



[Checklist] Empatia si comunicarea in relatia cu clientii

**Pont: printeaza checklist-ul si foloseste-l pe masura ce iti deschizi si cresti magazinul!*

Task	Da	Detalii
Comunica sincer si cald		
Arata-le clientilor ca esti deschis sa ii ajuti oricand.		
Ofera toate informatiile necesare, ante-achizitie: FAQ, denumiri intuitive pentru produse si categorii, politicile magazinului, date proeminente de contact.		
Ofera toate informatiile necesare, post-achizitie: tutoriale pentru folosirea produsului, informatii pentru intretinerea produsului etc., si rasplateste-le fidelitatea.		
Comunica empatic si creeaza proceduri pentru gestionarea clientilor nemultumiti. Ofera alternative pentru rezolvarea situatiei.		
Vorbeste pe limba clientului, fara termeni tehnici sau limbaj corporate. Poti face si small talk, in special cand vorbesti cu clienti recurenti.		
Personalizeaza discursul tau in functie de cum vorbeste clientul.		
Creeaza consecventa pentru clientii tai		
Foloseste formulare de inregistrare , astfel incat sa colectezi informatii si sa iti poti pregati dinainte mesajele & triezi clientii.		
Fa o prima impresie solida printr-o secventa de onboarding personalizata. Spune-le noilor clienti tot ce trebuie sa stie pentru a incepe sa lucreze cu tine.		

Ai nelamuriri sau ai nevoie de ajutor? Trimite un email cu cerinta ta pe help@gomag.ro, iar colegii de la support iti vor raspunde.



Stabileste o procedura clara pentru gestionarea comunicarii cu clientii.		
Seteaza-ti notificari pentru a reveni cu email-uri sau apeluri de check-in , in special pentru clientii fideli.		
Comunica cat se poate de clar termenii si conditiile & politicile magazinului tau. Asigura-te ca ai link-uri accesibile peste tot si directionezi oamenii spre ele, in momentele cheie.		
Cere constant testimoniale si recomandari de la clientii actuali. Le poti oferi discount-uri si alte recompense pentru aceste actiuni, dar NU conditiona acordarea recompensei de lasarea unui review.		
Fii un ascultator activ si implicat		
Asculta activ, pune intrebari si elimina ceea ce te distrage.		
Nu veni cu solutii generale, nicio situatie nu e la fel ca alta.		
Noteaza-ti punctele principale din conversatie si amplifica-le.		
Asigura-te ca ai inteles ce iti cere clientul.		
Creeaza-ti un set de intrebari, pe care sa il adaptezi la discutie.		
Fa un rezumat la finalul conversatiei. Asa il asiguri ca a fost inteles si va inchide telefonul impacat.		
Fii accesibil		
Lasa-i pe clienti sa iti scrie oricand. Chiar daca e noapte, weekend sau sarbatoare, e important sa aiba siguranta ca iti poate pune intrebarile dorite - iar tu raspunzi intr-un interval de timp dat.		

<p>Incurajeaza clientii sa iti puna intrebari. Poti sa ii abordezi chiar tu, fizic (daca ai un magazin offline) sau prin declansarea casutei de live chat.</p>		
<p>Asigura un proces de achizitie cat mai intuitiv: one page checkout, plasare elemente in zonele in care se asteapta sa le gaseasca, navigare usoara etc.</p>		
Stabileste si comunica limitele		
<p>Clientul nostru NU este stapanul nostru. Ai grija sa iti formezi un mindset corect pentru gestionarea relatiei cu clientii tai si sa comunici clar limitele, pentru a forma asteptari realiste cel putin pentru majoritatea bazei tale de clienti.</p>		