السلام عليكم

معظم خسايرك في شغلك ومشاكلك مع عميلك

حاصلة بسبب عدم معرفتك بالمراحل

اللي المفروض العميل يمشي فيها معاك

والأخطر هو إنّك تكون ناطط مرحلة

أو جايب مرحلة قبل مرحلة

-

طيّب إيه هيّا المراحل دي ؟!

المراحل دي هي كالتالي :-

1 - يعرفك

2 - يقيّمك

3 - يجرّبك

4 - يثق فيك

5 - يحبّك

6 - يرشّحك

-

المرحلة الأولي / يعرفك :-

-

حضرتك لازم تخلّي العميل يعرفك

وده له أشكال كتير

بعض المنتجات لازم المحلّ بتاعها

يكون في الشارع الرئيسيّ

لو ما عملتش كده

يبقي اضرب دماغك في الحيطة براحتك

-

ملحوظة /

لو المنتج مش محتاج تكون في الشارع الرئيسي

فبلاش مصاريف ع الفاضي

-

بعض المنتجات محتاجة يافطة

إعلان ع الفيس بوك

-

ومش كلّ الوسائل بتنفع مع كلّ المنتجات

بعض المنتجات من الغباء

إنّك تعمل لها إعلان ع الفيسبوك

وبعض المنتجات من الغباء إنّك تعمل لها يافطة

-

وهنا بنقع في مغالطة كبيرة

وتعتبر تبديل للمراحل

يعني تلاقي واحد بيقول لك

نشتغل بسّ الأوّل ونجيب فلوس

وبعدين نصرف ع الإعلانات

يا راجل ؟!

ههههههههههه

-

واحد تاني يقول لك

طب أنا ما عاييش فلوس للإعلانات

أعمل إيه ؟!

ما تعملش حاجة

حرفيّا

-

أقصد ما تعملش حاجة يعني ما تستثمرش أصلا

لو معاك فلوس للشغل

ومش معاك فلوس للإعلانات

يبقي بلاش تشتغل

-

لأنّك هتضيّع الفلوس اللي هتصرفها عل الشغل

لأنّه ما حدّش عرفك فما حدّش اشتري منّك

فإنتا هتبقي خسرت فلوس الشغل

-

المرحلة الثانية / يقيّمك :-

وأنا بفرّق بين يقيّمك ويجرّبك

يقيّمك دي هتحصل من غير فلوس

لكن يجرّبك هتحصل بفلوس

-

العميل يقيّمك يعني يقيّم كلامك

أو يقيّم شغلك مع حدّ تاني

-

يقيّم كلامك دي محتاجة إنّه يسمعك أصلا

أو يقرأ ليك

يبقي إيه

يبقي اعمل قناة يوتيوب اتكلّم عليها

واعمل صفحة اكتب عليها

زيّ ما أنا باعمل دلوقتي

-

العميل محتاج يقيّم شغلك مع حدّ تاني

يبقي بروز شغلك مع الناس

اعمل سابقة أعمال وانشرها

-

واعمل إشارة في كلامك

عن شغلك مع جهات موثوقة

-

امبارح كنت في مصنع ما

الراجل بدأ كلامه

بإنّه مورّد معتمد

لجينيرال موتورز ونيسان

خلاص

شكرا

-

وخلّيك حريص علي طريقة

إنهاء العلاقات مع عملائك السابقين

انهي العلاقة بجنتلة

حتّي لو اختلفت مع العميل

-

لأنّ العميل اللي هتنهي معاه العلاقة بقلّة أدب

احتمال كبير حدّ يسأله عنّك

فتلاقيه قام عامل لك دعاية سلبيّة

-

والدعاية السلبيّة مش محتاجة تأكيد

لكن الدعاية الإيجابيّة

هتلاقي نفسك بتسأل عنها مرّة واتنين وتلاتة

قبل ما تصدّقها

-

فركّز علي مرحلة تقييم العميل ليك

تقييم يعني من غير فلوس

فمن ضمن أساسيّات المرحلة دي

إنّك تعطي العميل حاجة ببلاش

-

فاكر لمّا قلت لك فيه تقييم وفيه تجريب

لمّا بتعطي العميل حاجة ببلاش

فإنتا بتنقله غصب عنّه

من مرحلة التقييم لمرحلة التجريب

-

زيّ ما تدخل محلّ حلوانيّ

فيعزم عليك بحتّة بسبوسة

احتمال كبير تشتري

لأنّك جرّبت المنتج

بعيدا عن حتّة الإحراج يعني

اللي ما أنصحش حدّ يعتمد عليها

-

يوتيوب لمّا بيعرض عليك شهر تجربة مجّانيّ

بنسبة كبيرة إنتا هتكمّل بعد الشهر

لأنّك هتكون جرّبت الخدمة وأصبحت معتمد عليها

-

أنا لحدّ سنة فاتت ما كنتش باستخدم الواتس آب

وكنت عايش إنسان طبيعيّ

دلوقتي لو الواتس آب

بقي ما فيش فيه حسابات مجّانيّة

أنا هاشتري أكونت مدفوع غصب عنّي

خلاص حياتي اعتمدت عليه بشكل ما

-

بسّ همّا مش أغبياء لدرجة إنّهم

يعملوا إجبار علي الدفع

الغباء ده سيبه لينا إحنا

لكن همّا مش أغبياء

-

لأنّه لو أجبر المستخدمين علي الدفع

هيبقي بيقطع السلسلة بتاعة المراحل

يعني هيبقي اكتفي بالموجودين حاليا

وقفل الطريق قدّام الملايين

اللي لسّه بيكبروا في السنّ

وبيبتدوا يتعرّفوا علي الواتس آب

وبياخدوا معاه مراحل المعرفة والتقييم

وواقفين علي خطّ الفاصل بين التقييم والتجريب

-

لازم تفهم إنّ المراحل مع العميل عاملة زيّ الطبخ

لازم تسيب العميل يستوي

أنا عارف دلوقتي إنّ فيه 100 عميل في الفرن

وسايبهم ييجوا براحتهم

-

معظم العملاء اللي معايا دلوقتي يعرفوني من سنتين

ولسّه فاكرين يتّصلوا بيّا من شهر

عادي

ده العادي ولازم تفهم ده

-

وكلّ عميل عمّال يحطّ لك تقييم من 100

إنتا عمّال تزيد في نظره

لحدّ ما بيوصل ل 100

بيرفع عليك التليفون

-

عشان كده بقول

إنّه من الغباء إنّك تقيّم مشروعك خلال أوّل سنتين

لأنّ فيه عملاء كتير جدّا حاطّينك في قائمة الانتظار

بسّ إنتا لسّه ما حقّقتش عندهم ال 100 %

-

تقوم قافل وإنتا محقّق 95 %

يعني احتمال ييجوا يخبّطوا علي باب المحلّ

وتكون إنتا سبته من شهر

-

لازم تحترم تطوّر العلاقة بينك وبين عميلك

وتصبر عليه في المراحل الأولي

ولازم تتقبّل فكرة إنّك تعطي العميل حاجة ببلاش

عشان تجيب رجله

مرحلة إنّك بتعزم علي العميل بسيجارة دي

هي الخطوة الأولي في طريق الإدمان

-

الذكاء هنا هوّا إنّك تعرف الخطّ الفاصل

بين أبو بلاش وأبو فلوس

تعطي العميل كلّ ما هو أبو بلاش

لحدّ ما تلاقيه وصل للخطّ ده

لو طلب حاجة بعد كده

ادفع

دفع ؟

كان بها

ما دفعش

يبقي بطّة مش ليك يا مرزوق

ده مش العميل بتاعك

فلا تطل عليه التأسّفا

-

الواد لو خد غرضه منّك من غير جواز

عمره ما هيتقدّم لك يا بتّ

ما تبقيش خايبة زيّ أمّك

أيه ؟!!!

-

المرحلة التالتة / يجرّبك :-

العميل في أوّل تعامل مدفوع بينك وبينه

بيكون لسّه بيجرّبك

عشان كده من الذكاء

إنّك تعمل خصم علي المرّة الأولي للعميل

بردو محاولة لإدخال العميل في المصيدة

-

خصم بمناسبة الافتتاح

من أهمّ الأدوات التسويقيّة

-

المرحلة الرابعة / يثق فيك :-

العميل بعد التجربة الأولي والتانية والتالتة

خلاص

زال عنّه شكّ التجريب

وأصبح واثق فيك

-

هنا دورك إنّك تستمرّ في الحفاظ علي الجودة

ما تعملش زيّ معظم المطاعم

اللي بنقرّر ما نروحهاش بعد المرّة العاشرة

-

مش لإنّنا كنّا مغفّلين لمدّة عشر مرّات

مش خدنا 10 ائلام علي سهوة يعني

ولكن لأنّهم بعد عشر مرّات بيبدؤوا يستعبطوا

-

يا راجل ده فيه مطعم بيتزا في المنصورة

أنا هاتجنّن إزّاي هوّا قادر يحافظ علي مستواه !!!

ويكأنّ الطبيعيّ إنّ مستوي المطاعم بينزل

-

آه فعلا

مستوي المطاعم الطبيعيّ إنّه بينزل

تقريبا أكتر من 80 % من المطاعم اللي دخلتها

ما استمرّيتش معاها لأكتر من سنتين تلاتة

وكلّها مطاعم أسماء يعني

-

وده يتبع الجزئيّة اللي بنتكلّم فيها

العميل لمّا بيثق فيك

فإنتا لازم تحافظ علي ثقته

ما ينفعش تبني علاقتك مع العميل

علي أساس إنّه جرّبك ووثق فيك

فتبتدي تخرّف بقي وتقرفه

ده ابتزاز

بتبتزّ العميل عشان وثق فيك

-

لو العميل واثق فيك

فالميزة هنا هيّا إنّك لمّا هتقصّر مع العميل مرّة

هيكون ليك رصيد عنده

يخلّيه يتعامل معاك مرّة كمان

لو قصّرت في المرّة دي كمان

يبقي شكرا

-

من المغالطات الشهيرة

اللي بتحصل مع الناس اللي داخلة السوق جديد

إنّه يحاول ينطّ علي المراحل دي

ويبتدي بمرحلة الثقة

-

يا فاجر

يعني مش عاوز ينطّ مرحلة واحدة

ده عاوز ينطّ 3 مراحل

عاوز أوّل علاقة بينه وبين العميل

تكون إنّ العميل يثق فيه

-

زيّ ما سوني كان شعارها في وقت ما بيقول

إنّها سوني

يعني اشتري الكاميرا بتاعتنا أو الكاسيت بتاعنا

عشان إحنا كيان عظيم اسمه سوني

فهنا هوّا عاوز ينقلك بالعافية لمرحلة الثقة

وده غباء طبعا

إنتا كيان عظيم اسمه سوني

طب وأنا مالي

انا لازم آخد معاك المراحل بالتسلسل

والوعود العظيمة عادة ما تعطي نتائج سلبيّة

لأنّها بترفع سقف التوقّعات

وده خطر كبير

-

فيه صديق رشّحني لعميل

وبعدين كلّمني من يومين قال لي

أنا غلطت جدّا لمّا بالغت في مدحك قدّام العميل

-

لأنّ العميل بقي قافش جدّا لمّا كلّمني

هوّا كان متوقّع توقّعات رهيبة

بناءا علي المدح الشديد اللي صديقي مدحني بيه قدّامه

فما تحاولش تنقل العميل بالعافية لمرحلة الثقة

سيبه ياخد وقته

-

فيه مشكلة كبيرة حصلت بيني وبين عميل

نتيجة لأنّ العميل ده جالي

بناءا علي ثقته في حدّ تاني

الحدّ التاني اتّفق معاه علي الشغل

وأنا اللي هنفّذ

-

فهنا حاصل تداخل بين المراحل

العميل مع صديقي واصل لمرحلة الثقة

ومعايا أنا لسّه في مرحلة التقييم

-

عشان كده قرّرت بعد التجربة دي

ما اعملش شغل مع حدّ من الباطن

مش لأنّه عيب أو حرام

ولكن لأنّ هتحصل فجوة أثناء تسليم الشغل

-

مش عشان أنا عامل شغل وحش

ولكن لأنّ العميل ما خدش معايا التسلسل الطبيعيّ

-

مهما كان حجمك

سيب العميل يستوي علي نار هادية

ما تتكبّرش

سيب العميل يقيّمك بعقله

خلّيه يجرّب حاجة ببلاش

وبعدين دخّله في قمع الدفع

-

أنا كنت بقول لنفسي في مرحلة من المراحل

هيّا ليه مرسيدس أو بي إمّ

بتعذّب نفسها في الإعلانات كده ؟!

دول لو عملوا عربيّة وكتبوا عليها فقط

إنّها مرسيدس

خلاص

شكرا

هتبيع

-

واكتشفت لاحقا إنّ ده تفكير خاطئ

الصحّ إنّك تفضل محافظ

علي تسلسل العلاقات مع العملاء

-

عميل جديد بيفكّر في مرسيدس

يبقي ابتدي معاه العلاقة من الصفر

من الأوّل خالص

اعمل له إعلان يعرّفه بيك

خلّيه يقيّمك

يجرّبك

وبعدين يثق فيك

-

المرحلة الخامسة / يحبّك :-

هنا العميل خلّص مراحل التجارب

ووثق فيك

فبقي هيشتري منتجك من غير ما يجرّبه

-

فيه درجة أعلي من الثقة

ألا وهي درجة الحبّ

إنّك تكون بتشتري المنتج ده عشان بتحبّه

ارتبطت بيه عاطفيّا

-

أنا كنت باشتري منتجات قطونيل

عشان كنت بحبّها

لمّا عرفت إنّ صاحبها مش مصريّ

الحبّ اتهزّ شويّة

بسّ بردو كنت بحبّها

-

لمّا عملت الإعلان الخايب

بتاع رمضان اللي فات

اللي أنا لسّه لحدّ دلوقتي ما شفتوش

نزلت من درجة الحبّ لدرجة الثقة تاني

-

يعني بقيت باثق فيهم فقط

لكن مش بحبّهم

لكن ما زلت باشتري منتجاتهم

من فترة بيحاولوا ينزلوا بيّا من منطقة الثقة دي

مش عارف ليه

-

مرحلة الحبّ يعني إنّك تروح مطعم عشان بتحبّه

مش عشان الأكل هناك حلو

الأكل حلو أيوه

لكن بتخلّص أكل وبتبقي عاوز تقعد بردو

الفيو حلو

المكان روحه حلوة

ليك ذكريات هناك

-

فالمرحلة دي تختلف عن مرحلة الثقة

ولو حصلت

فإنتا لازم تنقل مع العميل للمرحلة الأخيرة

-

المرحلة السادسة والأخيرة / العميل يرشّحك :-

العميل صاحب الولاء

-

العميل اللي مش بيشتري منتجاتك وخلاص

لأ ده بيشتريها

ويرجع البيت يعمل بوست إنّه اشتري منتجك

لمّا بيشوفك عامل إعلان

بيشيّره

ولمّا حدّ بيكون رايح يشتري منتج

بيرشّح له البراند بتاعك

-

العميل اللي بيقول علي نفسه إنّه بيمر

يعني راكب بي إمّ

العميل اللي ممكن يزعل من صاحبه

لو اشتري موبايل سامسونج

عشان خان عهد الآيفون اللي بيننا

-

اوعوا تتفكرا إنّ ده حصل بشكل عفويّ

ممكن أيوه يكون حصل بشكل عفويّ مع البعض

لكن في الغالب بي إمّ وآبل اشتغلوا علي النقطة دي

عملوا إعلان بيقول ( أنا فودافون )

كان قاصد ده

-

قطونيل كان قاصد يقول ( القطن بيتكلّم مصريّ )

لحدّ ما خلّاني أحبّه

-

مدينتي السنة اللي فاتت

عملت إعلان عاطفيّ

يخلّيك كمستخدم لمنتج أو خدمة مدينتي

تحبّ المكان

المكان اللي اتجوّزت فيه

وعيالك كبروا فيه

وبلا بلا بلا

عاطفة

-

السنة دي عملت إعلان ينقلك لمرحلة الترشيح

مرحلة إنّك بقي فيه ولاء للكوميونيتي اللي هنا

ركّز في مصطلحات زيّ ( ولاء )

( كوميونيتي )

-

لمّا شركة سيّارات تعمل لك تطبيق

بين السيّارات اللي زيّ سيّارتك

بحيث إنّ لو حدّ سايق قدّامك بكذا كيلو

وشاف حادثة

تلاقي إشعار جايلك علي الموبايل بتاعك

بيقول لك فيه حادثة قدّام ب 3 كيلو

-

هنا هوّا بيعمل علاقة عائليّة

بينك وبين اللي راكب عربيّة من نفس البراند

اللي إنتا راكبه

وسايق قدّامك

بقيتوا ( كوميونيتي )

-

كده بيخلّيك تدخل مصيدة إنّك بقيت عميل

( ذو ولاء )

لمّا بنك يقول لك إنّك ببطاقة الائتمان بتاعتنا

هيبقي ليك خصم علي منتجات كذا

كده إنتا بقيت مرتبط بالبطاقة دي

بقيت ما تقدرش تستخدم منتج تاني

وبقيت بترشّح المنتج ده بالاسم للناس

وبقيت بتفتخر وتتفشخر بالبطاقة الفلانيّة

-

الموضوع في النهاية علم نفس

والناس بتشتغل عليك بمنتهي الذكاء

عشان تنقلك من مرحلة للتانية

بقول لك ممكن تزعل من صاحبك

لو اشتري منتج تاني

رغم إنّك ما بتقبضش فلوس مقابل الولاء ده

بتعمل إعلان لمنتج ما بكامل إرادتك

وما بتاخدش عمولة عليه

-

التسويق أو علم النفس عموما

أنا بسمّيهم السحر الحلال

أنا لمّا قلت لك في أوّل فقرة ( معظم خسايرك ..... )

فإنتا هتكمّل قراءة غصب عنّك !!!

-

ولو كنت متردّد

ففي الفقرة التانية لمّا رصّيت ليك المراحل بإبهام

خلّيت بردو تكمّل غصب عنّك

إحنا مش بنهزّر

-

المهمّ

بعد الرغي ده

أتمنّي ما تكونش خدت الموضوع

تسلية وتضييع وقت

أتمنّي ترجع تقرأ البوست تاني بنظرة تانية

نظرة تطبيق

يعني تشوف هل إنتا بتعمل كده فعلا

في البيزنس بتاعك ولا لأ ؟

إنتا متخطّي مرحلة ما ولا لأ ؟

ولا جايب مرحلة مكان التانية

-

تحيّاتي