

# Hizmet Sonrası Müşteri Sadakatini Geri Bildirim Tabanlı Segmentasyon ile Yönetmek



# PlayBook

## Giriş

Otomotiv sektöründe, bir aracın servisten çıktığı an genellikle bir sürecin sonu gibi hissettirir. Oysa gerçekte, bu an müşteri yolculuğunda yeni bir aşamanın başlangıcını işaret eder. Servis geri bildirim, yalnızca bir memnuniyet puanından fazlasını taşır. Müşterinin markayı nasıl algıladığını, geri dönme, tavsiye etme veya gelecekte satın alma yapma olasılığını yansıtır.

Bu an müşterinin zihninde hâlâ taze olduğu için, zamanında geri bildirim toplamak özellikle değerli hale gelir. Yapılandırılmış segmentasyonla birleştirildiğinde, daha duyarlı bir iletişim için temel oluşturur.



## Servis Sürecinin Tamamlanmasından Müşteri Segmentasyonuna Olan Yolculuk

Servis süreci tamamlandığında, sistem "araç teslim edildi" veya "bakım tamamlandı" gibi tetikleyici bir aksiyon üretir. Bu olay, PersonaClick içinde de bir geri bildirim akışını harekete geçirir. Deneyim henüz tazeyken müşterilere kısa bir anket gönderilir. Yanıtlar toplandıkça, müşteriler puanlarına göre otomatik olarak gruplandırılır. Puanlara göre de segmentasyon yapılır.

Bu segmentler, farklı memnuniyet seviyelerini yansıtır ve iletişimin buna göre uyarlanmasını mümkün kılar. Memnuniyetsizliğini ifade eden bir müşteri acil ilgi gerektirirken, memnun bir müşteri devam eden etkileşime daha açıktır. Segmentasyon gerçek zamanlı gerçekleştiği için sistem gecikmeden yanıt verebilir.



## Bu, Müşteri Etkileşimini Nasıl Şekillendirir?

Geri bildirim doğrudan iletişime bağlandığında, ilişki daha dinamik hale gelir. Düşük puan bildiren müşteriler, deneyimleri hâlâ güncelken erken tespit edilebilir. Bu, ekiplerin hızlıca iletişime geçmesine ve potansiyel sorunları büyümeden ele almasına olanak tanır. Aynı zamanda, memnun müşterilere mevcut durumlarına uygun tekliflerle yaklaşılabilir. Servis memnuniyeti, ek hizmetler, aksesuarlar ve hatta gelecekteki araç yükseltmelerinin daha alakalı hale geldiği bir açıklık anı yaratır. İletişim yakın zamandaki deneyimi yansıttığı için daha zamanında ve uyumlu hissettirir.

Zamanla bu yaklaşım:

- Sorunların erken çözümünü destekler.
- Müşteri güvenini güçlendirir.
- Daha doğal ek satış fırsatları yaratır.

Böylece etkileşim, servis noktasında bitmek yerine devam eder.



Zamanla Bu Yaklaşım:



Erken sorun çözümünü destekler.



Müşteri güvenini güçlendirir.



Daha doğal upsell fırsatları yaratır.



Etkileşim, servis noktasında bitmez. Devam eder.

PlayBook

Sonuç

## Geri Bildirim, Süreklilik Oluşturur

Müşteri geri bildirimini, en değerli olduğu an harekete yol açtığı zamandır. Servis deneyimini segmentasyon ve iletişimle birleştirerek markalar, servis ziyaretinin ötesinde daha tutarlı bir ilişki sürdürebilir.

**PersonaClick** ile servis verileri ve müşteri yanıtları birlikte çalışarak, uzun vadeli sadakati desteklerken daha zamanında etkileşim sağlar.

Demo Talep Edin

<https://personaclick.com/tr/demo-talep-et/>

personaclick.com

