

EBOOK

IDEA FOLLOW UP
PROSPEK DAN
PELANGGAN



ISI KANDUNGAN

SIAPA YANG PERLU KITA FOLLOW UP?	2
Mindset Follow Up	5
4 Mindset Follow Up	6
PROSPEK	8
10 Idea Follow Up Prospek	9
PELANGGAN	15
Siapa Pelanggan Kita	16
Kepuasan Dan Kesetiaan Pelanggan	18
15 Idea Follow Up Pelanggan Sedia Ada	20

SIAPA YANG PERLU KITA FOLLOW UP?

- Prospek
- Pelanggan



PROSPEK

1. Kita tidak akan berjaya close semua prospek dalam satu hari. Setiap prospek pasti akan berhenti pada 5 check point ini. Kenalpasti dan pastikan anda label ikut 5 check point di bawah bagi memudahkan kerja-kerja follow up.

2. Berikut adalah 5 check point pelanggan berhenti chatting:

- Selepas tahu info produk
- Selepas tahu harga
- Selepas dapat no akaun
- Selepas bagi alasan
- Selepas bagi details postage

3. Seterusnya, kita perlu tahu kenapa pelanggan berhenti pada 5 check point ini.

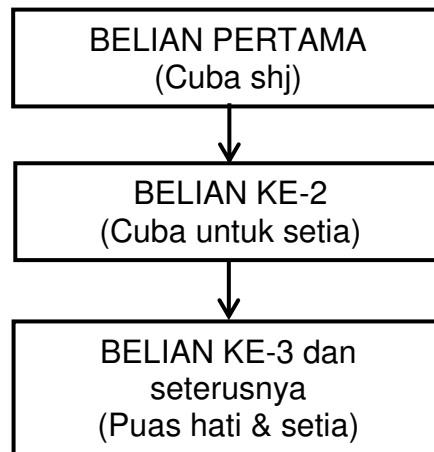
Apakah isu pelanggan masih belum membeli?

- Tidak percaya seller
- Tidak percaya service kita
- Tidak percaya diri sendiri – takut pakai tidak seperti model
- Risau kualiti tidak seperti dalam gambar
- Risau saiz tidak sesuai
- Tidak mampu untuk beli
- Terlupa nak bank in
- Nak survey-survey
- Belum ada kemahuan untuk beli – tak tahu nak pakai ke mana.

PELANGGAN

“Dah jadi pelanggan, nak follow up apa lagi?”

1. Follow up pelanggan sedia ada sangat penting untuk menukar mereka menjadi pelanggan setia. Kita tidak mahu mereka membeli sekali sahaja tetapi mahu beli berkali-kali dan seterusnya menjadi pelanggan setia.



Lihat carta di atas, belian pertama adalah fasa pelanggan mencuba. Tiada jaminan mereka akan buat belian kali ke-2 jika tiada follow up.

2. Kita terlalu yakin sekiranya pelanggan berpuas hati mereka pasti setia dan datang membeli dengan kita buat beberapa kali.
3. Pelanggan yang setia dan berpuas hati bersedia menyerahkan diri sendiri. Di sini akan berlaku pembelian berkali-kali (repeat sale), cross sell, up sell kerana kepercayaan sudah dibayar dengan layanan mesra khidmat pelanggan.

4. Ini sebab kenapa kita perlu tukar pelanggan kepada pelanggan setia. Jika kita focus utk mencari pelanggan baru:

Pelanggan baru

Katakan utk capai RM2000 sales kita perlukan 20 orang pembeli.

Kos utk dapatkan 1 pembeli = RM 30

Bermakna kita perlu keluarkan kos iklan $RM30 \times 20 = RM600$

Pelanggan Setia

Kos utk dapatkan 1 pelanggan = RM30

Jumlah pembelian setahun = RM2000

MINDSET FOLLOW UP

1. 2 elemen penting untuk sesebuah kejayaan adalah CARA KITA BERFIKIR (MINDSET) dan SKILL SETS kita. Ubah cara kita berfikir dan lihat hasilnya juga berubah. Jika dulu kita suka bazirkan nombor telefon, email prospek dan pelanggan, kita cuba ubah dan bina system data pelanggan dengan lebih baik dan tersusun.

2. 4 sebab kenapa ramai peniaga tidak follow up:

- Tidak tahu untuk follow up pelanggan
- Takut nak follow up pelanggan
- Takut dituduh terdesak
- Takut kene kecam

Kita faham follow up = minta customer bank in/transfer

“Bila nak bayar”

“Sis dah bank in?”

3. Fahami maksud sebenar follow up iaitu mesej yang baik/mindset yang baik/niat yang baik.

4 MINDSET FOLLOW UP ANDA WAJIB ADA

MINDSET 1 - CARE (AMBIL TAHU)

- Perlu ada rasa ambil tahu tentang masalah pelanggan
- Setiap prospek yang 'PM' mesti mempunyai masalah
- Tugas kita adalah memberi penyelesaian kepada masalah mereka
- Tugas kita juga menjelaskan apa yang mereka tidak jelas.

MINDSET 2 – NIAT INGIN MEMBANTU (ASAS PALING CORE)

- Pasang niat untuk membantu selesaikan masalah pelanggan
- Ini ramai yang tidak mampu buat. Jika kita tidak dapat selesaikan masalah pelanggan dengan produk yang kita ada, boleh cadangkan produk lain yang bersesuaian. Mungkin kita Nampak kalah, tapi kita menang dalam hati pelanggan kerana sikap kita yang ikhlas untuk membantu.

MINDSET 3 – MEMBERI NASIHAT

- Jadilah seorang seller yang jujur. Sebagai contoh jika seluar yang dipilih tidak sesuai dengan pelanggan, cuba cadangkan saiz dan koleksi yang lebih sesuai dengan mereka.
- Jika koleksi yang dikeluarkan khas untuk orang tinggi, beri pandangan yang sesuai supaya pelanggan rasa kita seller yang tidak pentingkan keuntungan semata-mata.

MINDSET 4 – KEKALKAN PERSAHABATAN

- Tidak semestinya follow up untuk tujuan menjual dan memberi tahu promosi sahaja.
- Selalu bertanya khabar dan cuba share tips-tips berkaitan perniagaan kita supaya kita dekat di hati mereka.
- Hantar kad ucapan kelahiran/ ucapan tahniah utk kelahiran baru dan sebagainya.

PROSPEK

10 IDEA FOLLOW UP PROSPEK

5 Check Point Prospek Berhenti Chatting:

1. Selepas Tahu Info Produk.
2. Selepas Tahu Harga.
3. Selepas Dapat No.Akaun.
4. Selepas Bagi Alasan.
5. Selepas Bagi Details Postage

IDEA 1 – SELEPAS TAHU INFO PRODUK

Check point **PERTAMA** prospek berhenti reply mesej kita.

“Hai assalam sis Nina, semalam sis ada whatsapp Rozy tanya pasal seluar slim fit kan.. Dah jelas ke dgn info produk yang Rozy terangkan semalam? atau sis ada soalan nak tanya pada Rozy, tanya je.. 😊

IDEA 2 – SELEPAS TAHU HARGA

Ini adalah check point **KEDUA** paling famous prospek berhenti reply whatsapp kita.

Sebab mereka nak tahu harga sahaja.

“Assalam akak, semalam Rozy ada terangkan pasal produk dan harga utk maternity slim fit jeans, akak dah jelas ke? Atau akak rasa produk nie tak sesuai dengan akak, mungkin sebab harga ke boleh Rozy tahu?

IDEA 3 – SELEPAS DAPAT NO. AKAUN

Check point **KETIGA**, biasa jarang prospek akan minta no.akaun, kalau betul-betul dia tak berminat dia terus stop selepas tahu harga. Tapi, kalau sampai minta no.akaun, mungkin prospek itu betul-betul berminat dgn produk kita.

“Assalam akak, maaf ganggu masa akak skit, petang ni Roxy nak pos item customer, akak nak Rozy pos sekali item akak nak yang semalam tu?”

Jika pre order:

“Assalam dear, maaf ganggu sis. Petang ni Rozy nak kemas kini list utk pre-order sebab tadi bos Rozy bgtau die nak close order dah sebab kuota dah nak penuh. Sis nak masuk list order skali yg item semalam tu?”

kalau dia jawab **NAK**,

“Ok kalau mcm tu, sis cepat2 bagi Rozy resit bank in, jadi bole Rozy pos sekali barang sis petang nie.hehe”

IDEA 4 – SELEPAS BAGI ALASAN

Check point **KEEMPAT**, adalah check point paling popular. Dalam kes ini, kita ambil kes prospek beri alasan ‘nak tanya suami dulu’.

“Assalam dear, sis dah tanya cik abang pasal nak order seluar jeans ni? Cik abang mesti bagi kalau dia suka isteri dia cantik time mengandung ni..... sebab tu dia bagi sis order kan.....”

Elakkan bagi sepatah ayat je, “sis dah tanya suami belum?” Nampak kaku je mesej, cuba beri gambaran best kalau dia beli produk ni nanti, buat dia rasa bersalah kalau tak beli. Atau alasan nak tunggu gaji.

“Assalam dear, macam mana item semalam tu? Saya dah siap packing ni.

Bila dia jawab saya **NAK** tapi tunggu gaji sila mintak dia

“Agak2 bila tu sis gaji? Sy boleh remind sis nnti, bukan ape takut sis terlupa. Rozy paham 😊”

IDEA 5 – SELEPAS BAGI DETAILS POSTAGE

Check point **KELIMA**. Dalam kes ini, kita ambil kes prospek yang dah dapat account no. dan dah bagi maklumat postage. Tapi belum bayar lagi.

“Assalam kak yani, Rozy nak pos barang akak sekejap lagi. Rozy just nak confirmkan alamat, betul ke alamat sis no.123, taman sri mutiara, Klang....?”

Sebenarnya kita nak dia reply/respon pada mesej kita. Tricknya guna skrip nak pos barang dia. Kalau dia serius, dia mesti reply. Dan masa ni baru kita minta dia buat bayaran terlebih dahulu, seperti idea no.3 tadi.

IDEA 6 – FEATURES/VIDEO/GIF

Selepas kita follow up, tapi prospek masih tak reply sepatih pun. Dan masih diam meninggalkan 'blue tick' sahaja. Selagi dia tak block, selagi itu kita ada peluang untuk follow up prospek tadi.

Jika dia beli seluar: bagi gambar features/video/gif

IDEA 7 – TESTIMONI

“Hari ni Rozy seronok sangat, sebab ada kawan Rozy dah try seluar bell bottom ni, dia kata kain best, selesa pakai dan boleh support perut sehingga 9 bulan.” *Attach gambar testmoni.

Cuba follow up prospek dengan kongsi testimoni, untuk motivate prospek bahawa masalah mereka boleh diselesaikan seperti testimoni yang diberi. (berikan testimoni sama dengan masalah prospek.)

IDEA 8 – EMOTIONAL TRIGGER

“AWAS –JANGAN PAKAI PAKAIAN KETAT SEMASA MENGANDUNG.”

Kenapa tak boleh pakai pakaian ketat semasa mengandung:

1. Pedih ulu hati
2. Jangkitan yis
3. Sakit disesetengah bahagian badan
4. Pengaliran darah tidak lancar

IDEA 9 – PROMOTION

Sekiranya dah sampai penghujung follow up, tapi prospek masih belum respon mesej kita. Cuba berikan follow up berbentuk promosi.

“Assalam kak ani, harini Rozy ada berita baik, bos Rozy nak bagi promosi sempena bufday dia. Tapi untuk 50 orang jerr... kalau kak nak, Rozy boleh reserved siap-siap hari ni. jimat RM20 daripada harga biasa tau...”

*promosi khas untuk prospek tegar yang susah nak respond.

JADUAL FOLLOW UP UNTUK PROSPEK

PROSPEK	FU1	FU2	FU3	FU4	FU5	FU6	FU7
HARI KE	2	4	6	7	9	11	14

*Follow up rujuk di mana prospek berhenti chatting.

PELANGGAN

SIAPA PELANGGAN KITA

Pelanggan setia adalah kategory paling tinggi yang setiap perniagaan mahu. Tidak semua pelanggan yang kita ada berada dalam kategori ini. Kebiasanya berada pada fasa pembeli sekali atau fasa mencuba.

Ada 4 jenis pelanggan yang kita perlu tahu :

1. Berpuas hati dan setia
2. Berpuas hati tetapi tidak setia
3. Tak berpuas hati tapi terpaksa beli
4. Tidak berpuas hati dan tidak setia

BERPUAS HATI DAN SETIA

Pelanggan ini sentiasa berurusan dengan kita. Sentiasa menyokong perniagaan kita dengan membeli apa sahaja barang yang kita jual. Mereka ini kebiasanya membeli lebih daripada 3 kali dan merupakan asset kita dan biasanya akan bantu membuat pemasaran mulut ke mulut tanpa sengaja. Mereka akan beritahu kawan-kawan, adik beradik dan rakan sekerja.

BERPUAS HATI TETAPI TIDAK SETIA

Pelanggan ini sentiasa berurusan dengan kita sama seperti ketagori di atas. Biasanya mereka berdiam diri atau tidak suka memmuji. Mereka lebih suka membeli barang kita tanpa menjadi penyebar maklumat.

TAK BERPUAS HATI TAPI TERPAKSA BELI

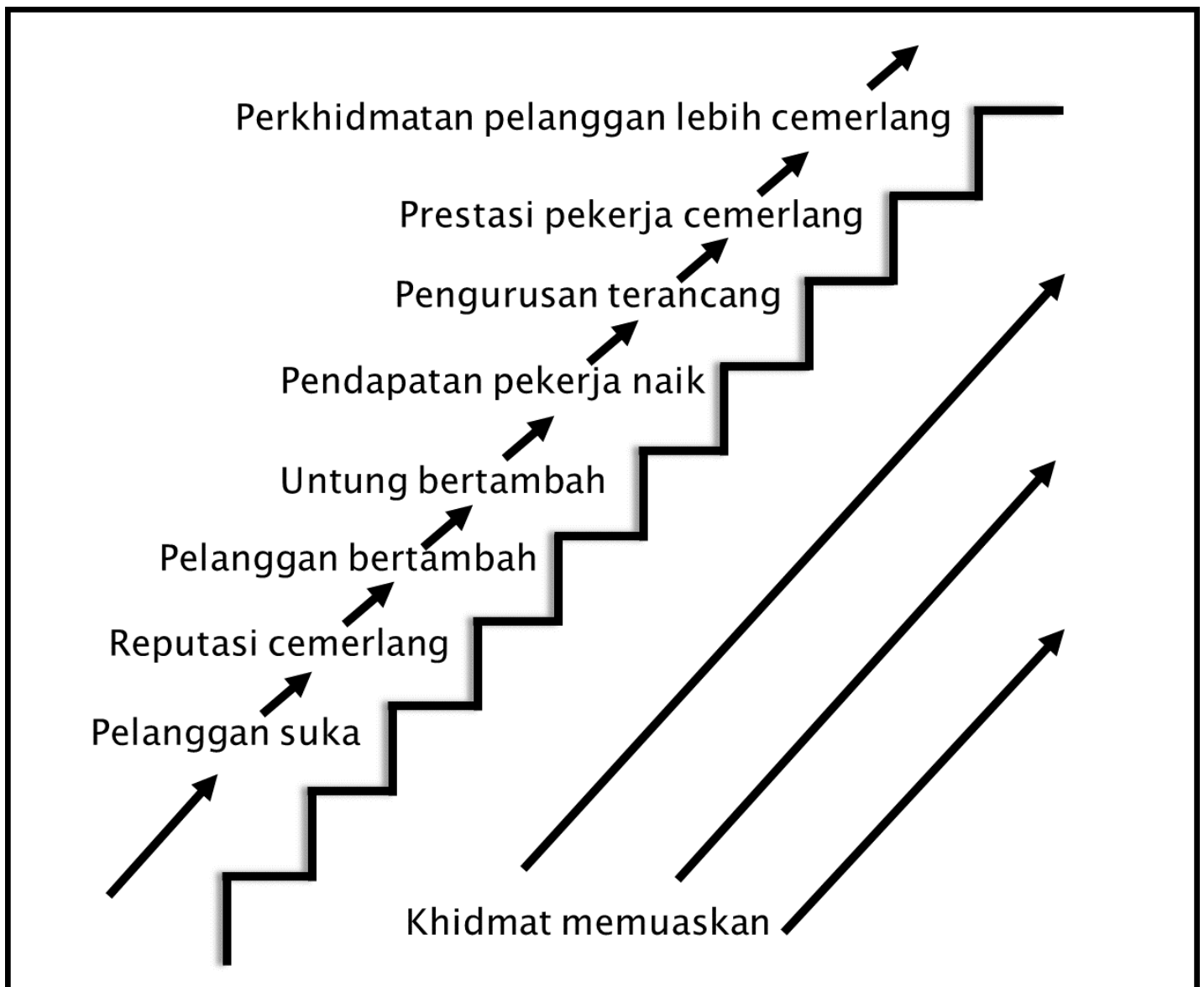
Pelanggan kategori ini adalah golongan paling ramai. Terpaksa beli kerana USP barang kita. Mereka tidak jumpa di tempat lain sebab itu mereka terpaksa beli.

TIDAK BERPUAS HATI DAN TIDAK SETIA

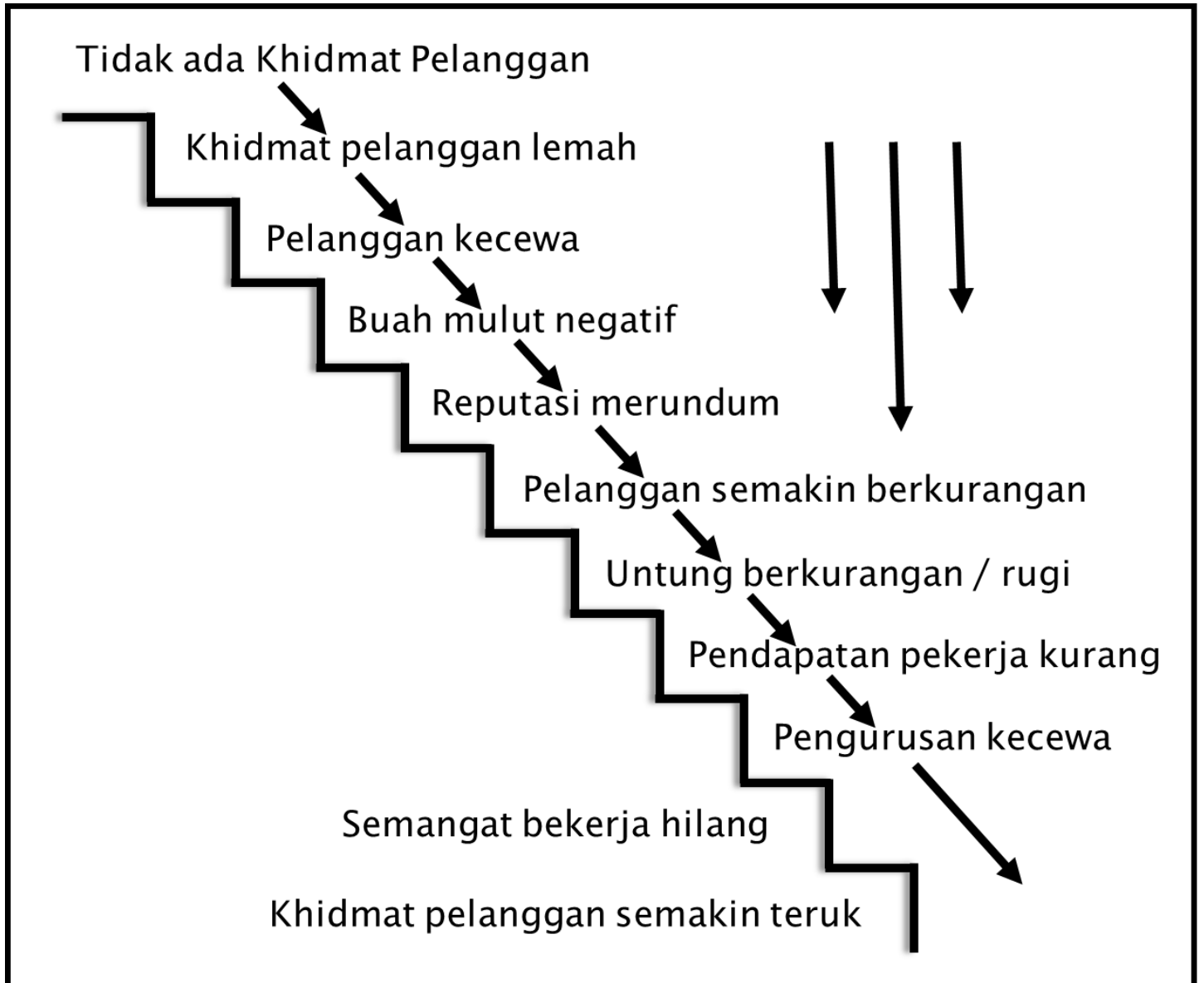
Golongan ini kecewa dengan perniagaan kita. Mereka bukan shj dikecewakan kerana kualiti barang dan perkhidmatan yang tidak memuaskan. Mereka akan memberitahu kaum keluarga, sahabat handai dan sesiapa sahaja mereka jumpa mengenai keburukan kita.

KEPUASAN DAN KESETIAAN PELANGGAN

Oleh itu setiap perniagaan perlu ada perkhidmatan khidmat pelanggan untuk pertumbuhan perniagaan dengan cemerlang. Apa untungnya ada khidmat pelanggan? Lihat rajah di bawah:



Apa akibat sekiranya tidak akan khidmat pelanggan? Lihat Rajah di bawah :



15 IDEA FOLLOW UP PELANGGAN SEDIA ADA

IDEA 1 – REMIND ADA VOUCHER (PELANGGAN)

Pelanggan yang telah membeli juga, penting untuk kita buat follow up. Selepas barang dipos, esoknya kita boleh terus follow up beritahu no tracking dan inform dalam tu ada voucher.

“Assalam sis, ni no tracking utk order sis. #no tracking. Dalam tu roxy ada selitkan skali voucher RM5. Boleh guna utk sis order baju minggu depan hihihi... 😊. Jangan terbang pulak“

IDEA 2 – REMIND ITEM BOLEH TUKAR KALAU TAK MUAT

“Assalam sis, item yang sis order dah smp ke? Jika dah smp cepat2 test tau. Kalau tak muat atau item ade defect sis boleh tukar dalam masa 7 hari bekerja. Nanti test tau, bg feedback dengan roxy eh 😊”

IDEA 3 – UCAP TAHNIAH/PUJI CANTIK/TERIMA KASIH/TESTIMONI

Selepas pelanggan bagi feedback mereka berpuas hati ambil kesempatan untuk ucapkan tahniah/puji cantik/ terima kasih sebagai penghargaan, percaya dan pakai produk kita

IDEA 4 – OFFER REPEAT

Setiap kali produk baru launch, offer customer dengan produk baru. Make sure kene tau sebelum ni meraka beli ape. So waktu ni boleh guna teknik cross sale dan upsell.

“Assalam sis, Furby Moms ada koleksi baru tau. Aritu sis tunggu blouse baru kan. (Bg gambar + features). Harga sebenar RM99 tapi utk yg nak beli kali ke 2 ni roxy bg harga kawan2 la. Hehe...RM89 je sis. 😊 “

IDEA 5 – ORDER BY REFERRAL

Follow up juga boleh digunakan untuk dapatkan order melalui pelanggan kita sebagai referral.

“Assalam sis, Oh ya sis, Rozy nak minta tolong skit nie. sis ada ke kawan2, sedara2 yg ada yang mengandung? kalau ada, boleh lah rekemenkan pada Rozy... nanti Rozy berikan 20% discount pada sis dgn syarat dia beli produk dari Rozy nnt.hehe”

IDEA 6 - PROMOSI SEMPENA XXXXXX

Mesej Follow up juga boleh berbentuk Hard-Sell. Tapi perlulah kena dengan mood. Seperti: Promosi Hari Ibu, Promosi Hari Raya, Promosi Hari Jadi.

“Promosi Sempena Hari Ibu, beli 2 helai percuma stoking baby. Terhad untuk 50 orang terawal sahaja. Siapa bank in harini akan dapat free postage. sah untuk 3 hari sahaja. mommy tempah sekarang? :)”

IDEA 7 – PROMOSI + URGENCY

Sesekali follow up mesej berbentuk Hard-Sell pun tidak ada masalah. Tapi perlu buat limited time atau limited quota.

“Salam sis, mesej ini untuk orang terpentas sahaja. Rozy nak bagi special diskaun RM30, kepada 30 orang terawal order baju BAJU ALARRA NI. Siapa order harini, dapat free postage. Saya masukkan akak dalam list 30 terawal ye, nak war apa?”

IDEA 8 – TERSALAH BANK IN

Idea ini juga biasa saya gunakan semasa follow up. Teknik tanya siapa yang bank in. Katakan ada prospek yang dah dapat no. akaun kita, dia maklumkan akan bank in kemudian, tapi dalam tempoh sehari atau 2 hari, masih belum bank in. Apabila kita follow up pun, masih senyap atau bertanggung-tanggung. Jadi, saya cadangkan guna teknik ini untuk Follow Up prospek sebegini

"Salam sis, Dah ada buat bayaran RMxx untuk produk ABC?, sebabnya saya ada terima bayaran tapi tak terima details. Sebab tu saya tanya sis untuk sahkan pembayaran"

Ada 2 option jawapan yang akan kita terima nanti;

1. Prospek jujur akan reply reply 'TIDAK'.
2. Prospek yang kurang jujur akan reply 'YA'.

Kalau prospek reply TIDAK/YA, apa kita nak reply balik?

Kalau (1) - Prospek reply TIDAK.

"Oh, saya ingatkan sis yang buat bayaran. Minta maaf ya sis :) Alang-alang sis dah reply, Rozy nak tanya.. Sis masih berminat lagi dengan produk ABC ni? Sebab sekarang masih ada promosi kalau sis buat tempahan hari ni."

p/s: Nampak tak permainan dia disini? :)

Kalau (2) – Prospek reply YA

" Boleh Rozy minta resit atau bukti pembayaran sis? untuk tujuan pengesahan sekali lagi."

Waktu ini, prospek akan teragak-agak untuk jawab apa. Walaupun nampak kita macam 'tipu sunat' disitu, tetapi tujuan utama adalah untuk follow up atau nak buat prospek kembali berkomunikasi dengan kita setelah sekian lama dia senyap.

IDEA 9 – PROSPEK TERLUPA

Biasa juga berlaku, prospek terlupa untuk buat bayaran. Prospek memang berminat untuk beli, tapi atas kesibukan rutin harian, mereka terlupa.

“Hai dear, sorry gnggu. Rozy just nk remind, semalam sis ada tanya pasal produk nie, mungkin sis terlupa nak order... pukul 2 sekejap lagi Rozy dah nak tutup order dan packing barang, sis nak Rozy pos sekali barang sis?”

Kalau anda perasan, saya tak pernah gunakan ayat “bila nak bayar?”, “dah bank in?” Tapi saya gunakan ayat lain tapi membawa ke arah prospek perlu tunjuk resit bayaran. Elakkan guna perkataan ‘beli’.

Perkataan ini membuatkan prospek rasa berat hati, mereka rasa perlu keluarkan duit, perlu bayar kepada seller. Lebih baik guna perkataan lain supaya tidak nampak menjual. Contoh lain:

“yunk, bole Rozy dapatkan resit ? :) “

“hai yunk, sorry ganggu u, just nak remind u, nanti u free, u snap gambar resit bagi pada Rozy ya :)

IDEA 10 – WAKTU FOLLOW UP

Ini adalah antara soalan yang biasa terima, bilakah waktu sesuai untuk follow up? Waktu yang sesuai adalah waktu prospek bersantai. Elakkan waktu mereka sibuk. Ini akan membuatkan mesej anda tidak dilayan.

Waktu yang dicadangkan follow up adalah:

- 9.00 – 10.00 pagi. Short Break.
- 12.00 – 1.00 petang. Lunch Break.
- 4.00 – 5.00 petang. Masa santai tunggu balik kerja.
- Hari minggu.
- Hari Event/Cuti.
- Beberapa hari sebelum hari gaji.
- Pada hari gaji.
- Beberapa hari selepas hari gaji

IDEA 11 – PEMBERIAN DISKAUN

Anda dah kering idea follow up? Anda boleh cuba tips ini. Follow up dengan memberikan gift code coupon kepada prospek/pelanggan supaya prospek/pelanggan ada insentif untuk buat pembelian.

Nak tambah perisa?

Anda boleh berikan diskaun RMXX kepada prospek.

- Anda boleh hadkan kuantiti prospek/pelanggan sahaja yang layak.
- Anda boleh berikan tempoh expired diskaun berkenaan.

“Assalam dear, tahniah! Sis sebenarnya telah terpilih untuk dapatkan kupon diskaun. Sis layak dapat diskaun sebanyak RMxx atau 50% pembelian produk daripada kami. Sis akan jimat banyak kalau guna kupon nie!

==== KOD KUPON DISKAUN = FM 012 ====

Kupon ini SAH untuk 50 orang terawal sahaja dear, dan tarikh akhir untuk redeem kupon ini sehingga 29 jun 201X”

IDEA 12 – REMINDER EXPIRED DATE

Biasa prospek mungkin terleka dengan tawaran yang kita beri, atau mungkin mereka bertanggung. Jadi follow up untuk remind mereka bahawa kod kupon hampir tamat.

“Assalam dear, situasi bahaya nie.... Sis, Rozy just nak ingatkan, harini last day sis boleh guna Kod Kupon Diskaun yang Rozy berikan tempoh hari.. Kalau sis tak redeem harini jugak untuk dapatkan diskaun. Kod kupon ini akan expired. Lepas nie dah tak boleh guna lagi dah... Alaaa rugii nyeerr.. Lepas kod nie expired, mungkin sis akan dapat harga normal balik, tak dapat lagi diskaun macam sekarang nie.. Hurrmmmm....”

‘Hurrmmmm...Ermmm...’ adalah satu bentuk ekspresi emosi yang kita nak tunjukkan pada prospek/pelanggan..

IDEA 13 – BINA HUBUNGAN LAMA

Anda mesti ada prospek/pelanggan yang sudah lama tidak di follow up bukan?

Jadi, apa caranya untuk bina balik hubungan dengan prospek/ pelanggan berkenaan?

- Mohon maaf.
- Tawarkan hadiah

“Assalam dear, Rozy minta maaf.. dah lama Rozy tak mesej sis..bertanyakan khabar kedaan sis. Sis sekarang apa khabar? Sis dah bersalin ke? Sebagai tanda maaf dari Rozy, roxy nak bg EBOOK utk turun berat badan selepas bersalin. Sis nak tak?”

IDEA 14 – CROSS SELL

Ini antara teknik terbiasa Mat Salleh lakukan iaitu tawarkan sesuatu produk yang berkaitan dengan database target prospek/pelanggan mereka. Contoh;

- Kita jual produk kuruskan badan untuk ibu bersalin.
- Kita juga jual produk hilangkan stretch-mark diperut.
- Kita juga ada jual produk milk booster.

Semua produk diatas dalam target market yang sama. Iaitu golongan ibu yang bersalin.

IDEA 15 – DOAKAN

Tak semua prospek akan membeli. Jadi, untuk tidak abaikan mereka 100%. Follow up prospek berkenaan dengan berikan doa-doa yang sesuai. Begitu juga dengan pelanggan, anda juga boleh berikan doadoa kepada pelanggan untuk sentiasa keep in touch dengan pelanggan, sehingga mereka boleh menganggap kita sebagai kawan dalam real-life mereka.

JADUAL FOLLOW UP PELANGGAN

PROSPEK	FU1	FU2	FU3	FU4	FU5	FU6	FU7
HARI KE	2	5	9	14	17	22	27