

# צ'קליסט: 7 מקומות שבהם העסק שלך מאבד פניות

AutoMind • נוריאל בצלאל

לקוחות לא תמיד הולכים לאיבוד בגלל מחיר או שירות. הרבה פעמים הם פשוט פנו, ואף אחד לא ענה בזמן. הצ'קליסט הזה עוזר למצוא איפה זה קורה אצלך. כל סעיף כולל בדיקה של כמה דקות ותיקון ראשון שאפשר לעשות לבד, גם בלי שום מערכת.

## 1. שיחות שלא נענו בזמן העבודה

אתה עם לקוח, בטיפול או בשטח, והטלפון מצלצל. הרבה לקוחות חדשים לא משאירים הודעה.

- ☐ **בדיקה:** פתח את יומן השיחות של השבוע האחרון. כמה שיחות לא נענו, ולכמה מהן חזרת באותו יום?
- ☐ **תיקון ראשון:** קבע שני זמנים קבועים ביום לחזרה לשיחות שלא נענו, או שלח הודעת וואטסאפ קצרה לכל מספר שלא ענית לו: "ראיתי שהתקשרת, אני באמצע עבודה. במה אפשר לעזור?"

## 2. פניות בערב ובסופ"ש

פניות ממודעות ומהאתר נכנסות גם כשהעסק סגור. עד שאתה רואה אותן, הלקוח אולי כבר דיבר עם מישהו אחר.

- ☐ **בדיקה:** שלח לעסק הודעה מטלפון אחר ביום שישי בערב. מה הלקוח רואה? כמה זמן עד שמישהו עונה?
- ☐ **תיקון ראשון:** בוואטסאפ ביזנס אפשר להגדיר הודעת היעדרות מחוץ לשעות הפעילות. כתוב בה מתי תחזור, ושאל שאלה אחת שתעזור לך לחזור מוכן (למשל: "מה צריך ובאיזה אזור?").

## 3. הודעות וואטסאפ שנקראו ונשכחו

קראת, התכוונת לענות, ונכנסה הודעה אחרת. השיחה ירדה למטה ונעלמה.

- ☐ **בדיקה:** גלול שבועיים אחורה בוואטסאפ. בכמה שיחות הלקוח כתב אחרון ולא קיבל תשובה?
- ☐ **תיקון ראשון:** סמן שיחות שדורשות חזרה (תווית או כוכב), ועבור עליהן פעם ביום בשעה קבועה.

## 4. טפסים באתר ולידים ממודעות

טופס שנשלח למייל שאף אחד לא בודק, או ליד שנכנס למערכת הפרסום ונשאר שם.

- ☐ **בדיקה:** מלא בעצמך את הטופס באתר או במודעה. לאן הפנייה הגיעה? מי קיבל התראה? כמה זמן עבר עד שמישהו ראה אותה?
- ☐ **תיקון ראשון:** ודא שכל פנייה מגיעה כהתראה לטלפון של אדם אחד מסוים, ולא רק לתיבת מייל כללית.

**למה זה חשוב:** במחקר שפורסם ב-Harvard Business Review ב-2011 (1.25 מיליון לידים של חברות בארה"ב), חברות שניסו ליצור קשר בתוך שעה מהפנייה היו בסיכוי של כמעט פי 7 להגיע לשיחה משמעותית עם מקבל ההחלטה, לעומת חברות שניסו שעה מאוחר יותר.

מקור: Oldroyd, McElheran & Elkington, "The Short Life of Online Sales Leads", Harvard Business Review, March 2011

[hbr.org/2011/03/the-short-life-of-online-sales-leads](https://hbr.org/2011/03/the-short-life-of-online-sales-leads)

## 5. הודעות ותגובות ברשתות החברתיות

שאלה בתגובה לפוסט, הודעה פרטית לדף העסקי. קל לפספס, במיוחד אם הדף לא מחובר לטלפון.

- ☐ **בדיקה:** פתח את תיבת ההודעות של הדף העסקי בפייסבוק ובאינסטגרם. יש הודעות בלי מענה? שאלות בתגובות שלא ענית עליהן?
- ☐ **תיקון ראשון:** הפעל התראות להודעות לדף בטלפון, וקבע בדיקה קבועה פעמיים ביום.

## 6. הצעות מחיר ו"אחזור אליך" בלי מעקב

שלחת הצעה, הלקוח אמר "אחזור אליך", ואף אחד לא חזר לאף אחד.

☐ **בדיקה:** כמה הצעות מחיר שלחת בחודש האחרון שעדיין אין לגביהן תשובה? לכמה מהן יש תאריך מעקב?

☐ **תיקון ראשון:** ביום שאתה שולח הצעה, רשום ביומן מתי חוזרים ללקוח. הצעה בלי תאריך מעקב היא הצעה שאף אחד לא אחראי עליה.

## 7. תורים שבוטלו או שלא הגיעו אליהם

תור שהתבטל ברגע האחרון הוא שעה ריקה, אם אין לך דרך מהירה למלא אותה.

☐ **בדיקה:** כמה תורים התבטלו או לא הגיעו אליהם בשבועיים האחרונים? כמה מהשעות האלה מולאו?

☐ **תיקון ראשון:** שלח תזכורת יום לפני שמבקשת לאשר הגעה או לשנות מועד, והחזק רשימה קצרה של לקוחות שביקשו תור מוקדם יותר.

## ומה עכשיו?

אל תנסה לתקן את כל השבעה בבת אחת. סמן את הסעיף שבו מצאת הכי הרבה פניות שהלכו לאיבוד, ותתחיל ממנו.

**רוצה שנעבור על זה יחד?**

**שיחת אפיון חינמית, 45 דקות.** עוברים על הדרך שבה פניות נכנסות אצלך היום, מוצאים איפה הן נופלות ומה הכי שווה לתקן קודם. אחרי השיחה תקבל הצעת מחיר מותאמת לעסק. ואם יתברר שאתה לא צריך מערכת, אגיד לך את זה.

כתוב לי "שיחה" בוואטסאפ: [wa.me/972522928292](https://wa.me/972522928292) • או קבע ישירות ביומן:

[calendly.com/nuriel148/45min](https://calendly.com/nuriel148/45min)

נוראל בצלאל • AutoMind • בונה לעסקים מערכות מענה, תורים ומעקב לידים, מחוברות לוואטסאפ, לטלפון וליומן שכבר יש לך.