

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình mua và sau mua, là một thành phần có tính cùng cố giá trị của sản phẩm chào hàng. Những nhân viên làm dịch vụ khách hàng cần có sự am hiểu và quan tâm tới trải nghiệm của khách hàng. Những site quan tâm tới vấn đề phát triển mối quan hệ với khách hàng như Amazon.com - trang web có những nhân viên hỗ trợ dịch vụ khách hàng tốt nhất. Thậm chí, gần đây chính nhà tỷ phú sáng lập ra Amazon và CEO Jeff Bezos đã trả lời một vài thông điệp thư điện tử cho khách hàng của họ. Các sản phẩm chào hàng trực tuyến cần nhiều hơn các dịch vụ hỗ trợ khách hàng ví dụ khi một người sử dụng mua một phần mềm như SurveySolution nhằm thiết kế các bản câu hỏi trực tuyến, hỗ trợ công nghệ trở nên rất quan trọng. Dịch vụ khách hàng giúp cho khách hàng cài các chương trình, bảo dưỡng khi có những trục trặc, bảo hành sản phẩm và đảm bảo các dịch vụ và trong các công việc bình thường làm tăng thêm sự hài lòng của khách hàng đối với những sản phẩm của doanh nghiệp.

CompUSA Inc là doanh nghiệp bán lẻ máy tính lớn nhất ở Mỹ, gồm những nhóm người cùng hoạt động kinh doanh trực tuyến và các kênh ngoại tuyến làm tăng các dịch vụ hỗ trợ. Tại www.compusa.com, khách hàng có thể sử dụng các số mã vùng điện thoại để kiểm tra số lượng sản phẩm hiện có và giá cả của bất kỳ sản phẩm nào tại 5 kho ngoại tuyến gần nhất. Các khách hàng còn có thể kiểm tra trạng thái của các chi tiết còn lại nhằm sửa chữa tại các kho, tìm kiếm các trang web bằng tình trạng hoặc mã số của sản phẩm. dịch vụ khách hàng như một lợi ích từ sản phẩm là một phần quan trọng trong quản trị mối quan hệ khách hàng.

Nhãn mác

Nhãn mác của sản phẩm chỉ rõ nhãn hiệu của sản phẩm, các đơn vị bảo trợ, và các thành phần của sản phẩm và thường cung cấp các thông tin cho việc sử dụng và các nguyên liệu chính. Nhãn mác trên các sản phẩm hữu hình tạo ra sự xác nhận sản phẩm và ảnh hưởng tới hành vi của khách hàng tại thời điểm quyết định mua. Đối với các chào hàng .trực tuyến, nhãn mác cung cấp các thông tin về các điều kiện của việc sử dụng sản phẩm, các đặc tính của sản phẩm, và bao gồm cả các thông tin trực tuyến khác tại trang web.