

لا يكفي أن تجمع أرباح اليوم، لأن منافسك  
يجمع زبائن الغد

كيف تكتب رسائل تعود عليك بالربح

رسائل الزبائن هي رسائل بيع، لكنك لا تباع بواسطتها منتجاً أو خدمة بشكل مباشر. إنك «تبيع» المرسل إليه من قيمة الشركة وسمعتها، وصدقتها، وتكاملها، وكفاءتها. وتريد أن يكون القارئ رأياً إيجابياً بشركتك ويبقيها في ذهنه عندما يريد إبرام أية صفقة شراء أو خدمات.

وبالرغم من أن البيع يعتمد عادة على السعر واللون والأبعاد، وطول عقد الخدمة، وسواها من الأشياء القابلة للقياس، إلا أن كثيراً من المبيعات تعتمد على المشاعر والمواقف. فرسائل الزبائن تخاطب الأوجه غير المادية من خيار المشتري.

#### أنواع رسائل الزبائن:

- المناسبات الخاصة: خدمة/ زفاف.
- إعلانات: تغيير في الأسعار/ أو العاملين/ أو السياسات/ أو العنوان (انظر أيضاً فصل الإعلانات).
- التقدير: سمعة طيبة في الدفع/ تعامل سابق (انظر أيضاً فصل التقدير)
- التهاني (انظر فصل التهاني)
- مجريات حوادث الزبائن والموظفين (انظر الموضوع الملائم)

- التهاني بالأعياد (انظر فصل الأعياد).
- عروض وأحداث خاصة: دعوات عامة/ مبيعات/ عروض أسعار خاصة/ هدايا/ نماذج/ شهادات/ كوبونات.
- استبيانات وأبحاث.
- شكر: لأعمال سابقة / أو صفقات شراء حالية/ أو اقتراحات/ أو مساعدة/ أو عمل جيد (انظر أيضاً فصل الشكر).
- ترحيب: ترحيب بالعودة (انظر أيضاً فصل الترحيب).

### ما يقال

- ابدأ رسالتك بعبارة مجاملة.
- حدد موضوع رسالتك (تهاني، شكر، تواصل، عطلة سعيدة، «أردت الاطمئنان على أحوالكم» أي مناسبة، مهما تكن، تستحق إظهار الاهتمام بزبائنك وموظفيك.
- توسع فيما تريد قوله «انا ممتن جداً بسبب...» أو «كان العمل ممتعاً معكم بسبب...» أو «أتمنى أن يكون العام الجديد سعيداً بموفور الصحة لكم ولأسرتكم».
- ركز على وضع الشخص الآخر واهتماماته ومخاوفه؛ أي أن تكون رسالة معنية به.
- اختتم رسالتك بتمني النجاح واستمرار التعاون في المستقبل.

### ما لا يقال

- لا تقحم رسالة مبيعات قوية في رسالتك إلى الزبائن. ولا تتطرق إلى ذكر منتجاتك وخدماتك إلا عرضاً.
- لا تمحو أثر الرسالة الموجهة إلى الزبون بطلب التعامل التجاري، أو طلب خدمة، أو رفع وتيرة التعامل، أو التطرق إلى ذكر أخبار العمل والتعليق عليها. وفر ذلك إلى رسالة أخرى.

- لا تبالغ في التعبير عن العاطفة. وإنما حافظ على لهجة طبيعية، غير رسمية تحمل مشاعر الصداقة الحقيقية.

#### ملاحظات حول الكتابة:

- أرسل رسائل الوداد داخل شركتك فبالرغم من أن إرسال تهنئة إلى موظف في مناسبة خدمية ليس إلزامياً إلا أنه يرفع المعنويات ويشجع الولاء للشركة. والأعياد خير مناسبة تكتب فيها رسائل الوداد إلى الموظفين باسم إدارة الشركة، أو المسؤولين عنها، أو مجلس الإدارة.
- استغل مناسبة أي إعلان عادي (كبيان طريقة التحصيل الجديدة، أو العنوان الجديد، أو ملاحظة حول اجتماع) لإرسال رسالة إلى الزبائن (تشكر العملاء لتعاملهم معك، أو الموظفين لأدائهم الجيد خلال العام).
- موسم أعياد آخر العام هو الوقت الأمثل لإرسال رسائل إلى الزبائن، لكن تذكر أن تودعها البريد باكراً كي لا تضع في زحمة رسائل ديسمبر وقبل أن يكون الزبائن قد أنفقوا مخصصات الهدايا في مكان آخر.

#### حالات خاصة:

- إن الاستبيان المخصص لاستخدام الزبون لمنتجاتك أو خدماتك يعود عليك بالفائدة؛ كما يقوم مقام رسائل الزبائن بما أن معظم الناس يحبون أن يؤخذ رأيهم وأن يشكروا لمساعدتهم. ولضمان أن يكون البحث متعة بدل أن يكون عبئاً أحرص على أن يكون مختصراً، سهل الأداء. وارفق رسالتك بظرف عليه طابع بريد لتضمن إعادته إليك.
- ما يرسل إلى الزبائن من هدايا على شكل عينات أو مقاسات

للتجربة، أو النموذج الأول في سلسلة، يستطيع الزبون الاحتفاظ بها سواء اشترى شيئاً أم لم يفعل ترفق برسالة تغطية. رسالة المبيعات هنا ليست قوية جداً لأن المادة المنتجة المرسله بلا مقابل هي الرسالة. ولكن يحسن أن تتبع ذلك برسالة بعد بضعة أسابيع عند ذلك يمكنك أن تكشف رسالة المبيعات (انظر أيضاً رسائل التغطية والمبيعات).

### شكل الرسالة:

- تطبع الرسائل إلى الزبائن على ورق برأسية، إلا في حالة رسائل التهنية القصيرة إلى الموظفين والزملاء التي يمكن أن تطبع أو تكتب بخط اليد على ورقة مذكرة داخلية.
- عندما ترسل تهنية بالأعياد إلى الموظفين أو العملاء أو سواها من الرسائل ذات الأغراض العامة، فإن الرسالة المصممة بشكل تقني مقرر تقني بالغرض.

### كلمات

|        |       |         |       |
|--------|-------|---------|-------|
| عطوف   | عاطفي | لطف     | يقدر  |
| فريد   | خاص   | لا ينسى | مسرور |
| شاكراً | قيم   | راض     | مبتهج |
| مرض    | يحث   | خارق    | ملحوظ |
|        |       |         | مذهل  |

### عبارات

|                       |                |
|-----------------------|----------------|
| أنتم في البال         | فرحت لسماع...  |
| اذكرونا..             | أردنا إخباركم  |
| نحب أن نبقي على اتصال | أخبرونا في حال |
| يسعدنا أن نتمكن من..  | نترقب اتصالكم  |

نود أن نعرب عن شكرنا ل... .  
نتمنى أن تكونوا بأفضل حال  
تسرنا زيارتكم ثانية عندما.. .

### جمل

باسم العاملين في شركة لارولي انترناشيونال نتمنى لكم سنة جديدة سعيدة  
وصحة جيدة .

بما أنكم من زبائننا القدامى، ربما يهتمكم الاطلاع على إجراءات الطلب  
السريعة التي انتهجناها مؤخراً.

تقديراً منا لطريقتكم المسؤولة في تسديد حسابكم، فإننا نرفع سقف اعتمادكم  
إلى 15,000 دولار.

تهانينا بمرور عشر سنوات على تعاملكم معنا - أنتم أهم لاعب في فريقنا  
الذي أصبح ناجحاً بفضلكم.

تجدون طياً مقالة عن إدخار التقاعد اعتقدنا أنكم تحبون الاطلاع عليها.

سمعت أن هناك أشياء متميزة جداً تجري هناك.

أصبح لدى شركة سوبريدج ترينينغ سيرفيسيز خط اتصال مباشر مع الزبائن  
- لا يترتب على طالب المخابرة أية أتعاب - وذلك من أجل الاستماع  
إلى تساؤلاتكم وما يثير قلقكم.

ندعو شركة بيغ أندويسيل إلى بيع خاص بالزبائن، على أن تحضروا معكم  
هذه البطاقة لأن البيع «بموجب دعوة فقط».

### فقرات

كنتم دائماً تطلبون ما يلزمكم من شركتنا، ولكننا لم نتلق منكم أي  
اتصال منذ بعض الوقت. نذكركم بأن طريقة الطلب سهلة وأنكم كنتم  
تستمتعون بمعدات التخيم ذات النوعية العالية، لذلك نرسل طياً شهادة «أهلاً  
بعودتكم» تمنحكم خصماً بقدر 15٪ على طلب الشراء التالي. نأمل أن  
تستخدموه - لقد افتقدناكم!

رأيت صورتك الجميلة أنت وزوجك في صحيفة يوم الأحد - تهانينا في الذكرى الخامسة والعشرين لزواجكما! أرجوكم أن تتوقفا عند مكثي قليلاً عندما تكونان في المخزن كي أستطيع أن أقدم لكم تهنيتي بشكل شخصي.

شكراً لأنكم أرشدتم ستانلي بارفز إلينا. بفضل زبائن كرماء مثكم استطاعت شركة دورسيت هومز أن تحقق هذه القفزات. سنقدم للسيد بارفز أفضل خدماتنا - ونحن دائماً على استعداد لتقديم المساعدة لكم بأي طريقة نستطيعها. نكرر شكرنا لأنكم تنشرون أخبارنا!

أنتم مدعوون إلى حفل مفتوح للجميع يوم 29 يناير ما بين الساعة 5,00 والساعة 8,00 للاحتفال بالذكرى الخمسين لانطلاقتنا. وننتهز هذه المناسبة لنعرب عن تقديرنا لزبائننا الكثر الرائعين. نرجوكم الحضور فهناك هدية صغيرة بانتظاركم.

#### رسائل نموذجية

جولز العزيز،

أرى أن المصرف يحتفل بعيد ميلاد مهم - تهانينا! لا شك أنك فخور بالنجاح الذي حققه ميغنود إيه فيس بعد مئة عام على تأسيسه على أيدي جدك الأكبر.

جميع العاملين في فيليبس دولوكس تشيكس يتمنون لك دوام النجاح والرفاه.

المخلص



السيد والسيدة تشارلز العزيزان:

مضت ثلاثة أشهر على تركيب ألواح الأرضية الجدد. أرجو أن تكون قد نالت رضاكم. لدينا زبائن ما زالوا يتكلمون بحماسة عن ألواح الأرضية التي اشتروها من مخزننا منذ ثلاثين عاماً.

إذا كان هناك أي خدمة يمكننا تقديمها لكم في المستقبل، نرجو التقدم بطلبها. إننا ننوي إجراء تخفيض على الأسعار لمدة ثلاثة أيام على جميع ما في المخزن من كسوة للأرضيات في أواخر يناير في حال أردتم تركيب أرضية لأية

غرف أخرى. نكرر شكرنا لاختياركم من منتجات جيفر للأرضيات.

المخلص



العزيزة جوانا برايك،

لقد فرحنا عندما لاحظنا أن خبراء صيانة وورنر يقومون بتنظيف السجاد في مكتبكم أربع مرات في العام منذ ست سنوات. وبما أنك مديرة تنفيذية فأنت تعرفين قيمة الزبون القديم المخلص.

للتعبير عن تقديرنا، نحب أن نقدم لكم عينة من منظف بقع السجاد اكتشفناه مؤخراً. ونرجو ملاحظة أننا لا نبيع هذا المستحضر ولا نوصي به بأكثر مما أنه يحظى بإعجابنا. وعندما أتيح لنا فرصة بيع بعض العينات فكرنا بزبائننا المفضلين وقررنا أن نشرككم بها.

نرجو أن يعجبكم منظف البقع، وآمل أن تستمروا في التطلع إلى عمليات التنظيف العميقة والشاملة التي نقوم بها التي تترك سجادكم كأنه جديد!



السيدة هيلدا تشيرينغتون،

منذ سنوات وأنت تطلبين عدداً من منتجاتنا الجيدة. وأنت أحد الأسباب التي جعلت مخزن «لي للهدايا» الأول في تلبية الطلبات البريدية.

تجدين طياً «نجمة الميلاد» نرسلها إليك لنعبر عن شكرنا لتعاملك معنا ونعرفك على خط جديد تماماً من زينات الميلاد. نعتقد أنك ستعجبين بالصنعة المتقنة التي بذلت في هذه الزينات. إنها خير هدية للأصدقاء والأهل. كما تجدين طياً نسخة من كاتالوغنا الحالي، الذي يعرض خمساً وعشرين من «الذكريات» الجديدة في سلسلة الزينات.

نأمل أن تعجبك زيناتنا.

المخلص

انظر أيضاً: المناسبات الخاصة، التقدير، التهاني، «التمنيات بالشفاء»، الأعياد، الجيران. التعاطف، الشكر، الترحيب.