



געשריבן דורך: יצחק סאָפּטלעס פון Bottom Line Marketing Group  
איבערגעזעצט און באַרבעט דורך: ק. הענדלער

## קאָסטומער רעטענטשאָן - וואָס נישט צו טון!

שטעל זיך פאַר, לאָמיר נעמען אַ יונגעראַמאַן וועלכער גייט זיך שערן ביי אַ שערער יעדן חודש. דער יונגעראַמאַן קען שוין גוט זיין שערער, און דער שערער קען שוין גוט זיין קאָסטומער. עס גייען אַדורך אַפּאַר חדשים וואָס דער יונגעראַמאַן באַווייזט זיך נישט, און ער שערט זיך ביי עמיצן אַנדערש. די סיבה איז מינדערוויכטיג – עס אַרבעט זיך נישט אויס מיט זיין סדר היום, אָדער עפעס אַן אַנדערע סיבה.

ענדליך קומט דער יונגעראַמאַן צוריק צו "זיין" שערער און ער ערוואַרט אַ פּריינטליכן שלום עליכם מיט אַ שמייכל. אָבער אַנשטאַט דעם באַקומט ער אַ פּאַרציע וואָס מאַכט אים אומבאַקוועם.

מייניס אַ פּריינט האָט אַמאָל מיטגעהאַלטן אַזאַ סאָרט סצענע. "מיסטער", האָט דער שערער געזאָגט צום יונגעראַמאַן, "וואו ביסטו לעצטנס געווען?"

"וואָס איז מיט דיר, האָסט מיר מער נישט ליב?" האָט דער שערער פּאַרגעזעצט מיט זיין דיקן רוסישן אַקצענט. "דו האָסט ליב אַנדערע שערערס? איך זאָג דיר, איך שער די בעסטע אין גאַנץ ברוקלין. אויב דו גייסט צו עמיצן אַנדערש, זעסטו נישט אויס גוט. מיסטער, דו זעסט אויס גוט נאָר אויב דו קומסט צו מיר, פּאַרשטייט?" עס קלינגט דיר צו מאַדנע צו זיין אמת?

בייהילפיג אין קאָסטומער רעטענטשאָן.

### באַקען זיך מיט דייע קאָסטומערס.

באַקען זיך מיט די מענטשן פאַר וועמען דו גייסט סערוויס. געפין אויס זייערע גאַנצע נעמען און באַגריס זיי מיט זייער נאָמען ווען ס'איז מעגליך. געפין אויס ווען ס'איז זייער געבורטסטאָג אָדער ווען זיי מאַכן אַ שמחה און גיב זיי אַפּ אַ וואַרעמען מזל טוב צו די געלעגנהייט.

### פרעג דייע קאָסטומערס וואָס ס'איז זייער מיינונג און וואָס זיי האַלטן.

עס איז אַלעמאָל גוט צו פרעגן קאָסטומערס וויאַזוי זיי האָבן הנאה געהאַט פון דיין סערוויס און וואָס מען דאַרף טוישן אָדער וואָס מען קען פאַרבעסערן. זיי שפירן זיך באַעהרט, און אויך באַקומסטו פידבעק.

## וואָס נישט צו טון:

### פרעג נישט די קאָסטומערס פאַרוואָס זיי

#### זענען לעצטנס נישט געקומען צו דיר.

דו ביסט נישט אַ קעי.דזשי.בי. אַגענט און דייע קאָסטומערס זענען נישט דייע אַרעסטאַנטן. זיי מעגן גיין וואו זיי ווילן. אויב דו ווילסט זיי אַזוי שטאַרק האָבן, דעמאָלט פרוביר זיי צו געבן ערשט-קלאַסיגע סערוויס אַז זיי זאָלן ווילן צוריקקומען.

### רעד נישט שלעכטס וועגן קאַנקורענטן.

דער בעסטער וועג צו צייגן דייע קאָסטומערס אַז דו ביסט די בעסטע צווישן אַלע אַפּציעס אויפ'ן מאַרק, איז דורך אַ פּאַזיטיוון אופן, נישט דורך באַרעדן דייע קאַנקורענטן.

### פאַרשעם נישט דייע קאָסטומערס.

דאָס דאַרף מען נישט מסביר זיין, גערעכט? איך ווייסט נישט צי דער רוסישער שערער איז צווישן די לייענער וואָס וועלן פאַרדינען פון אויספירן די פשוט'ע אָבער וויכטיגע טאַקטיקן פון קאָסטומער רעטענטשאָן, אָבער איך האָף אַז יעדער צווישן דעם היימישן עולם וואָס לייענט יאָ דער קאַלום, וועט האַרכן דעם מעסעדזש און עררייכן הצלחה.

פרוביר עס אויס וועסטו זען די רעזולטאַטן. איבערצייג זיך אַליין וויאַזוי דיין קאַמפּאַני וועט ווערן אַן ערשט-קלאַסיגע אַדרעס צווישן אַלע אַנדערע אויסוואַלן וועלכע דייע קאָסטומערס פאַרמאָגן.

יאָ, אָבער מיין פּריינט האָט ווירקליך מיטגעהאַלטן אַזאַ ווערטער אויסטויש. ער האָט זיך געהאַלטן ביי די זייטן און שיער נישט אַראָפּגעפאַלן פון בענקל פון גרויס געלעכטער. ס'קען זיין אַז דער יונגעראַמאַן האָט ליב געהאַט דעם פּאַקט אַז זיין שערער האָט אים געדענקט און באַמערקט זיין אַפּוועזנהייט, אָבער איך בין זיכער אַז ער וואָלט געקענט באַשטיין אַז דעם שערער'ס טעות אין קאַמוניקאַציע זאָל נישט געשען צו אים. (אַ באַקאַנטער שפּריכוואָרט לויטעט אַז זיך לערנען שערן אויף אַ פרעמדן'ס באַרד איז גרינגער, אָבער קיינער וויל נישט זיין "דער פרעמדער" אויף וועמען מען לערנט זיך שערן.) וויאַזוי טראַכט דער בעל הבית אַז זיין קאָסטומער וועט ווילן צוריקקומען צו אים נאָכ'ן הערן אַזאַ סאָרט דרשה?

"קאָסטומער רעטענטשאָן" מיינט אַז מען האַלט איין געוויסע כללים פון וואָס יאָ און וואָס נישט צו טון:

## וואָס יאָ צו טון!

### באַגריס דייע קאָסטומערס.

ענטפער דעם טעלעפּאָן גלייך, אָדער זאָג, "איך וועל שוין רעדן מיט דיר, גיב מיר נאָך אַ מינוט." דאָס באַשטעטיגט אַז דו מאַכסט זיך וויסנדיג פון דייע קונים. דאָס וועט זיכער זיין

## די אונטערשטע שורה:

אינטערעסיר זיך אין דייע קליענטן. זאָג זיי וואָס זיי ווילן הערן, און פרעג זיי נישט עפעס וואָס זיי ווילן דיר נישט ענטפערן גערן