

## **Klient. Czyż nie jest to najpiękniejsze słowo na świecie?**

**E-przedsiębiorco!** Skoro prowadzisz swój biznes w sieci, to z pewnością wiesz, jakie są niezbędne składowe Twojego sukcesu: to świetny produkt, sprawny marketing, no i oczywiście dobrze napisane oprogramowanie, dzięki któremu klient będzie mógł sprawnie poruszać się po Twoim e-sklepie, od pierwszego wejrzenia aż po szczęśliwie sfinalizowaną transakcję. Czekaj, czekaj... Czy coś nam po drodze przypadkiem nie umknęło? Jakieś słowo... Ważne słowo. Użyliśmy go, wymieniając warunkowe powodzenia w e-biznesie. Wiem! To słowo to: **KLIENT**. Pisany dużą literą, a nawet samymi dużymi literami, ponieważ to właśnie on, Klient, stanowi prawdziwy klucz do Twojego szczęścia. Możesz mieć świetną ofertę, najnowocześniejsze, najskuteczniejsze narzędzia marketingowe, najbardziej intuicyjny sklep w sieci, ale to i tak nic, jeśli Twój poziom obsługi Klienta leży i kwiczy.

Paweł Krzyworączka prowadzi swój internetowy biznes od roku 2008 i od tego czasu z prawdziwą pasją obserwuje dwustronne relacje między sprzedającymi i kupującymi, na przemian jako przedstawiciel jednej i drugiej strony. Na tej podstawie wciąż udoskonala obsługę Klienta we własnej firmie, starając się eliminować błędy, które zauważa u innych, ale także wdrażać pozytywne wzorce, jakich sam doświadczył. Chętnie porównuje relację kupujący-sprzedawca do związku miłosnego, zaznaczając przy tym, że to sprzedający musi się bardziej starać, bo to jemu o wiele bardziej zależy. A jak jest z Tobą? Zależy Ci na Twoim Kliencie, czy nie? Wciąż czujesz niedosyt i marzysz skrycie o tym, by zauroczyć, a następnie rozkochać Klienta w Twoim e-biznesie? A może chcesz, by miłość rozkwitła i przekształciła się w związek na całe życie? Jeśli tak, jeśli masz naprawdę poważne plany w stosunku do swoich Klientów, koniecznie sięgnij po książkę Pawła Krzyworączki!

---

**Paweł Krzyworączka** — absolwent krakowskiej AGH i jej były pracownik ze stopniem naukowym doktora. Od 2008 roku e-przedsiębiorca, pasjonat nowych technologii oraz zagadnień z zakresu psychologii obsługi Klienta. Szeroko rozpowszechnione powiedzenie „nasz Klient, nasz Pan”, rozumie jako: „mój Klient, mój Przyjaciel”. Będąc właścicielem firmy Krzywy.pl, tworzy serwisy internetowe, kampanie e-marketingowe, prowadzi doradztwo, audyty i szkolenia z e-biznesu. Prowadzi bloga o e-biznesie ([ebiznesy.pl](http://ebiznesy.pl)), jest założycielem i administratorem prawdopodobnie największego polskiego forum e-biznesu ([forum.ebiznesy.pl](http://forum.ebiznesy.pl)). Prowadzi kilka sklepów internetowych, m.in. [tabletoid.pl](http://tabletoid.pl). Jego życiowym i zawodowym mottem jest nieustanne dążenie do doskonałości. Także w obsłudze Klienta.

### **Spis treści**

#### **Wprowadzenie (7)**

#### **70 sposobów na rozkochanie KLIENTA... w Twoim e-biznesie (31)**

#### **Część I. Gra wstępna, zaloty, zauroczenie (33)**

- Stwórz doskonały produkt lub usługę (35)
- Znaj doskonale swoje produkty (38)
- Uśmiech (41)

- Entuzjazm (44)
- Klient Twój Pan, Klient zawsze ma rację (?) (47)
- Pierwsze wrażenie (49)
- Ubiór i wygląd w czasie spotkania oraz przywitanie (52)
- Wygląd biura, miejsca spotkania (56)
- Nie spiesz się, skup się na Kliencie (59)
- Nie ignoruj Klienta (62)
- Nie mów, że nie masz czasu (64)
- Nie strasz Klienta (67)
- Przestrzegaj prawa (71)
- Mów i pisz prawdę (74)
- Daj jak największą ilość opcji kontaktu (77)
- Chat na stronie (79)
- Komunikacja i pomoc przez fanpage'a na Facebooku (81)
- FAQ, pomoc video (83)
- Usability to też obsługa Klienta (85)
- Dlaczego opisy produktów i usług też są ważne? (88)

## **Część II. Droga do rozkochania (91)**

- Odpowiedni język = język Klienta (93)
- Uważaj na "syndrom eksperta" (96)
- Określ potrzeby Klienta: pytaj i słuchaj (99)
- Nastaw się na pomoc, nawet niezwiązaną ze sprzedażą (101)
- Niezwłocznie realizuj zamówienia (103)
- Bądź punktualny (106)
- Bądź elastyczny (108)
- Pozwól negocjować cenę i warunki (110)
- Bądź terminowy (113)
- Wprowadź procedury (116)
- Bierz odpowiedzialność. Sytuacje sporne rozwiązuj na korzyść Klienta (119)
- Przyznawaj się do błędów (122)
- Nigdy nie doprowadzaj do recydywy (124)
- Przyjmuj zwroty i reklamacje z uśmiechem (126)
- Błyskawicznie rozpatruj zwroty i reklamacje (129)
- Informuj Klienta o postępach (131)
- Szanuj poglądy Klienta (133)
- Nie wmawiaj Klientowi, że było inaczej, niż on pamięta (137)
- Przygotowuj i proponuj gotowe rozwiązania pod Klienta. Wypredzaj myśli i pytania Klienta (142)
- Nie krytykuj konkurencji, ale ją chwal i polecaj (146)
- Traktuj Klienta po partnersku. Zawieraj "symetryczne" umowy (148)
- Co zrobić, gdy jest niezadowolony? (150)
- Umiejętnie reaguj na krytykę i złe opinie (153)
- Szukaj tego, co drażni Klienta. Klient jest obserwatorem (156)
- "Oddzwonię do Pana" (159)
- Szybko odpowiadaj na e-maile (163)
- Odpowiednia budowa e-maili (165)
- Newsletter i mailingi do Klientów (169)
- Zatrudnij odpowiednią osobę (172)

- Stała osoba do kontaktu (174)
- Nie zmieniaj zdania (176)
- Bądź aktywny (179)
- Nie bądź nadgorliwy, nachalny (181)
- Szanuj czas Klienta (184)
- Wypowiadaj się zwięźle (186)
- Wybieraj odpowiednie kanały komunikacji (188)
- Wejdź w skórę Klienta (191)
- Nowy Klient a "stary" Klient (193)
- Anielska cierpliwość (196)
- Zachowaj spokój w każdej sytuacji (198)

### **Część III. Rozkwit miłości na całe życie (203)**

- Dawaj Gwarancję Satysfakcji (205)
- Słodkie zaskoczenie = Klienta zauroczenie (209)
- Spytaj Klienta o radę (211)
- Pozwól Klientowi się wygadać (212)
- Okazjonalne e-maile, telefony, listy (213)
- Zamów "Tajemniczego Klienta" (216)
- Dawaj więcej, niż Klient mógłby się spodziewać (218)
- Stosuj CRM (220)
- Przepróż, jeśli trzeba. Nawet więcej niż raz (221)
- Zaprzyjaźnij się z Klientem (222)

### **Podsumowanie (225)**