ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 180 Wednesday 10 november 2021

eLearning: come costruire una buona relazione con i clienti

Non si tratta di semplice marketing: avere una relazione solida con i clienti è un elemento chiave per il settore dell'e-Learning che va coltivato giorno dopo giorno.

Anche il settore dell'**e-Learning** ha bisogno di **"fidelizzare" i suoi clienti**. Nonostante i contenuti e la piattaforma siano fra gli elementi più importanti per il successo di un corso online, anche una buona strategia di marketing e di retention è fondamentale per poter avere e continuare ad avere clienti e corsisti sul medio e lungo periodo.

Fidelizzare i clienti non vuol dire basare la propria strategia solamente su slogan o pubblicità. Ecco alcuni consigli per **costruire e mantenere una buona relazione con i clienti nel settore dell'e-Learning**:

- **Fiducia e trasparenza prima di tutto**: la pubblicità ingannevole funziona solo all'inizio. Alla base di una relazione duratura con il cliente, invece, ci devono essere etica e professionalità. Ciò vuol dire che, in questo rapporto bidirezionale e trasparente, il cliente deve potersi fidare dell'azienda che gli offre i corsi che formeranno i suoi dipendenti.
- **Quali sono gli obiettivi del cliente?** Non bisogna mai dimenticare che per continuare ad avere un rapporto con il cliente bisogna essere sempre aggiornati sui suoi obiettivi per poter creare prodotti realmente in linea con ciò che vogliono le aziende. Le mete del cliente diventano le tue. Solo in questo modo è possibile creare un rapporto beneficioso per entrambe le parti.
- **Invia report al cliente**: per stabilire una relazione di fiducia, è necessario che il cliente sia sempre informato sui risultati del servizio acquistato. Il corso online deve effettivamente permettere agli studenti di raggiungere gli obiettivi prefissati e, in più, di aumentare la produttività attraverso le nuove skill acquisite. Mostra tutti i risultati raggiunti tramite report mensili o finali.
- **Resta in contatto**: è fondamentale mantenere il contatto con il cliente fin dall'inizio e anche nei momenti in cui non lo è più. Comunicare vuol dire non solo continuare a inviare la propria offerta di corsi online ma anche fare gli auguri nelle occasioni speciali e interessarsi alle sue esigenze per poter offrire soluzioni personalizzate.
- **Relazione umana e fra pari**: i social network hanno cambiato radicalmente la comunicazione fra brand e clienti. Fra le tante novità, dialogare con i consumatori vuol dire costruire e mantenere una relazione fra pari in cui i clienti vengono trattati tutti nello stesso modo. In un mondo sempre più digitale, inoltre, mantenere una relazione "umana" è una caratteristica molto apprezzata dai clienti.

Ricorda che conservare una buona relazione con i clienti non solo vuol dire continuare a vendere i propri corsi online ma anche avere degli ottimi "promotori" dei servizi offerti. In questo modo, grazie al passaparola potrai raddoppiare gli sforzi che realizzi giorno dopo giorno facendo crescere relazioni solide e di fiducia con i tuoi clienti.