

# 5 asiaa, jotka vaikuttavat asiakaspoistumisasteeseen

## Mitä on churn ja churn rate?

Churn, eli suomeksi asiakaspoistuma, on termi, jota käytetään usein yritysmaailmassa, mutta mitä se tarkoittaa?

Churn-ilmaisua käytetään selittämään, kun asiakas päättää lopettaa liiketoimintansa ja suhteensa yritykseen. Churn rate, eli poistumisasteesi on mittaustapa, joka selittää nopeutta, jolla poistuma tapahtuu tietyn ajanjakson aikana. On tärkeää tuntea asiakaspoistuma ja poistumisaste, jotta saat tietoa liiketoimintasi terveydestä.

Korkea churn rate osoittaa, että asiakkaasi eivät ole tyytyväisiä yritykseen, mikä puolestaan johtaa usein tärkeiden sopimusten ja tulojen menetykseen. Ymmärtämällä paremmin asiakaspoistumaa ja poistumisastettasi, voit parantaa liiketoimintaasi ajan mittaan ja luoda parempia asiakassuhteita. Seuraavaksi annamme muutamia esimerkkejä asioista, jotka voivat vaikuttaa asiakaspoistumisasteeseen.

### 1 Huono asiakaspalvelu

Jokainen asiakas odottaa nopeaa ja tehokasta palvelua, ja huono asiakaspalvelu on yksi suurimpia syitä useimpien yritysten korkeaan poistumisasteeseen. Jos asiakas ei saa odottamaansa palvelua, kasvaa todennäköisyys, että hän vie rahansa jonnekin muualle. Nykypäivän liiketoimintaympäristössä asiakkailla on useita vaihtoehtoja, ja he tietävät sen!

Paranna asiakaspalvelua CRM-järjestelmän avulla. CRM-järjestelmän avulla on helppo kerätä palautetta asiakkailta, joilla on ollut huonoja kokemuksia. Dokumentoimalla jatkuvasti palautetta, voit toteuttaa ratkaisuja ongelmiin ja alentaa asiakaspoistumaa.

### 2 Alhainen räätälöinnin taso

Mahdollisuus mukauttaa tuote tai palvelu on tullut yhä tärkeämmäksi. Asiakkaat odottavat, että yritykset ymmärtävät heidän tarpeensa ja pystyvät tarjoamaan räätälöitävissä olevan ratkaisun, joka vastaa heidän vaatimuksiinsa. Jos asiakas kokee, että yritys ei täytä odotuksiaan, on erittäin todennäköistä, että hän etsii toisen toimittajan, joka täyttää ne.

Keräämällä jatkuvasti tietoja asiakkaistasi CRM-järjestelmään on sinun helpompi vastata heidän odotuksiinsa. Saat tietoa siitä, mitä asiakkaasi haluavat yritykseltäsi, jotta voit mukauttaa ja räätälöidä tarjouksesi vastaamaan paremmin heidän vaatimuksiinsa.

### 3 Olematon asiakasviestintä

Aktiivinen asiakasviestintä on avain vahvempien asiakassuhteiden rakentamiseen. Jos et ole aktiivinen asiakasviestinnässäsi, on asiakkaiden helpompi unohtaa sinut ja yrityksesi. Miten arvostetuksi tuntisit itsesi asiakkaana yritykselle, joka ei koskaan vastaa sinulle?

Rakenna sen sijaan asiakassuhteitasi CRM:n avulla. Voit tallentaa kaikki tärkeät tiedot asiakkaasta CRM-järjestelmään ja olla ajan tasalla kaikesta, mitä asiakkaalle on sanottu tai viestitty. Ehkä on heidän syntymäpäivänsä tai heidän yrityksessään on tapahtunut jotain tärkeää? Käytä näitä tietoja asiakasviestinnässäsi syventääksesi suhdettasi asiakkaaseen. Paremmat asiakassuhteet alentavat asiakaspoistumisastettasi, sen takamme!

### 4

#### Käyttäjäkokemus ei ole optimaalinen

Asiakkaillesi tarjoamasi käyttäjäkokemus on tärkeä, sillä se vaikuttaa asiakaspoistumisasteeseen, etenkin jos yrityksesi on suunnattu B2C-sektorille. Asiakkaat odottavat nykyään saumatonta käyttökokemusta. Jos he kokevat esteitä matkallaan, se vaikuttaa siihen, miten he suhtautuvat yritykseen ja tuotteisiisi. Mitä enemmän esteitä matkan varrella on, sitä suurempi on mahdollisuus, että asiakas vaihtaa toiseen toimittajaan, joka tarjoaa sujuvamman kokemuksen.

Voit poistaa esteitä tutkimalla, missä asioissa asiakkaasi kokevat ongelmia. heidän asiakaspolkunsa varrella. Voitko mitenkään poistaa esteitä etukäteen?

### 5

#### Onko hintasi oikea?

Asiakkaat ovat aina hintatietoisia, varsinkin kun talous on laskusuhdanteessa. Tämä pätee sekä B2B- että B2C-asiakkaisiin, mutta B2C-asiakkaat ovat yleensä enemmän hintatietoisia näistä kahdesta ryhmästä. Ei ole vaikea ymmärtää, miksi, me kaikki haluamme saada mahdollisimman paljon rahoillamme!

Voit alentaa churnia tutkimalla, mitä kilpailijasi tarjoavat samaan hintaan. Vastaatko heidän tarjousta vai oletko liian kallis? Joskus et voi alentaa hintaa, mutta onko jotain muuta, mitä voit tarjota asiakkaillesi sen sijaan? Täytä tarjouksesi muilla arvoilla kuin pelkällä hinnalla, esimerkiksi lyömättömällä asiakaspalvelulla!

#### Miten voit vähentää asiakaspoistumaa?

On tärkeää ymmärtää joitakin asioita, jotka voivat vaikuttaa asiakaspoistumaan, jos haluat yrityksesi menestyvän paremmin ja nähdä sen kasvavan.

Asiat, kuten huono asiakaspalvelu, huono tuote, hinta tai se, ettei räätälöintiä sallita, ovat kaikki esimerkkejä asioista, jotka voivat vaikuttaa poistumaan. Jotkut näistä asioista ovat yleisiä, toiset saattavat olla hyvin erityisiä juuri teidän yrityksellesi ja toimialallesi. Rakentamalla vahvempia suhteita asiakkaisiisi, on helpompi nähdä, mikä on syy suureen asiakaspoistumisasteeseen, jotta voit ryhtyä tarvittaviin toimiin sen vähentämiseksi.

CRM-järjestelmän avulla voit analysoida asiakastietojasi ja käyttää niitä saadaksesi ymmärrystä siitä, mitä voit tehdä korjataksesi asiakaspoistumisastettasi. Ole ennakoiva ja korjaa puutteet, kun huomaat ne. Se auttaa yritystäsi kasvamaan ajan myötä!

### ?

*Oletko kiinnostunut siitä, mitä CRM-järjestelmä voi tehdä yrityksellesi ja poistumisasteelle? Ota meihin yhteyttä saadaksesi lisätietoja, voimme auttaa sinua ottamaan seuraavan askeleen kohti parempia asiakassuhteita!*