

创业者失去客户的六种错误 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E5_88_9B_E4_B8_9A_E8_80_85_E5_c123_288383.htm

你的客户价值何在？没有他们，你的新事业从一开始就注定要走下坡路。著名的营销专家Joe Girard曾写过一本书：《如何将任何东西卖给任何人》，他说：你所遇到的每一个人都有可能为你带来至少250个潜在的顾客。这对想开展自己事业的人们可是个再好不过的消息了。不过，根据Joe Girard的理论，从反面来看，当一个顾客由于不满意而离你而去时，你失去的就不仅仅是一个顾客而已你将切断与至少 250个潜在顾客和客户的联系，并有可能导致一个重大的损失以至于你的事业在刚刚走上轨道的时候就跌一大跤。那么，是什么使得创业者们会承受这么大的损失呢？许多缺乏经验的创业者并没有意识到是什么致命的错误将他们的客户和潜在客户撵走。结果呢，他们被迫放弃自己的创业之梦也仅仅只是早晚的事了。所以，在开始之前，你一定要了解如何让你的顾客成为经常购买的回头客，或者做得更好，如何让他们成为你的终生顾客！你已经将你拥有的时间，金钱，而且最为重要的自由作为赌注来开展个人事业了。然后，你将用什么来留住顾客呢？以下六种错误都会使得一个创业者失去他的客户。

- 1、替自己找借口假设你拥有一家公共关系公司：你没能在规定期限前完成工作，那么，你将如何应付客户的抱怨和不满呢？千万不要找理由说：“我快被繁重的工作压垮了，所以一直没腾出时间开始做你的方案。”这实在是很不明智的，客户才不会关心你是否承担得了如何繁重的工作，他们只会记得，你承诺过

在一个确定期限以前完成工作却又言而无信。与其找借口，还不如先老老实实承认自己的过失，然后再尽力使事情好转。哪怕是加班加点的工作，给顾客打折扣，并将顾客所需要的当晚就送到他家里去。当你能承担所有责任并改正你的过失时，本来一个不好的事反而会让你赢得顾客信任。

2、忽视反馈信息 大多数顾客并不会告诉你他们的不满，只是转身离开另觅交易罢了，留住他们！用些额外的时间来争取他们的注意力，定下时间来进行一次私人会面，或者办一个主题讨论会，与你的客户直接电话联系，或请他们回答一些调查问题，比如：您为什么选择我们的产品与服务？是什么使您购买我们的产品而非其他供应商的？您觉得我们的产品和服务还需要哪些改进？——找到这些问题的答案将会有助于你的生意。你会找到那些方面你已经做好了，哪些还存在不足。如果一个顾客不满意，你就能在他改变主意之前采取行动。当你向顾客提出调查问卷，就表明了你对他的重视，从而吸引顾客成为回头客。

3、思想消极懈怠 开创自己的事业难道会是一件容易的事么？想想，一旦你的生意开始，你得随时准备好为现金周转奔波，扛上一大堆琐碎和繁重的重担。然而不管多么艰难，你都必须高昂着头保持微笑。人们只愿意同那些充满自信的人做生意。摆脱消极思想的恶性循环，集中精力在你的目标上，相信不管遭遇多少挫折你都能最终心想事成。你对自己坚定不移的信心也会同样使顾客对你的生意信心倍增。

4、损害竞争对手的声誉 你怎么对你的顾客和潜在客户说你的竞争对手，他们也同样可以怎么说你。当有人问你贵公司是如何在与X公司的激烈竞争中累计财富的，可以用这种方式回答：“X公司的产品的确很不错（

或很有实力，)但允许我告诉您，为什么顾客选择了我们公司。”然后向你的潜在客户出示一些以往顾客满意的感谢信件等等。用这种方式，你不就轻而易举的将话题从竞争对手转移到你们的交易上来了么。请你的老顾客对你大肆赞扬一番也未尝不可。

5、对你的顾客想当然一旦你懈怠下来，你就输定了。不要理所当然的认为顾客在你这儿购买过一次，就会成为你的终生顾客。甚至就在你读这篇短文的时间里，你的竞争对手有可能正准备策划着如何将你的顾客们拉走呢。什么才能吸引你的顾客成为回头客？举个例子，如果你拥有一间咖啡屋，你可以举办一些经常性的促销活动，例如顾客购买了九杯咖啡，就能获赠一杯额外的。所有的商家都会抓住顾客的特殊日子，如生日或周年纪念日，给顾客寄去贺卡庆祝，并提供某种免费服务或商品；另外在某段特定日期内将商品打折出售也是一种促销方法。经验法则：使顾客感到成为你的老客户是对他们有利的。

6、固步自封不要有了一点小成绩就不思进取，在市场飞速发展的今天，如果你不求发展，就只有关门大吉的份了。要不断自我教育，参加各种研讨会，阅读专业书籍和杂志以成为你所在行业的先锋。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com