

# Reklamskolan

**Vill du bli bättre på marknadsföring? Då ska du läsa FöretagsAndans Reklamskola. Michael Åstmar på Reklambolaget 0371 ger dig smarta tips och guidar dig genom reklamvärldens snåriga djungel.**

## **Del 2 Behåll dina kunder**

Alla vet vi att det är viktigt att värda våra befintliga kunder och att det är mycket enklare att behålla dem vi har än att skaffa nya. Men hur gör vi då för att få våra kunder att vara oss trogna och inte gå till en konkurrent. Här kommer åtta konkreta tips.

### **Bry dig om kunden!**

Det allra viktigaste är att du visar att du bryr dig om kunden. Engagera dig i kundens företag. Skicka ett kort mail när du ser eller läser om något som kan vara intressant för din kund. Har din kund varit med i tidningen? Berätta att du ha sett det.

**TIPS:** Skicka ett grattis-mail när kunden fyller år. På hemsidan birthday.se kan du få reda på när personer är födda och spara deras födelsedag. Sedan får du ett påminnelse-mail när en födelsedag närmar sig.



### **Visa att du bryr dig om viktigare saker än pengar**

Låt dina kunder känna att du bryr dig om annat än att tjäna pengar. Sponsra lokala idrotts-föreningar eller skänk en slant till Rädda Barnen och låt kunden få reda på att du gör det. Förutom att du gör en god gärning får ditt företag en högre status hos dina kunder :-)

### **Bjud kunden på din kunskap**

Få din kund att förstå att du är kunnig och därför kan erbjuda den bästa lösningen. Utbilda kunden. Berätta annorlunda saker om din produkt och om annat runtomkring.

- Vet du att vår produkt tillverkas på samma fabrik som Porsches nya boxer-motor?
- Vet du att denna skruv används till alla stolar i nya Volvo XC90?
- Om du lägger en citron i ugnen när du mikrar fisk slipper du fisklukten i hela fabriken.

### **Låt kunden känna att de köpt en bra produkt**

När kunden får leveransen från dig ska de känna att de valt en bra produkt. Ett slarvigt emballerat paket sänker värdet på din produkt och ditt företag. Paketera snyggt och visa att din produkt är värdefull. Gäller allt från smågodis till jetplan.

### **Gör det enkelt att handla av dig**

Ha öppet när kunderna vill handla. Gör en vidarekoppling vid ej svar om du lämnar kontoret eller butiken. Sätt klistermärke med telnr. på dina produkter om det är lämpligt. Ge dina kunder flera betalningsalternativ. Vill kunden dela upp betalningen, låt dem göra det. Och framför allt, **se till att det enkelt går att hitta dig på Internet.**

### **Skicka e-nyhetsbrev**

99.9 % av alla företag skulle ha stor nytta av att skicka nyhetsbrev med e-post. Och de flesta företagare vet detta. Ändå är det förvånansvärt få som gör det. Rätt gjort är e-nyhetsbrev ett otroligt effektivt och prisvärt sätt att marknadsföra sig. Genom att skicka ett enkelt nyhetsbrev en gång i månaden etsar du in ditt företag i kundernas hjärnbalk och när det blir dags att handla tänker kunden direkt på dig.



### **Samarbeta med andra företag eller butiker = Win-Win**

När du skickar fakturan, bifoga då en rabattkupong som säger något i stil med: *Som tack för din beställning ger vi dig 15 % på valfri vara i den lokala blomsteraffären.* Troligtvis står butiken för rabatten.

### **5-veckors lotto**

Ge bort en 5-veckors lottokupong till dina bästa kunder. Sätt fast kupongen på ditt brevpapper eller korrespondenskort med ett Lycka-till-meddelande så kunden säkert kommer ihåg var lottokupongen kommer ifrån. Kupongen ligger framme och troligtvis väl synligt i fem veckor och kunden påminns om vilken trevlig prick du är.

*Lycka till med din marknadsföring!*