

לתת להורדה כ-PDF גם בגיליון יולי, גם כבנוס בקורס WoM / מיתוג וגם בקורס קופי.

"לא מכבדים כרטיסי אשראי"

אתמול עברתי ליד מכבסה, ותפס לי את העין שלט מודפס מוורד בפונט ענק שתלוי מעל הקופה "לא מכבדים כרטיסי אשראי".

זה נראה רע. מאוד.

בגדול, בזמן שאני לא ממש מבין איזו סיבה יש לכל עסק היום לא לקבל כרטיסי אשראי, אני מאוד מקבל ותומך בכך שעסקים יחליטו איך נח להם לגבות. למשל אני גובה כסף אך ורק בפיפאל.

עם זאת, אני חושב שיש מליון דרכים ידידותיות לוודא שזה יתרון ולא חסרון, ובאופן ספציפי לא לעשות את זה מבאס עבור הלקוח.

זה יכול להיות ברמת הקופירייטינג, אבל אני מבטיח לכם ששלט כל-כך גדול ומרכזי באמצע החנות יעשה הבדל של 180 מעלות לעסק, אם זה ברמת ה"מי קונה אצלי", דרך המצברוח של הלקוחות כשהם נכנסים בדלת, וגם ההבנה והאמפטיה שלהם כלפינו.

מה הייתי עושה במקום המכבסה הזו? משנה את השלט לכזה:

סורי, לא נוכל לקבל כרטיסי אשראי:

אבל אנחנו שמחים לגלגל אליכם את החסכון בעמלות שמתבטא כבר במחירים המצויינים שלנו...!

דיל? :

מה עשינו פה?

אז קודם כל: הורדנו את "לא מכבדים". זה נורא. שום שלט בשום עסק לא צריך להתחיל בשילוב המילים הזה "לא מכבדים". אני מכבד הכל למעט אולי טרוריסטים ועבריינים.

נכון, הם לא כתבו "אנחנו לא מכבדים לקוחות" או משהו כזה, אבל זו התחושה. למה שלא תכבדו כלי שאני משתמש בו יום יום ושנמצא בארנק שלי ליד התמונות של הילדים שלי? איפה שהוא עמוק עמוק בתוך המח זה מרגיש שלא מכבדים גם אותי.

(לי אין ילדים, אבל אם נשאל דוגמא אחרת אם מישהו יגיד "אני לא מכבד את האסטרטגיות של שיווק באימייל" אני אבין מזה שהוא לא מכבד אותי, היות ואני משתמש בשיווק באימייל).

אגב, כבוד לא חייב להיות הסכמה. אני מכבד את המתחרים שלי ואנשים שיש להם דעות פוליטיות שונות משלי. זה לא אומר שאני מסכים איתם, או שאני אפילו אוהב אותם, רק אומר שאני מכבד את דעתם וקיומם.

כשאני פותח משפט ב"אני לא מכבד...." לא משנה מה בא אח"כ אני כבר יוצר רושם של איש חסר כבוד, אנוכי, לא סבלני, קשה, חמור סבר, בקיצור - מישוהו שלא כיף להיות סביבו, ובטח לא לתת לו כסף.

דבר שני שעשינו פה: השתמשנו בסמיילים.

וידוי: לי אישית יש התמכרות קשה לסמיילים, אני משתמש בהם המון במיילים, בהודעות סמס, בקוירייטינג אפילו. אני לא עושה את זה בהכרח במודע או מתוך תכנון, אבל במקרה הזה השימוש בהם לא היה מתוך ההתמכרות, אלא כי חשבתי שהסמיילים חשובים.

למה? כי הם יוצרים אמפטיה (הזדהות והבנה), וסימפטיה (חיבה). בשורה הראשונה יש לנו בשורות רעות בשבילם וזה באמת חשוב שיבינו שאנחנו לא עושים את זה מתוך רשעות או חוסר התחשבות אלא כי יש לנו סיבה שאנחנו חושבים שהיא מספיק טובה (גם אם היא אנוכית ודואגת לינטרס שלנו - זה בסדר).

השורה הראשונה מודגשת וגדולה כי אם אנשים יקראו רק משפט אחד, זה המשפט החשוב בשלט, ליידע אותם שאנחנו לא מקבלים כרטיסי אשראי.

השורה השנייה, היא כבר חיובית - נותנת סיבה טובה (תמיד חשוב לתת סיבה לכל מה שאתם עושים בעסק כדי להוריד חשדנות והנחות שליליות של הלקוחות) וגם מציינת תועלת עבור הלקוח.

השורה השלישית היא כבר סתם תוספת חניננית משלי כדי לסגור את הכל בצורה חייכנית, כשהאפקט הנוסף הוא "שיתוף" של הלקוח בהחלטה.

תחשבו על המשפט הבא:

"היי החלטתי לעגל לך את המחיר למטה, בסדר?"

עוד דוגמא, קצת שונה:

"היי, זה בסדר אם אני אכנס לנתיב שלך בשביל לפנות?"

לפעמים עצם העובדה שאנחנו כביכול "מבקשים רשות" נותנת לצד השני הרגשה שהוא שותף להחלטה ושהיא לא נכפתה עליו, או לפעמים סתם הנימוס גורר תגובה סלחנית או אדיבה יותר. זה קורה לנו יום-יום, תשימו לב הזה.

וזה האפקט העצמתי שאפשר להשיג עם מילה אחת, סימן שאלה וסמיילי.