

هفت ترفند برای بازاریابی با نظرات مشتریان



هفت ترفند برای بازاریابی با نظرات مشتریان

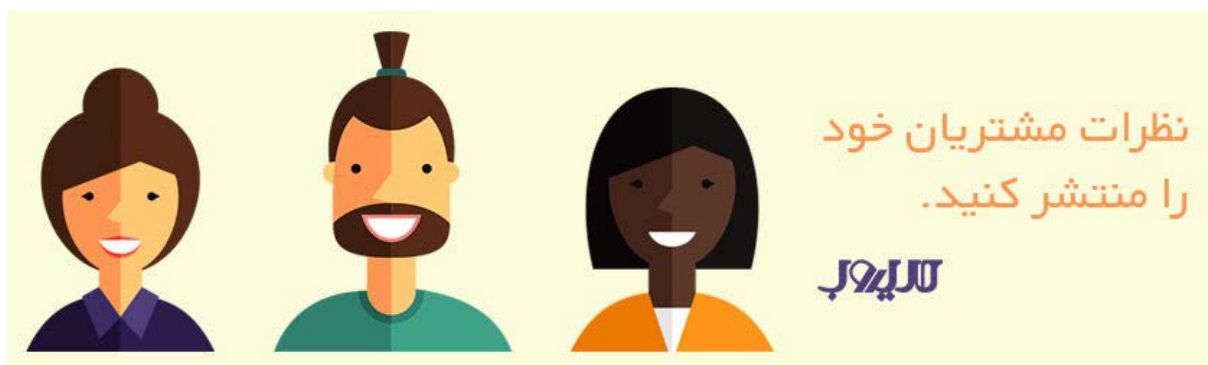


نویسنده: مهران منصوری فر

تلاش

در این مقاله قصد داریم ۷ ترفند مهم برای بازاریابی از طریق کاربران و مشتریان را به شما آموزش دهیم، طبق آمار و ارقام بدست آمده می توان گفت این نوع بازاریابی تاثیر بسیار زیادی بر روی کسب و کار شما خواهد داشت. در ادامه درباره این موضوع توضیح بیشتری خواهیم داد.

چه چیزی بهتر از این که مشتریان راضی شما با روایت تجربه موفق خود برای شما تبلیغ کنند. نزدیک به ۷۰٪ افراد پیش از خرید یک محصول به نقد و بررسی یا نظرات مشتریان اعتماد می کنند. به همین خاطر توصیه می شود برای بازاریابی برند خود در کانال های مختلف از نقد و بررسی یا نظرات مشتریان به زبان خودشان استفاده کنید.



به اشتراک گذاشتن تجربه خریداران در وب سایت، وبلاگ و یا صفحات شبکه اجتماعی نشان از تعهد برند شما در دنیای واقعی است. یک نقد و بررسی مثبت از زبان مشتری می تواند کاری برای شما انجام دهد که به احتمال فراوان سایر ابزارهای بازاریابی قادر به انجام آن نیستند.

به این آمارها توجه کنید:

۸۸٪ مردم از خواندن نقد و بررسی یا نظرات مشتریان برای تعیین کیفیت یک کسب و کار استفاده می کنند.

۷۲٪ مصرف کنندگان معتقدند یک نقد مثبت باعث اعتماد آن ها به یک کسب و کار می شود.

۸۸٪ مصرف کنندگان به نقد و بررسی های آنلاین مانند توصیه های شخصی اعتماد دارند.

قابل اعتماد بودن (۲۷٪)، مهارت (۲۱٪) و حرفه ای گری (۱۹٪) مهم ترین ویژگی های شهرت یک کسب و کار است.

همه این‌ها حاکی از اهمیت نقد و بررسی مشتریان برای بازاریابی کسب و کار و برندینگ در بازار فوق رقابتی دنیای امروز است.

نقدها می‌توانند یک برند را بسازند یا کاملاً خرد کنند. حتماً شما هم مثال‌هایی از کسب و کارهایی که با تکیه بر نقد و نظرات مشتریان بزرگ و قدرتمند شده‌اند در ذهن دارید. از سوی دیگر بسیاری کسب و کارها با بی‌توجهی به اهمیت نظرات مشتریان رو به نابودی رفته‌اند و اکنون حتی اسمی از آن‌ها در میان نیست.

تشویق کردن مشتریان راضی به اشتراک گذاری تجربه مثبت خود به صورت آنلاین، به‌خصوص در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند به تأیید اجتماعی خدمات کارآمد آن کسب و کار کمک کند.

خواندن یک نقد خوب اعتماد خریدار را نسبت به کیفیت و اعتبار محصول یا خدمات شما جلب می‌کند. درواقع نظرات مثبت می‌تواند به مردم کمک کند تا بفهمند محصولات شما چطور می‌تواند زندگی آن‌ها را بهبود بخشد. به‌علاوه وقتی مشتریان شما نقدی مثبت در شبکه‌های اجتماعی درباره شما بنویسند شانس افزایش ترافیک روی وب سایت شما بالا می‌رود و چه چیزی مهم‌تر از ترافیک بیشتر برای یک کسب و کار اینترنتی است. افراد برای خواندن نقد چه در وب سایت شما، چه در خبرنامه ایمیلی یا شبکه‌های اجتماعی وقت می‌گذارند.



در ادامه ۷ ترفند برای افزایش کارایی بازاریابی با نظرات مشتریان به شما معرفی کنیم که می‌تواند خیلی برای کسب و کار اینترنتی شما مفید باشد.

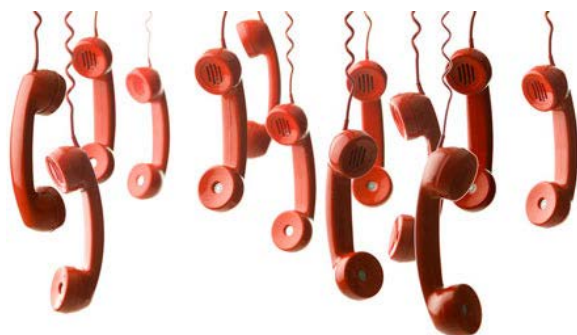
۱. از نظرات مشتریان برای حسن شهرت استفاده کنید:

بهترین نقدهایی که مشتریان شما نوشته‌اند بدون ویرایش در محلی که خوب دیده شود روی

وب سایت قرار بدهید. سعی کنید متن آن به صورت بولد و جذاب باشد. با این کار می‌توانید بازدیدکنندگان را به خرید محصول یا خدمات خود ترغیب کنید.

اضافه کردن نام و تصویر مشتریان می‌تواند مقبولیت و باورپذیری بخش نظرات مشتریان را بالا ببرد؛ اما مطمئن شوید پیش از انتشار تصویر یا نام مشتریان از آن‌ها اجازه گرفته‌اید. این کار را می‌توانید در صفحه خانگی یا در تمام صفحات وب سایت خود انجام دهید.

می‌توانید یک صفحه مجزا مخصوص نقد و بررسی و نظرات مشتریان درست کنید یا مجموعه‌ای از نظرات مشتریان برای گذاشتن در وبلاگ خود تهیه کنید. جدا از این که نقد و بررسی مشتریان، اعتبار سایت را بالا می‌برد، می‌تواند به سؤالات بازدیدکنندگان درباره کیفیت محصولات کمک کند. به‌علاوه آن‌ها را به بررسی شبکه‌های اجتماعی برند شما ترغیب می‌کند.



نظرات مشتریان خود منتشر کنید و به سرعت به آنها پاسخ دهید.

تلاش

۲. به نقدها به سرعت پاسخ بدهید

به مشتریان خود نشان دهید که برایشان ارزش قائل هستید. چه نقد مثبت باشد و چه منفی باید برای شما مهم باشد. نقدها و نظرات مشتریان را دنبال کنید و به سرعت به آن‌ها پاسخ دهید.

ممکن است شما هم از جمله افرادی باشید که دوست دارند تمام نظرات منفی را به سرعت حذف کنند. در این صورت باید بدانید این کار نه تنها مشکلی را رفع نمی‌کند بلکه می‌تواند مشکل‌ساز باشد. از طرف دیگر اشخاص وقتی تمام نظرات نسبت به یک محصول مثبت باشد معمولاً حس اعتماد کم‌تری خواهند داشت.

در معرض عموم از مشتریان بخواهید تا مستقیماً با شما تماس بگیرند تا بتوانید در مورد

مشکلات آن‌ها صحبت کنید. نشان بدهید که دوست دارید هر کاری از دستتان برمی‌آید برای رفع مشکل آن‌ها انجام دهید. این کار باعث می‌شود مشتریان به شما اعتماد کنند و شما از رقابتان متمایز شوید. حتی اگر شخص دیگری نیز این نظر را بخواند متوجه می‌شود که شما قصد داشته‌اید تا این مشکل را برطرف کنید.

در حقیقت پاسخ دادن به بازخوردها و نظرات مشتریان نه تنها برای مشتریان فعلی مفید است بلکه برای نشان دادن شخصیت مثبت شما برای کسانی است که هنوز مشتری شما نشده‌اند.



۳. نوشتن نقدها و نظرات را برای مشتریان راحت کنید

سعی کنید فرآیند نوشتن نقد و بررسی یا نظرات درباره محصول یا خدمات شما تا جای ممکن راحت و سریع باشد. بدین ترتیب محصولات و خدمات شما نمره‌های بیشتری می‌گیرد و نقدهای بیشتری جذب می‌کند.

نباید مشتریان در حال پر کردن یک نظر برای شما احساس کنند این کار به آن‌ها تحمیل شده است. توصیه می‌شود که تا جای ممکن فرم‌های نظرسنجی کوتاه باشد تا با کمترین کلیک انجام شود. به علاوه خیلی خوب است که فرآیند کار تا حد امکان سرگرم‌کننده باشد.

می‌توانید از یک پلتفرم نظرات آنلاین برای ارسال ایمیل به مشتریان استفاده کنید. پس از هر خرید به صورت خودکار یک ایمیل جهت درخواست نظرات مشتریان به آن‌ها ارسال می‌شود. مشتریان باید احساس کنند که شما مشتاق هستید بازخورد آن‌ها را بدانید و از رضایت آن‌ها اطمینان حاصل کنید. همچنین می‌توانید برای جمع‌آوری نظرات مشتریان از نظرسنجی روی وب سایت یا صفحات شبکه‌های اجتماعی خود استفاده کنید.



۴. مشتریان را به سفیری برای برند خود تبدیل کنید

با وجود محتوای فزاینده‌ای که در فضای وب وجود دارد می‌توان به صورت منظم محتوایی تولید نمود که اشخاص مختلف را مجذوب و سرگرم کند. به همین علت به مشتریان خود به‌عنوان سفیر نیاز دارید.

با داشتن گروهی از مشتریان به‌عنوان سفیر برند می‌توانید با صدای قابل اعتماد آن‌ها در قلب‌ها نفوذ کنید. این صدا متفاوت، موثق و از همه مهم‌تر واقعی است. این نوع بازاریابی با نام بازاریابی مبتنی بر طرفداران (Advocate Marketing) شناخته می‌شود. می‌توانید مشتریانی داشته باشید که در وبلاگ خود برای شما مطلب قرار می‌دهند یا در توییتر راجع به شما پست منتشر می‌کنند.



۵. به صورت منظم وب سایت‌های نقد و بررسی را بررسی کنید

وب سایت‌های نقد و بررسی اساساً مکانی برای به اشتراک گذاشتن تجربه افراد درباره برندها و کسب و کارها است. با جست‌وجوی نام یک کسب و کار، برند یا محصول، بازدیدکنندگان می‌توانند لیست نقد و بررسی‌ها و نمرات مرتبط را مشاهده کنند.

این روش یکی از راه‌های آسانی است که اشخاص می‌توانند در مورد برند و کسب و کار شما اطلاعات کسب کنند. سایت‌های مختلفی برای این کار وجود دارند که می‌توانید با درست کردن حساب در آن‌ها کاری کنید که بهتر دیده شوید.

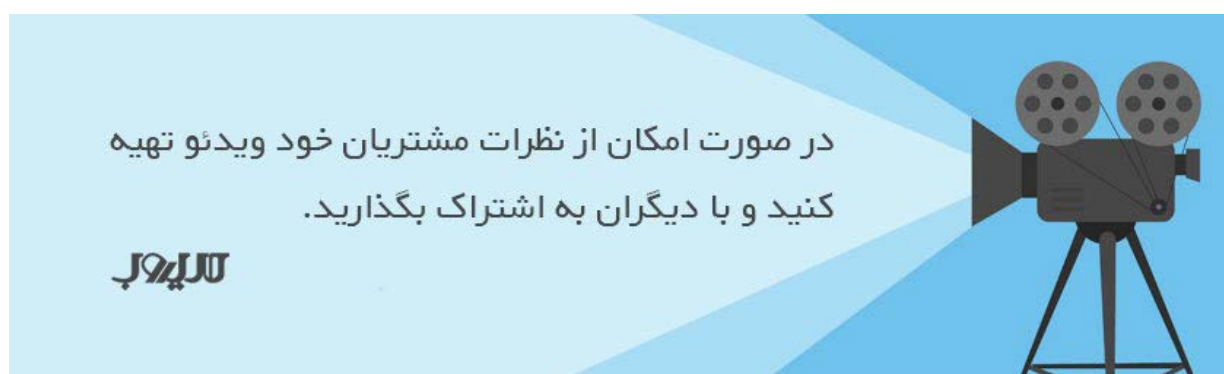
به‌علاوه پیشنهاد می‌کنیم که در این وب سایت‌ها تبلیغات انجام دهید. برای مثال یکی از سایت‌های نقد و بررسی خارجی به نام Yelp به کاربران اجازه می‌دهد تا بهترین نقد و نظرات مشتریان خود را انتخاب و آن را در کنار نام رقبای لیست نمایش دهند.



۶. از نظرات مشتریان در ایمیل‌های پیشنهاد ویژه استفاده کنید

طبق برخی از آمار بیش از ۲۹۴ میلیارد ایمیل در هر روز ارسال می‌شود. در واقع هر شخص به‌طور متوسط روزانه ۷۲ ایمیل دریافت می‌کند و مقداری از زمان کاری فرد در هر روز به بررسی ایمیل‌ها اختصاص دارد.

به‌طور قطع این تعداد ایمیل بسیار بالاست. در نتیجه بسیار مهم است که مشتریان شما ایمیل شما را دوست داشته باشند. با استفاده از نظرات مشتریان در ایمیل‌های اعلام پیشنهاد ویژه می‌توانید آن‌ها را به خرید تشویق کنید.



۷. نقدها و نظرات مشتریان را در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک بگذارید

شبکه‌های اجتماعی نظیر فیس‌بوک، اینستاگرام و لینکداین مکان‌های محبوبی برای تبادل نظر مشتریان و قرار دادن نقد و تجربه کاربری آن‌ها از محصولات یا خدمات یک کسب و کار است. در صفحات مربوط به این شبکه‌های اجتماعی از نقد و نظرات مثبت مشتریان خود استفاده کنید و آن‌ها را به اشتراک بگذارید.

اضافه کردن یک تصویر یا ویدیو که نشان دهد چرا مردم کسب و کار شما را دوست دارند به کار شما اعتبار ویژه‌ای می‌بخشد.

نکته آخر

به یاد داشته باشید این که به افراد بگویید کسب و کار شما در بازار بهترین است آن‌ها را به خرید از شما ترغیب نمی‌کند؛ اما شنیدن این پیام از دیگر مشتریان می‌تواند آن‌ها را به این کار وادار کند. پس اگر از نقد و نظرات مشتریان برای حمایت از برند خود در استراتژی بازاریابی‌تان استفاده نمی‌کنید الان وقت تغییر است. زمان را برای بازگشت برندتان به شهرت از دست ندهید.

آیا روش‌های دیگری برای بازاریابی با نظرات مشتریان وجود دارد؟ شما چطور فکر می‌کنید؟ نظرات خود را با ما و دیگران به اشتراک بگذارید!