



## Чек-лист управляющего Бизнес-профилем

- 1. В конфликтной ситуации будьте настроены на сохранение и укрепление хороших отношений с клиентом, а не на извлечение сиюминутной прибыли.
- 2. Следите, чтобы каждый заказ превосходил ожидания клиента: прикладывайте небольшой бесплатный бонус-сюрприз, добавляйте персональные опции, учитывайте пожелания покупателей.
- 3. Прислушивайтесь в разумных пределах к мнению подписчиков и клиентов. В спорных ситуациях извинитесь и не усугубляйте конфликт.
- 4. Считайте отток клиентов: следите за любым проявлением негатива и недовольства в профиле, директе и комментариях и спрашивайте о причинах отписки.
- 5. Всегда старайтесь восстановить отношения с недовольными клиентами.
- 6. Не заставляйте клиентов ждать, отвечайте на вопросы и комментарии максимально быстро.
- 7. Просите обратную связь у всех клиентов, особенно у тех, кто делает заказ в первый раз.