

Kako obstoječim kupcem prodati več?

Tanja Verhovnik, Verus d.o.o.,
Primer International Masters Publishers

Dejanski naslov:

nezadovoljnim

Kako  **kupcem prodati več ?**

Mission Impossible?



- **INTERNATIONAL MASTERS PUBLISHERS** – svetovna založniška hiša z 1 milijon aktivnih strank v 25 državah sveta. Obstajajo že 33 let – v Sloveniji so prisotni od leta 2002.
- Njihov produkt so tematske zbirke kartic (Enciklopedija o živalih, Domači zdravnik, Računalnik moj prijatelj). Stranke prejemajo 12 ali 36 kartic vsake 3 – 4 tedne.

Severni medved

Sesalci Skupina 1

RED DRUŽINA ROD in VRSTA

Zveri Medvedi Thalarcos maritimus



Severni medved, ki vzbuja grozo, je skupaj z rjavim medvedom in kamčatskim medvedom tretja največja kopenska zver na svetu. Z rumenobelo barvo kože se odlično prilagaja svojemu okolju.

Karta 1



Pomembne značilnosti

-  **Telesne mere**
Plečna višina: 1,5 m
Višina pokončnega telesa: 2,4-3,3 m
Dolžina telesa: 2,5 m
Teža: samci 400-600 kg, samice 300-400 kg
-  **Razmnoževanje**
Spolna zrelost: v 3 do 5 letu
Čas parjenja: od konca marca do začetka junija
Čas brejosti: 7-8 mesecev
Število mladičev: navadno 2
-  **Način življenja**
Vedenje: samotar, občasno v skupinah pri mrhovini
Hrana: tujlji, mrhovine in rastline
Dolžina življenja: neznana
-  **Sorodne vrste**
 Največji predstavnik družine medvedov je severnoameriški rjavi medved, ki je lahko dolg do 2,5 m in težek do 800 kg.



Zemljopisna razširjenost severnega medveda

Nahajališče

Na južnem robu arktičnega ledenega pasu, na Grenlandiji, obalah Severne Amerike in severne Azije.

Zaščita vrste

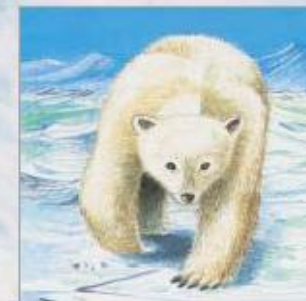
Severni medved je danes zaščiten vsepovsod, kjer živi, lov nanj pa je kontroliran. Po drugi svetovni vojni je prišlo do drastičnega padca njegove številne populacije, in sicer komaj na pet tisoč živali. Po sedanjih ocenah jih je približno štirideset tisoč in njegova prihodnost je odvisna od zaščite Arktike.

Kako se severni medved giblje na ledu?

Čevlje in spozbke stisne medved premaguje vboš tako, da se v oblačkih puhačlega snega po trebuhu in z razkoračnimi nogami spusti navzdol.



Pri teku severnega medveda jasno vidimo njegove okončine v rani obliki „O“ in prste obrnjene navznoter. Oboje pomaga tej teški živali obdržati ravnotočje na spozbki in zaledeneli površini.



- Osnovni cilj: razumevanje in razvoj dolgoročnega direktnega odnosa s svojimi strankami.
- Vsaka stranka je pomembna!
- Za svoje stranke skrbimo! Mi smo zato tukaj, da rešimo njihov problem.
- Glas strank in njihove potrebe vodijo naš posel!

- Vsi, ki kontaktirajo naš servis strank so z nečim **nezadovoljni**, velikokrat celo **zelo nejevoljni**.
- Odkriti želimo, kje je problem, njihovo nezadovoljstvo spremeniti v zadovoljstvo ter

jim seveda prodati več!

p.s. Povprečna dolžina klica je 2 min,
mesečno sprejmemo par 1000 klicev.



S ČIM JIH PREPRIČAMO?

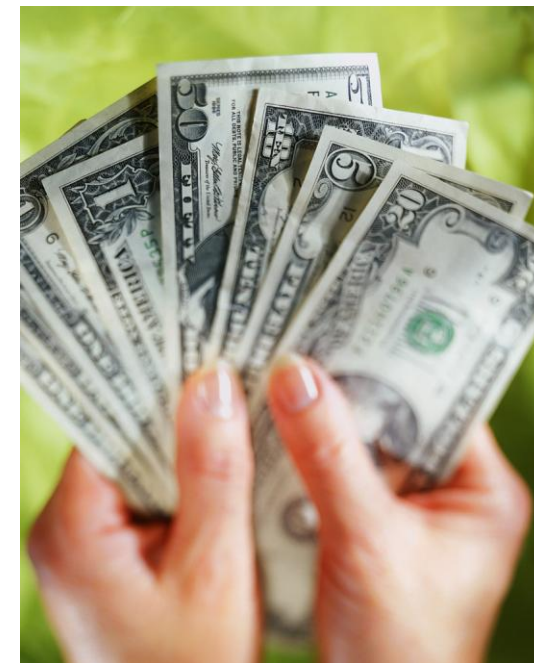
- **Večji nakup naenkrat:** prihranijo strošek poštne, manjša provizija banki, popust na ceno kartic, prej zberejo kartice..
- Prehod iz **enojnega na trojni paket:** prej zberejo kartice, nižja cena kartic..
- Sami lahko določijo **interval prejemanja:** namesto na 3 tedne lahko prejemajo poljubno na npr. 5 – 8 tednov

VZROK NEZADOVOLJSTVA

PROBLEM: Nejasnosti po dobljenem paketu

RAZLOG: Ne razume princip zbiranja, kaj je dobil, kolikokrat bo še dobil..

ODGOVOR: Povprašamo, kako je zadovoljen s karticami; podamo vse informacije in **svetujemo, kako lahko prihrani** ter še prej zbere zbirko!



VZROK NEZADOVOLJSTVA

PROBLEM: Stranka ni dobila paketa ali je ta poškodovan.

ODGOVOR: Pošljemo nov paket. Če je stranka zelo razburjena, ji en **paket podarimo**.

Prav tako ji ponudimo možnost, da prihrani in prej zbere kartice, če se odloči za trojni paket ali večjo količino naenkrat.

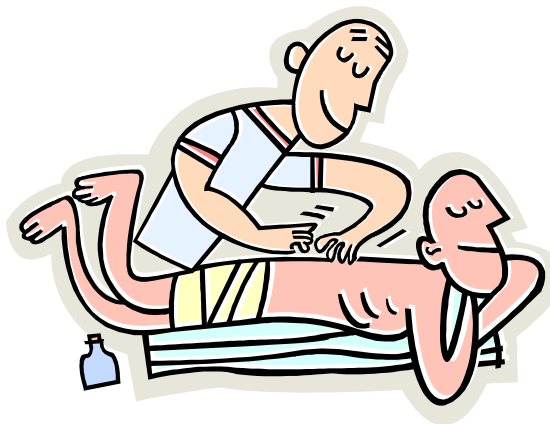
VZROK NEZADOVOLJSTVA

PROBLEM: Stranka dobi opomin, kljub temu da je že plačala.

RAZLOG: Identifikacija plačil ni 100 % (npr. stranka sama izpolni položnico).

ODGOVOR: To se pač zgodi in ni nujno, da je krivda na naši strani. **Dolg izbrišemo.**

Ponudimo ji nakup večje količine naenkrat. Tako potrebuje samo eno položnico, **1x plača** bančno provizijo in poštnino, prav tako **dobi popust** pri karticah.



- Nagradne igre.
- Vse stranke v drugem paketu dobijo ponudbo, da preidejo iz enojnega na trojni paket.
- Posebne ponudbe oz. obvestila na računu.

- Na spletni strani lahko kadarkoli vidijo, kdaj bodo dobili kateri paket, lahko spremljajo plačila, vsebine paketov in kartic..
- Operaterje redno izobražujemo, testiramo, tedensko spremljamo njihovo učinkovitost.
- Operaterji so finančno nagrajeni za vsako stranko, ki jo obdržijo, spremembo enojnega v trojni paket, večjo prodano količino naenkrat..

In še nekaj statistike..

- Na 1000 prejetih klicev pošljemo še od 30 – 65 % pisem s pisno ponudbo.
- Tedensko obdržimo do 35% takšnih strank, ki so hotele prekiniti zbiranje.
- Do 10 % jih prepričamo v večje nakupe naenkrat (ponavadi kontinuirano).
- Do 5 % jih prepričamo v spremembo naročila iz enojnega v trojni paket.

veRUS

Ravnotežje komunikacij.

Hvala za pozornost.

Vprašanja?

