RAENA

JADIKAN CUSTOMER SAHABAT CUAN!

#BelajarCuan 18/08/2021

AGENDA

01
Jenis-jenis Customer

02
Cara tetap terhubung dengan Customer

KENAPA PERLU KENALI CUSTOMER?

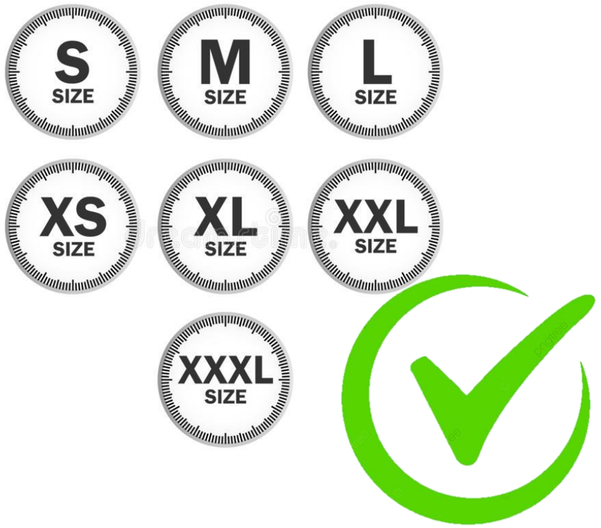
CUSTOMER BUKAN
"ONE SIZE FITS ALL"

Setiap orang punya:

Karakter

Kebutuhan

Budget



RAENA

TIPE #1: CUSTOMER BARU

SUDAH MERENCANAKAN PEMBELIAN TAPI TAKUT

KARAKTER:

1. Takut
2. Memiliki banyak pertanyaan
3. Pasti tertarik dengan produk jika sudah chat toko

CARA RESPON:

1. Informatif
2. Menjadi konsultan
3. Suguhkan promo
4. Pamerkan testimoni / garansi
5. Layanan yang “memukau”

Hi, produk ready? Aman ga ya untuk kulit kering?

Ready! Aman banget karena kandungan xxx akan melembabkan & sekaligus mencerahkan kulit

Kebetulan, sdg ad promo voucher diskon 30% hanya utk hari ini. Kakak mau ?

RAENA

TIPE #2: CUSTOMER IMPULSIF

BELANJA KARNA INGIN,
TIDAK TELITI

KARAKTER:

1. Menanyakan yang sudah ada di deskripsi produk
2. Mencari promo
3. Perlu sedikit dorongan agar membeli

CARA RESPON:

1. Pastikan produk sesuai dengan ekspektasi
2. Siapkan template balasan cepat
3. Berikan promo yang “time limited”
4. Pamerkan betapa high demand nya produk
5. Berikan testimoni / garansi

Kebetulan, baru aja restock karna kemarin sold out dlm 15 menit. Yok buruan checkout sekarang kak!

RAENA

TIPE #3: CUSTOMER JUTEK

TIPE CUSTOMER TERSULIT.
MUNGKIN HARI MEREKA BURUK

KARAKTER:

1. Ingin dipahami & dimengerti
2. Marah (bisa kasar)
3. Menuntut solusi

CARA RESPON:

1. Sabar & tenang
2. Tawarkan solusi bagi permasalahan
3. Mendengarkan & memahami mereka

Kok stok kosong? Niat jualan ga sih?

Mohon maaf atas ketidaknyamannya, kami rekomendasikan beberapa alternatif ya kak...

RAENA

TIPE #4: CUSTOMER PEMIKIR

LAMA BERPIKIR KARNA TAKUT PRODUK ZONK

KARAKTER:

1. Takut karna pernah dikecewakan
2. Butuh bukti sebagai solusi
3. Butuh dipahami

CARA RESPON:

1. Informatif
2. Mendengarkan & memahami mereka
3. Pamerkan testimoni / garansi
4. Berikan bukti data. Cth: 9 dari 10 wanita yang gunakan serum ini membeli ulang karna berhasil cerahkan kulit dalam 1 bulan
5. Siapkan balasan cepat tentang produk

Ori gak ya? Lagi banyak yang jual palsu

Ori kak! Kita reseller official dari brand xxx. Berikut ss perbandingan produk kita dengan yang palsu

TIPE #5: CUSTOMER LOYAL

TARGET MU! SUMBER CUAN!

KARAKTER:

1. Menyukai tokomu
2. Akan menginginkan layanan yang membedakan mereka dengan pelanggan lain

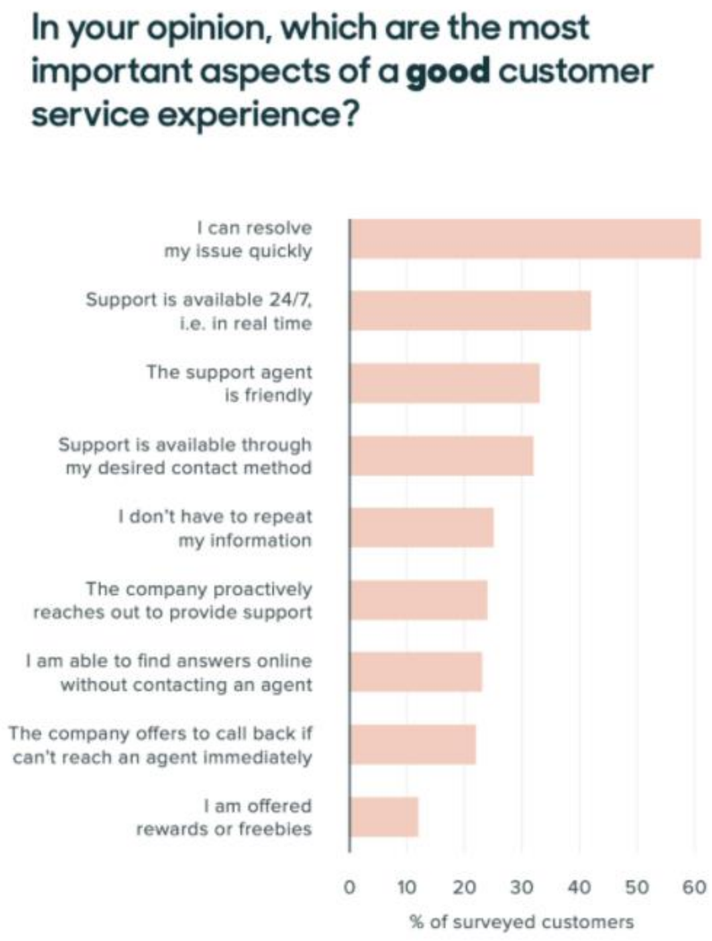
CARA RESPON:

1. Berikan layanan yang konsisten baik
2. Jangan lengah, pastikan tau kebutuhan
3. Berikan promo eksklusif
4. Gunakan “loyalty reward”

Terima kasih sdh mnjdi pelanggan setia kami! Khusus kakak, kita lg ad promo buy 1 get 1 nih.

YANG DIBUTUHKAN CUSTOMER

- BALASAN CEPAT
- SOLUSI SAAT DIBUTUHKAN
- CUSTOMER SERVICE YANG RAMAH
- DIPAHAMI



TES CEPAT!

SITI INGIN MEMBELI PRODUK A TAPI STOK HABIS

APA RESPON MU?

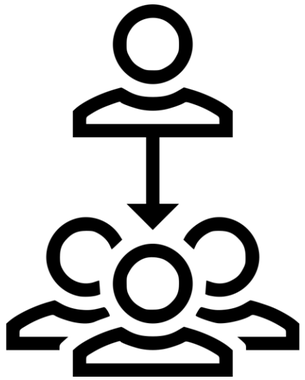
AGENDA

01
Jenis-jenis Customer

02
Cara tetap terhubung dengan Customer

KEUNTUNGAN TETAP TERHUBUNG DENGAN CUSTOMER

SUMBER CUAN



PROMOSI GRATIS

CARA #1: BUAT KOMUNITAS

TEMPAT UNTUK UDPATE EKSKLUSIF / DISKUSI

Keuntungan:

- Tetap terhubung dengan customer yang menyukai toko
- Potensi pembelian yang tinggi untuk produk baru

Tips:

- Gunakan komunitas sebagai tempat untuk mendapatkan masukan
- Gunakan fitur pengingat chat di platform E-commerce

CARA #2: BUAT LOMBA

SARANA INTERAKSI DENGAN CUSTOMER

Keuntungan:

- Salah satu cara promosi murah
- Dapat stok testimoni

Tips:

Pikirkan tipe lomba dengan kreatif.
Gunakan media sosial

RAENA

CARA #3: PELAJARI DATA

PAHAMI YANG DIBUTUHKAN CUSTOMER

Pertanyaan yang perlu ditanyakan:

1. Seberapa antusias terhadap produk baru
2. Seberapa puas customer terhadap layanan sekarang
3. Produk best seller?
4. Pada jam berapa customer aktif di media sosial Anda?
5. Media social yang paling disukai customer?

ATUR STRATEGI SELANJUTNYA

CARA #4: BUAT EVENT

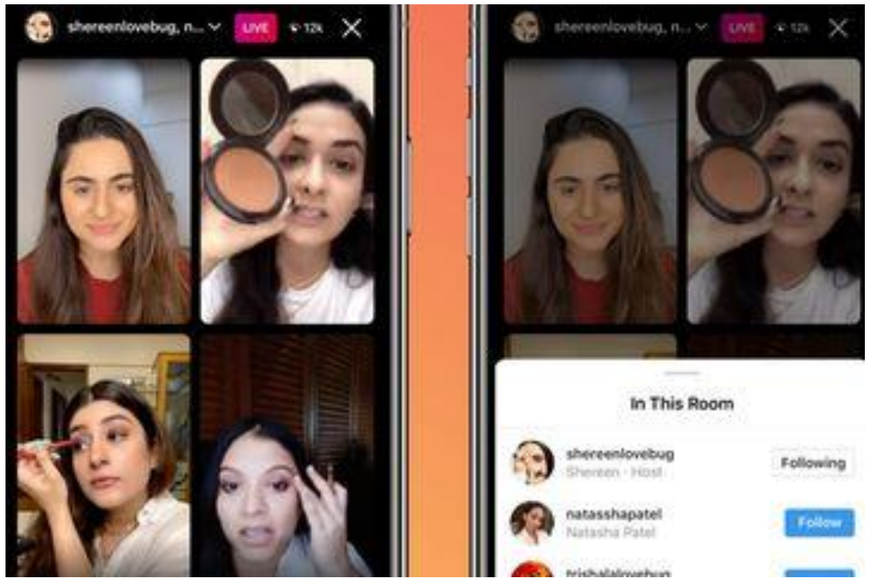
BUAT CUSTOMER LEBIH TERTARIK LAGI

Keuntungan:

- Memperluas customer base
- Promosi toko
- Sebuah “treat” untuk customer

Contoh event online:

1. IG live with influencer / pakar kecantikan
2. Zoom webinar
3. Virtual store visit



VIRTUAL STORE
MEET THE DESIGNER

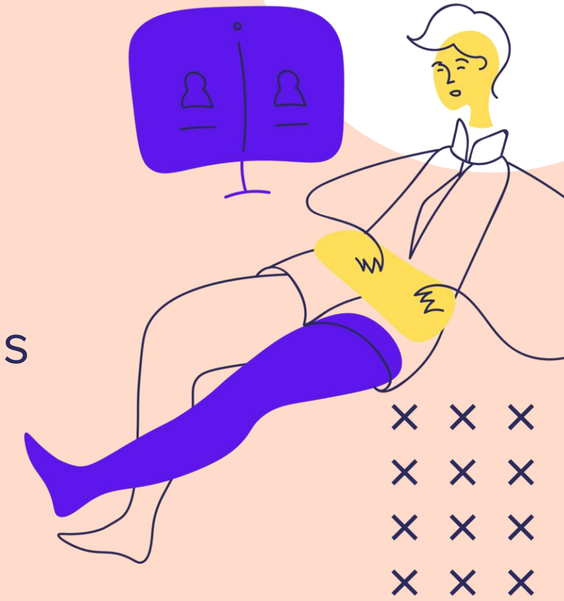
EMILY BODE
(BODE)

INTINYA?

**CUSTOMER ENGAGEMENT BUKAN SEBUAH KEBETULAN.
TAPI HASIL DARI STRATEGI & PERENCANAAN YANG MATANG
DENGAN 1 TUJUAN = CUAN**

RANGKUMAN

1. Beda jenis customer beda respon yang perlu diberikan.
2. Berikan apa yang customer butuhkan.
3. Tetap terhubung dengan customer agar mereka terus membeli dari tokomu



RAENA