



לחיזוק ושימור חברים

מכתב אישי לחבר בנושא שימור חברים

המתכון להצלחה כקבוצה עסקית

אנו מאמינים כי החברים בקבוצה הינם המשאב החשוב ביותר לקיומה של הקבוצה. שימור חברים כמוהו כשימור לקוחות בעסק הפרטי שלנו, השימור מייצר מספר תועלות לעסק/ לקבוצה כגון: הרחבת סל הקניות של החברים, מטפח נאמנות של החברים לרכישה חוזרת וסולידריות המתבטאת בגיוס החברים להזמנת חברים חדשים. כל אלה בסופו של דבר מרחיבים את הכנסות הקבוצה והרי לשם כך התכנסנו, לא?

מחקרים סטטיסטיים הוכיחו כי עלות שימור לקוח קטנה פי 5 מעלות גיוס לקוח חדש.

באנלוגיה לקבוצה: קל יותר לשמור על חבר מאשר לצרף חבר חדש.

עפ"י ד"ר צבי גנור מומחה בשיווק בינלאומי ואסטרטגיות בשיווק, הנתונים מדברים בעד עצמם:

- 10% מהלקוחות הנאמנים בממוצע מספקים 30% מהרווח.
- 96% מלקוחות מתלוננים המטופלים כראוי הופכים ללקוחות נאמנים יותר מבעבר.
- בנוסף נמצא עפ"י מחקר PIMS ארה"ב כי הגורם המרכזי לנטישה של לקוחות (68%) הוא: יחס אדיש מצד נותן השירות (= חברי הקבוצה).

כלומר, אחוז ניכר מהצלחת השימור נמצא בידיים של כל אחד מאיתנו ותלוי ביחס אותו נעניק לחברים. אנו כבעלי העסקים הזעירים והקטנים יכולים ליהנות מיתרון מעצם יכולתנו לספק אינטימיות, אמפתיה ויחס אישי כפי שארגון גדול רק היה יכול לשאוף אליו.

נמצא שרמת הקשר בין כלל חברי הקבוצה לחבר תלויה במגוון גורמים כאשר הבולטים הם מידת האינטנסיביות הכמותית (במפגשי אחד לאחד) ומידת איכות התקשורת הבינאישית (שיתופי פעולה בתוך מעגל הכח וכמות ההפניות שהחבר קיבל ואיכותם).

הראשון כולל בתוכו: הדרכה, משוברים, ידע ותדירות מפגשי אחד לאחד.

השני מתייחס לאמפתיה הנוצרת עם החבר, יחס אנושי, תשומת לב וזמינות וכמובן גם הפגנת אחריות. התייחסות שלך כחבר קבוצה לכל אחד מהגורמים לעיל תשפר את מידת נאמנות החברים.

ועכשיו לאחר שאמרנו כל זאת להלן כמה הצעות כיצד לשמר ולשפר את הקשר עם חברי קבוצתך:

1. השתדל להעניק שירות טוב ואישי בכל עת. כמו כל לקוח, גם חבר שמרבה להתלונן אם מקשיבים לו ומטפלים בצרכיו הופך לחבר תורם ומחדש לשנה נוספת.
2. שמור על קשר קבוע עם החברים בדרכים מגוונות מעבר למפגשי הקבוצה כגון: מפגשי אחד לאחד, ייזום שיתופי פעולה במישור העסקי, ערבי גיבוש וכדומה.



לחיזוק ושימור חברים

3. הענק תשומת לב ובזמן. אם חבר מבקש מידע, התייחסות או שירות, לצורך ביצוע הפניה ואינך יכול לענות באותו רגע חזור אליו עם תשובה, גם אם אינך יכול לספק את השירות/מוצר.
4. הקשב לחברי הקבוצה והענק להם את מה שהם רוצים ולא דווקא מה שאתה חושב שהם צריכים.
5. קבע זמן שבועי ביומן בו תקדיש זמן ליצור את ההפניות שלך לחברי הקבוצה.

השאלון המצורף יאפשר לך לעצור ולחשוב על מידת התרומה שלך לקבוצה והתועלת שאתה מקבל ממנה. בשיחת החתך תוכל לבחון כיצד להרחיב ולהעצים את התוצאות שלך.

בברכת הנותן מקבל,
ועדת חברים



לחיזוק ושימור חברים

שאלון לחבר

הכנה לקראת שיחת חתר

חברה/ה יקר/ה,

מצ"ב שאלון הכנה לחבר לקראת פגישת חתר עם נציג ועדת החברים. שיחות חתר מתקיימות פעם בשנה לכל חבר, 6 חודשים לפני מועד חידוש שנת החברות. באמצעות הכנה מראש ומענה על מספר שאלות יהיה קל למקד את הפגישה ולהפוך אותה לאפקטיבית יותר.

אנא וודא/י שאת/ה מגיע/ה לפגישה עם התשובות לשאלות אלו, (יש לשלוח את תשובותיך למראיין איתו תיפגש/י לפני מועד הפגישה).

1. מהם הדברים הטובים שאת/ה מקבל/ת היום מהקבוצה?
2. כמה הפניות קיבלת מהקבוצה / מחברי BNI אחרים בחצי השנה האחרונה?
3. כמה הפניות היית רוצה לקבל מהקבוצה בחצי השנה הקרובה?
4. איך לדעתך אפשר להשיג מטרה זו?
5. האם מעגל הכוח שלך בקבוצה אפקטיבי ומהם המקצועות החסרים?
6. מה מידת ההשקעה שלך כיום בקבוצה (כמה שעות ואמצעים)?
7. מהי להערכתך התרומה שלך כיום לקבוצה ולחברים?
8. מה היית רוצה להשיג מחברותך בקבוצה?
9. מה את/ה חושב/ת שיש לעשות כדי להגיע לתוצאה הרצויה?
10. באיזו מידה את/ה עומד/ת כיום במדדים של הקבוצה (פחות מהמינימום, מינימום, מעל למינימום, הרבה מעל המינימום)?
11. אם התשובה היא מינימום או פחות מהמינימום, האם לדעתך תוכל/י להתחייב על שיפור המדדים בשנה הקרובה?
12. במה את/ה יכול/ה לתרום לקבוצה מעבר למה שאת/ה תורם/ת כיום? האם את/ה רוצה ומוכנה/ה לעשות זאת?
13. מה לדעתך חושבים עליך החברים בקבוצה?
14. מה האתגר העיקרי שלך בקבוצה?
15. האם יש לך בקשה הנוגעת להנהגת הקבוצה שאת/ה רוצה להעלות?

בברכת "הנותן מקבל",
ועדת חברים