bonlo

# 7 sposobów, żeby klient wrócił w tym tygodniu



## Cześć!

Masz tu siedem rzeczy, po których klienci wracają częściej. Każdą zrobisz w tym tygodniu, w mniej niż godzinę. Do większości wystarczy kartka, długopis i telefon. Przy każdej piszę też, jak to samo robi Bonlo, czyli karta stałego klienta w telefonie. Wybierz jedną, która pasuje do Twojego tygodnia, i zacznij od niej.

---

1. **Załóż kartę z pieczątkami**
2. **Daj nowej osobie powód do drugiej wizyty**
3. **Pamiętaj o urodzinach**
4. **Zapisuj, co klient lubi**
5. **Odezwij się do tych, których dawno nie było**
6. **Zrób ofertę na najsłabszy dzień**
7. **Poproś o polecenie i podziękuj obu stronom**

## 1 Załóż kartę z pieczątkami

Klient chętniej wraca tam, gdzie coś zbiera. Ustal jedną prostą zasadę: dziesiąta kawa gratis albo szóste strzyżenie za pół ceny. Nagrodą niech będzie coś, co dajesz bez żalu. Mów o karcie każdemu przy płaceniu, jednym zdaniem.

**Przykład:** Piekarnia przy ulicy Długiej daje pieczątkę za zakupy od 15 zł. Za dziesięć pieczątek klient dostaje bochenek chleba. Sprzedawczyni pyta przy kasie: „Zbiera Pani u nas pieczątki? Za dziesiątą jest chleb gratis".

**Z Bonlo (za darmo):** klient skanuje kod przy kasie i od tej chwili ma Twoją kartę z pieczątkami w telefonie.

## 2 Daj nowej osobie powód do drugiej wizyty

Pierwsza wizyta bywa przypadkiem. Druga jest już wyborem. Daj nowemu klientowi mały rabat z krótkim terminem, na przykład na 14 dni. Krótki termin sprawia, że nie odkłada powrotu na później.

**Przykład:** Barber koło dworca daje każdej nowej osobie karteczkę: „10 zł mniej na drugie strzyżenie". Datę ważności wpisuje długopisem, zawsze dwa tygodnie od wizyty. Karteczki trzyma w szufladzie pod kasą.

**Z Bonlo (za darmo):** kupon powitalny sam trafia do telefonu nowej osoby, gdy tylko dołączy do Twoich klientów.

## 3 Pamiętaj o urodzinach

Prezent od firmy na urodziny cieszy i zostaje w pamięci. Zapytaj stałych klientów o dzień i miesiąc urodzin, bez roku. Wpisz daty do kalendarza w telefonie. W tym tygodniu daj coś małego: deser, kawę albo drobny dodatek do usługi.

**Przykład:** Salon paznokci na osiedlu pyta o urodziny przy zapisie na wizytę. Klientkom, które zgodziły się na wiadomości, właścicielka pisze tydzień wcześniej: „Pani Kasiu, w tygodniu urodzin wzorki na dwóch paznokciach są gratis".



**Z Bonlo (za darmo):** kupon urodzinowy sam trafia do aplikacji klienta w dniu jego urodzin.

## 4 Zapisuj, co klient lubi

Ludzie wracają tam, gdzie się ich pamięta. Głowa nie pomieści wszystkich, więc załóż zeszyt przy kasie albo notatkę w telefonie. Po wizycie zapisz jedną rzecz: ulubione zamówienie, numer farby, imię psa. Przy następnej wizycie zacznij od niej rozmowę.

**Przykład:** Fryzjerka Ania po każdej wizycie zapisuje numer farby i długość cięcia. Sześć tygodni później pyta: „To samo co ostatnio, miedziany 7.4 i dwa centymetry?". Klientka nie musi niczego tłumaczyć od nowa.



**Z Bonlo (w Pakiecie):** notatka o kliencie pokazuje się przy kasie, gdy tylko go znajdziesz, i widzi ją cały zespół.

## 5 Odezwij się do tych, których dawno nie było

W każdej firmie są osoby, które przychodziły co tydzień i przestały. Zwykle nic złego się nie stało. Zmieniły trasę do pracy albo po prostu zapomniały. Wypisz z pamięci pięć takich osób. Jeśli masz ich zgodę na kontakt, napisz krótko i daj powód do powrotu z terminem.

**Przykład:** Właścicielka salonu kosmetycznego pisze do klientki, która nie była od trzech miesięcy: „Pani Marto, dawno Pani u nas nie było. Do końca miesiąca do manicure dodaję zabieg na dłonie gratis".

**Z Bonlo (w Pakiecie):** zakładka „Przestają wracać" pokazuje te osoby, a kupon wysyłasz im prosto do aplikacji.

## 6 Zrób ofertę na najsłabszy dzień

Sprawdź, w który dzień tygodnia masz najmniej klientów. Przygotuj na ten dzień jedną ofertę: jedna rzecz, jedna cena, jedna data końca. Powieś kartkę przy kasie. Mów o ofercie klientom w dni, kiedy masz ruch.

**Przykład:** Food truck z burgerami ma pusto we wtorki. Przez dwa najbliższe wtorki dodaje frytki gratis do każdego zestawu. Kartka wisi na okienku od piątku, a właściciel mówi o niej każdemu w weekend.

**Z Bonlo (w Pakiecie):** promocję z datą końca układasz z gotowego pomysłu i jednym przyciskiem wysyłasz o niej powiadomienie swoim klientom.

7

## Poproś o polecenie i podziękuj obu stronom

Zadowolony klient chętnie Cię poleci, ale rzadko sam o tym pomyśli. Poproś go wprost przy płaceniu. Przygotuj nagrodę dla dwóch osób: dla polecającego i dla znajomego. Nagrodę polecającemu wydaj dopiero wtedy, gdy znajomy naprawdę przyjdzie.

**Przykład:** Kawiarnia przy rynku daje stałym klientom dwie karteczki ze swoją pieczątką i imieniem klienta. Znajomy przynosi karteczkę i dostaje ciastko do kawy. Przy następnej wizycie ciastko dostaje też ten, kto polecił.

**Z Bonlo (w Pakiecie):** klient poleca Cię znajomemu po numerze telefonu, a nagrodę dla obojga ustalasz Ty.

## Od czego zacząć

Wybierz jeden sposób i zrób go do piątku. Wszystkie siedem działają z kartką i długopisem. Bonlo robi to samo w telefonie klienta i pamięta za Ciebie o pieczątkach, urodzinach i kuponach.

Nowa firma dostaje Pakiet na 90 dni za darmo, bez podawania karty płatniczej. Potem płacisz 99 zł brutto miesięcznie albo zostajesz w wersji darmowej. W wersji darmowej prowadzisz dwie karty naraz, na przykład pieczątki i kupon powitalny. Twoi klienci i ich pieczątki nie znikają.

**Załóż konto za darmo na bonlo.app.**

bonlo

**Wojtek z Bonlo**
bonlo.app · karta stałego klienta w telefonie, dla kawiarni, salonów i małych sklepów

