

# 安通车生活汽修厂连锁加盟条件

产品名称	安通车生活汽修厂连锁加盟条件
公司名称	上海罕尔润滑油有限公司
价格	100.00/件
规格参数	品牌:罕尔润滑油 型号:汽修工具
公司地址	上海市奉贤区联合北路215号第1幢4190室
联系电话	400-0217880 13302035139

## 产品详情

### 一.安通天下连锁养修教您怎样留住客户

1个不满意客户会让13个客户不来公司买产品，而4个不满意客户中，只有1个会抱怨。所以当1个客户开始抱怨时，影响的是52个客户的生意。

安通天下加盟门店在互联网时代，门店客户更多是依赖平台来导流。对于门店自己来说，有很好的客流是不错。但是，对于门店自己而言，排除这些依赖外部的流量，我们是否有自我转化能力？

自我转化有很多种，经营好老客户是一个不错的方式，老客户开拓的成本，比起新客户而言花费的成本会更少，仅仅只有七分之一。

本文就是如何将门店客户进行精细化管理并转化的。

#### 1. 如何给老客户分类

我们思考客户关系时，第一是老客户。我们要对老客户进行分类，因为不是所有的老客户都重要。老客户分为客户卡和接触卡两类，客户卡分为忠实客户、有效型客户、资料型客户和成交客。接触卡指的是没买产品的客户，分为h、a、b、c和潜在客这几种。

客户卡的意思是，让成交客户变成我们长期的保有客户，我们要从买了产品的成交客户开始尽力去维系。但是要把精力放在忠实客户和有效型客户，我们要精选铁杆客户。

有一点非常重要，我们必须要知道客户为什么忠实。客户满意是不够的，也不一定带来生意，客户回头继续买产品或者服务，是因为信赖。所以忠实客户=满意客户+信赖客户。与此同时，我们还要培养潜在客户，潜在客户的意思是，他们还不是我们的客户，但要通过耳濡目染，培养他们成为我们的客户。

我们必须要做客户的进厂习性，从中做出客户关系改善。

举个例子，某个安通天下连锁养修加盟店有 7882 份客户资料，筛选条件是：平均日行驶里程 5 - 500 公里、上牌日期在 3 个月以上、回厂次数不低于 4 次，得到的有效样本是 4714 份，占总样本的 52.61 %。

我们得到的日行公里在 50 - 150 公里的样本数量最多，占 71.9 %。我们可以了解，这个维修站主要修营运车。因为这个类型的车型最多，我们要抱紧他们的大腿。所以我们要分析高里程客户的需求是什么，车主通常做什么生意，消费能力如何，然后分析应该为他们准备什么备料和人力，从而抓紧这些客户。

## 2. 如何处理客户抱怨？

我们在客户关系里面一定会遇到一个问题：客户抱怨。我们要注意以下几个方面：

客户期望值开始改变，因为信息扩大，期望值越来越高。海底捞成功的一点在于，让每个员工下班都要总结，今天做了什么让客户不满意/让顾客很满意的事情，失败和成功都要检讨。

客户需要的是心灵服务而不是硬件服务，车主需要的是一次性把车修好，然后再做其他的服务！

把产品和服务做好是客户最基本期望；

想赚客户的钱必须先了解客户需求；

想增加利润必须增加你的说明和专业；

摆平客户抱怨需要经过受训的人；

想让客户多花一点钱必须让客户觉得你的服务好；

女性客户和年轻客户很重要，这几年女性可年轻客户持续增加，他们不一定要便宜的服务；

产品本身利润低，周边利益产品需要促进；

价格很重要，但客户更重视与人交往过程。

根据美国公司的调查，1 个不满意客户会让 13 个客户不来公司买产品，而 4 个不满意客户中，只有 1 个会抱怨。

所以当 1 个客户开始抱怨时，影响的是 52 个客户的生意。不要认为客户不抱怨就是满意，在客户反馈中，“还可以”只能得到 40 分，“满意”只是 60 分，“非常满意”才是 100 分。

客户离开的原因，68 % 是因为与他们打交道的服务人员漠不关心。

全国服务电话：400-021-7880