja sen jälkimaininkeihin.

Asiakaspolkua kehittäessä on tärkeää ymmärtää asiakkaan tavoite hänen saapuessaan sivustolle.

Joskus asiakas tietää tismalleen mitä on etsimässä - tällöin hän todennäköisesti saapuu suoraan tuotesivulle, jolta odottaa saavansa kattavaa tietoa hakemastaan tuotteesta. Joskus asiakas on vasta etsimässä ratkaisua ongelmaan - tällöin hänen kysymykseensä voi olla helpointa vastata artikkelin tai videon muodossa.

Aineettomien palveluiden sekä kivijalassa toimivien yritysten tapauksessa on erittäin tärkeää tarjota yhteystiedot sekä aukiolot mahdollisimman selkeästi.

✓ Kerro kehuista muillekin ja tuo tyytyväiset asiakkaat esiin

Kun yrityksesi kerää kehuja, kerro niistä myös potentiaalisille asiakkaille! Ensimmäistä kertaa ostavat asiakkaat luottavat toisten asiakkaiden arvioihin yrityksen kertomaa enemmän.

Asiakastytyväisyyttä kannattaa kartoittaa ja tuoda hyvät kokemukset sivuilla näkyvästi esiin.

✓ Tarjoa asiakaspalvelua, joka sitouttaa

Erinomainen asiakaspalvelu on yksi suurimmista vetovoimatekijöistä, jolla on vaikutusta niin tuoreisiin kuin pitkäikäisiin asiakassuhteisiin. Esimerkiksi hyvin hoidettu reklamaatio voi olla yksi sitouttavimmista kohtaamisista asiakkaan ja yrityksen välillä.

✓ Kysy asiakkailta mitä mieltä he ovat

Asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä voi kartoittaa monella tavalla ja monen eri kosketuspisteen kautta.

NPS-kyselyt ovat suoraviivaisin tapa seurata asiakastytyväisyyden tasoa. Lyhyen kyselyn voi liittää esimerkiksi asiakaspalvelusta tulleen viestin perään. Koska NPS on pelkkä numero, se ei pelkästään kuitenkaan riitä asiakkaan kokemuksen ymmärtämiseen.

Erilaiset asiakaskyselyt sekä mm. palautteiden kerääminen Trustmaryn kaltaisilla sovelluksilla auttavat laajentamaan näkymää asiakkaan maailmaan. Tyyli on vapaa, kunhan kerää!