

Customer eXperience World Forum 2017

БИЗНЕС-ТРАНСФОРМАЦИЯ В КОМПАНИИ ИЛИ ЧТО МОЖНО  
СДЕЛАТЬ ЗА 1 ГОД, ЧТОБЫ СТАТЬ БЛИЖЕ К КЛИЕНТУ?

The logo for World Class, featuring the words "World Class" in a bold, italicized, sans-serif font. The text is white with a thick black outline, set against a dark red background.

Николай Прянишников  
Генеральный директор World Class

# **World Class – это**

**Высокая конкуренция на рынке фитнес-услуг**

**Средняя посещаемость клубов сети World Class – 3 раза в неделю**

**Важность гарантии долгосрочного сотрудничества**

**Репутация сети фитнес клубов №1**

**Поиск предложений, решений и услуг, которые удовлетворяли бы и даже превосходили ожидания наших клиентов.**

# С ЧЕГО НАЧАЛИ



- 1) Комплексное исследование сервиса и уровня удовлетворенности клиентов (конец 2015 – начало 2016)



- 2) Проверили текущий уровень обслуживания в клубах нашей сети и в клубах конкурирующих брендов



- 3) Определили точки взаимодействия между нашими клиентами и World Class



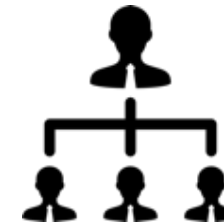
4) Выявили ожидание от бренда и сервиса в клубе



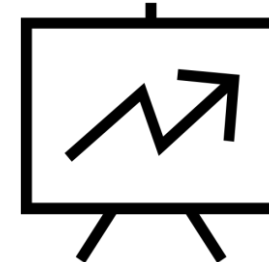
5) Сфокусировались на информации и пожеланиях как от действующих клиентов, так и от новых



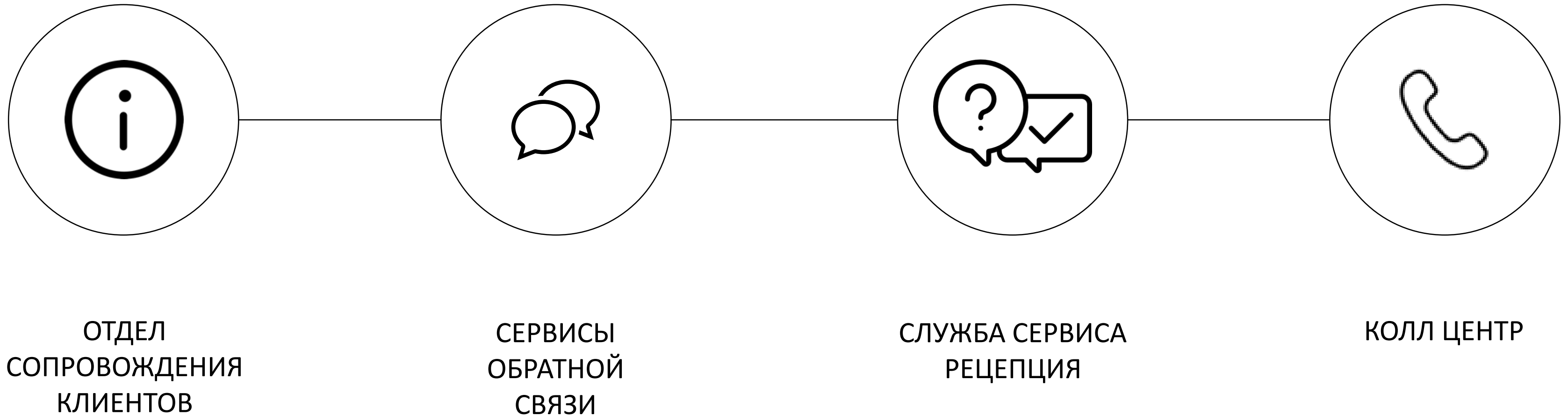
6) Оценили степень вовлеченности сотрудников, их мотивацию и уверенность на занимаемой должности, удобство процедур и регламентов



7) Четко увидели зоны развития конкурентных преимуществ и дальнейшие шаги для достижения главной стратегической цели – стать лучшей сервисной компанией в области фитнеса



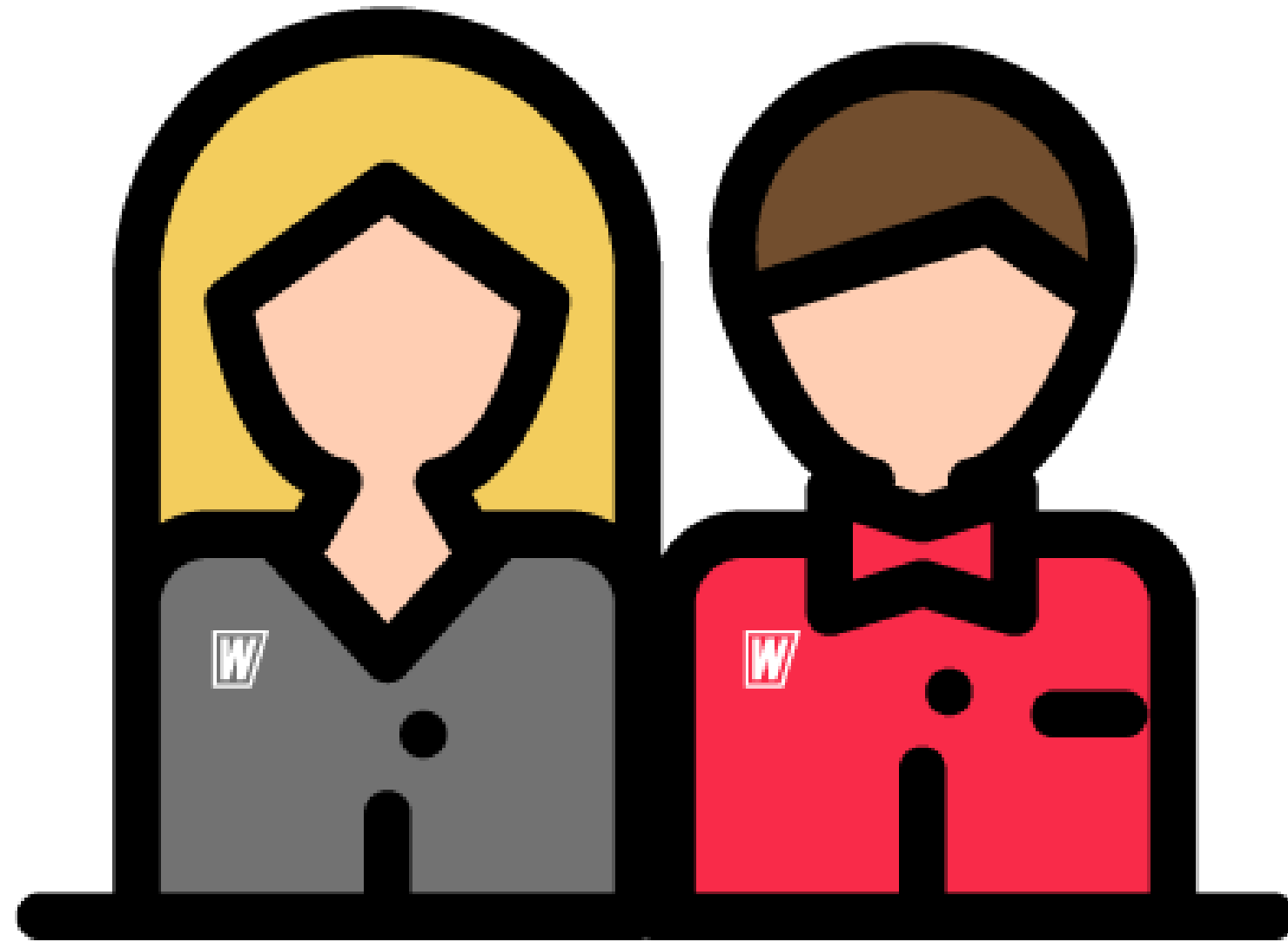
# ФОРМИРОВАНИЕ НОВЫХ СЕРВИСНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ КОМПАНИИ



# НОВЫЙ ФОРМАТ РЕЦЕПЦИИ – СЛУЖБА СЕРВИСА

**2016**

**13 КЛУБОВ**



**2017**

**12 КЛУБОВ**

# ВОВЛЕЧЕНИЕ В ПРОЦЕССЫ СОТРУДНИКОВ КОЛЛ ЦЕНТРА



МЕНЕЕ 5 %



95 %

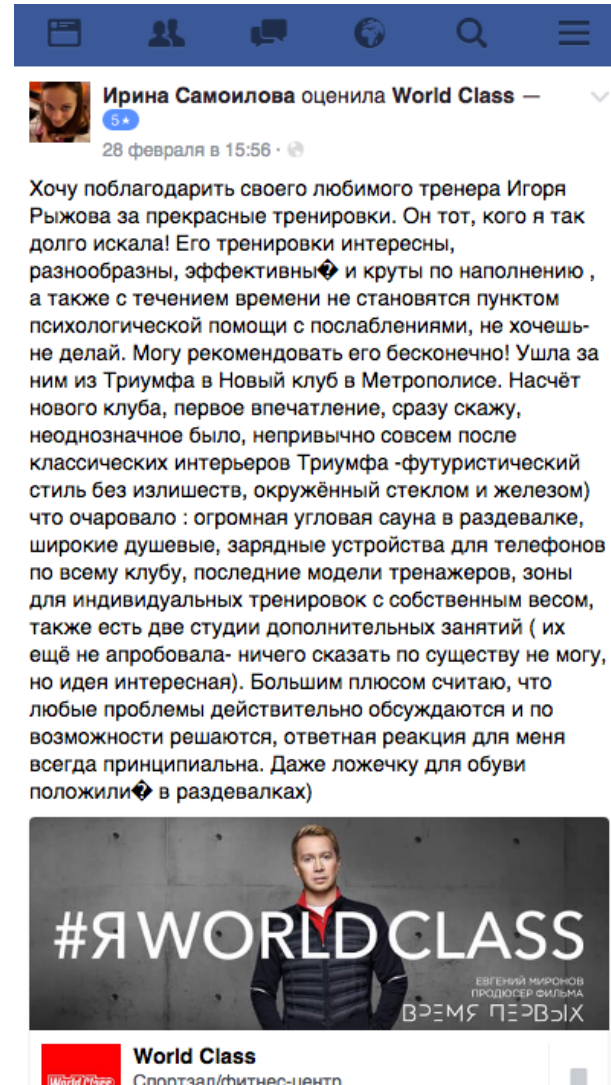
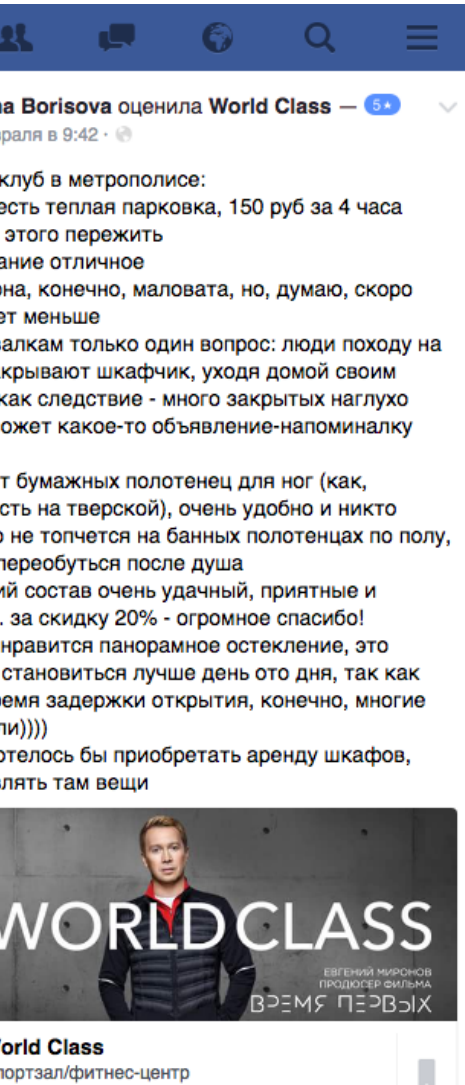


НЕ ДОЛЬШЕ  
5 СЕК





# РАСШИРИЛИ ВОЗМОЖНОСТИ СЕРВИСА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



Быстродействие

95% / 24 часа

Внедрение новых  
SMM - Инструментов



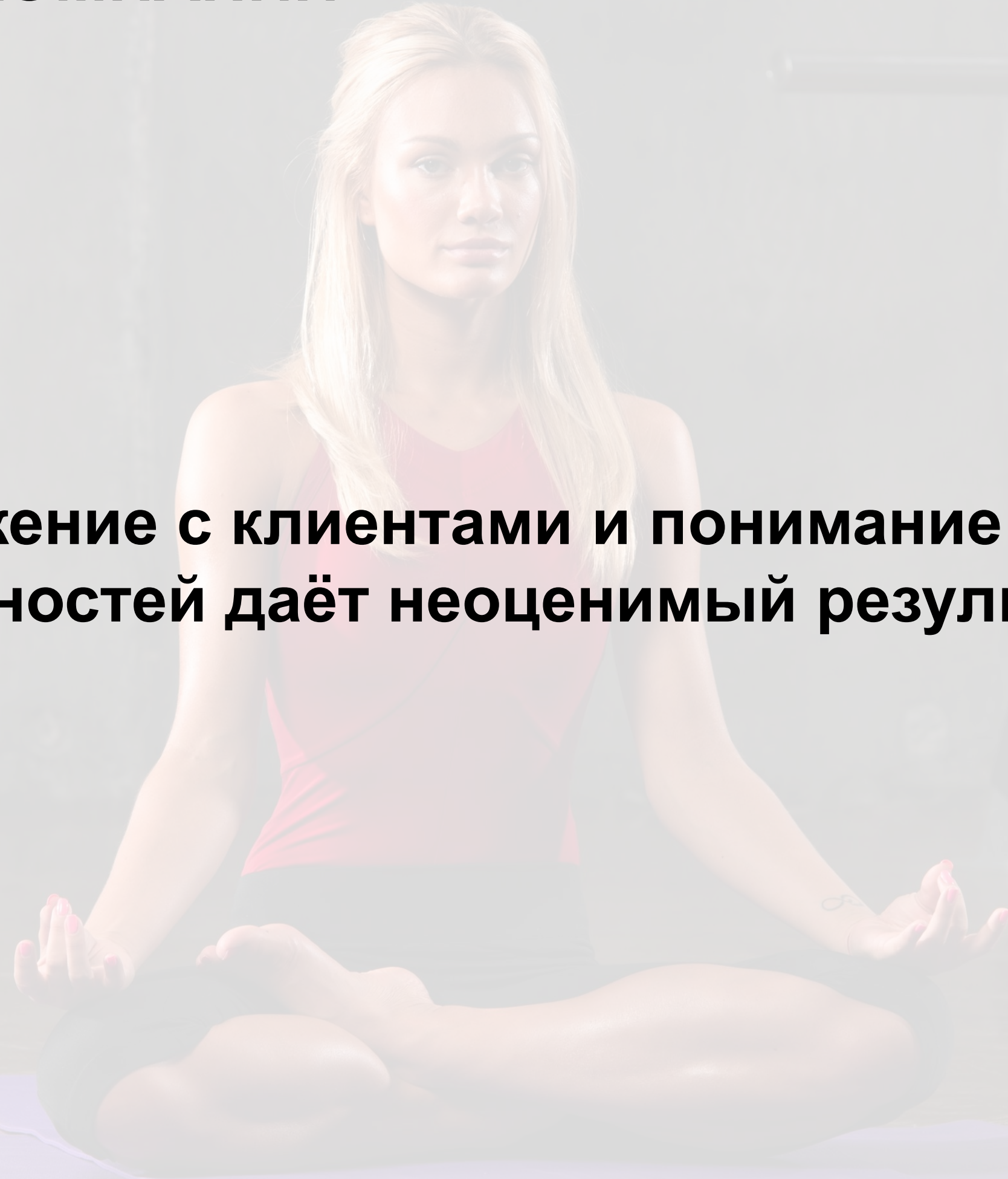
**АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ И  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЧЛЕНАМИ КЛУБА И ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ  
КЛИЕНТАМИ**

**СЕРВИСНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С НОВЫМИ  
ЧЛЕНАМИ КЛУБА И ПРОСПЕКТАМИ =**

**СКОРОСТЬ + ПОСТОЯНСТВО +  
ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ + ТЕХНОЛОГИИ**

# ИМИДЖ ОТКРЫТОЙ КОМПАНИИ

**Сближение с клиентами и понимание их потребностей даёт неоценимый результат**



# ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

**World Class**

ВМЕСТЕ 2 ГОДА

Ольга,

сегодня исполнилось ровно 2 года с момента начала ваших тренировок в World Class. Рады, что мы так долго вместе.

Каждый день мы работаем над тем, чтобы вам было комфортно на занятиях в клубе. Нам важно, чтобы фитнес был для вас не просто времяпрепровождением, а незаменимой частью здоровой и счастливой жизни.

Новые программы тренировок, советы по питанию, интересные спортивные



Прянишников  
Николай Николаевич  
Генеральный директор  
World Class

делать для вас.



Будьте в лучшей форме и отличном самочувствии. Комфортного фитнеса и успехов в делах!

Нам важно знать, насколько вы довольны клубом, и что мы можем сделать, чтобы тренировки были еще более качественными и эффективными.

ОСТАВИТЬ МНЕНИЕ

У вас есть вопрос?  
Звоните +7 495 204 22 70  
или [напишите нам](#).





# CRM



Высококласный фитнес



SPA



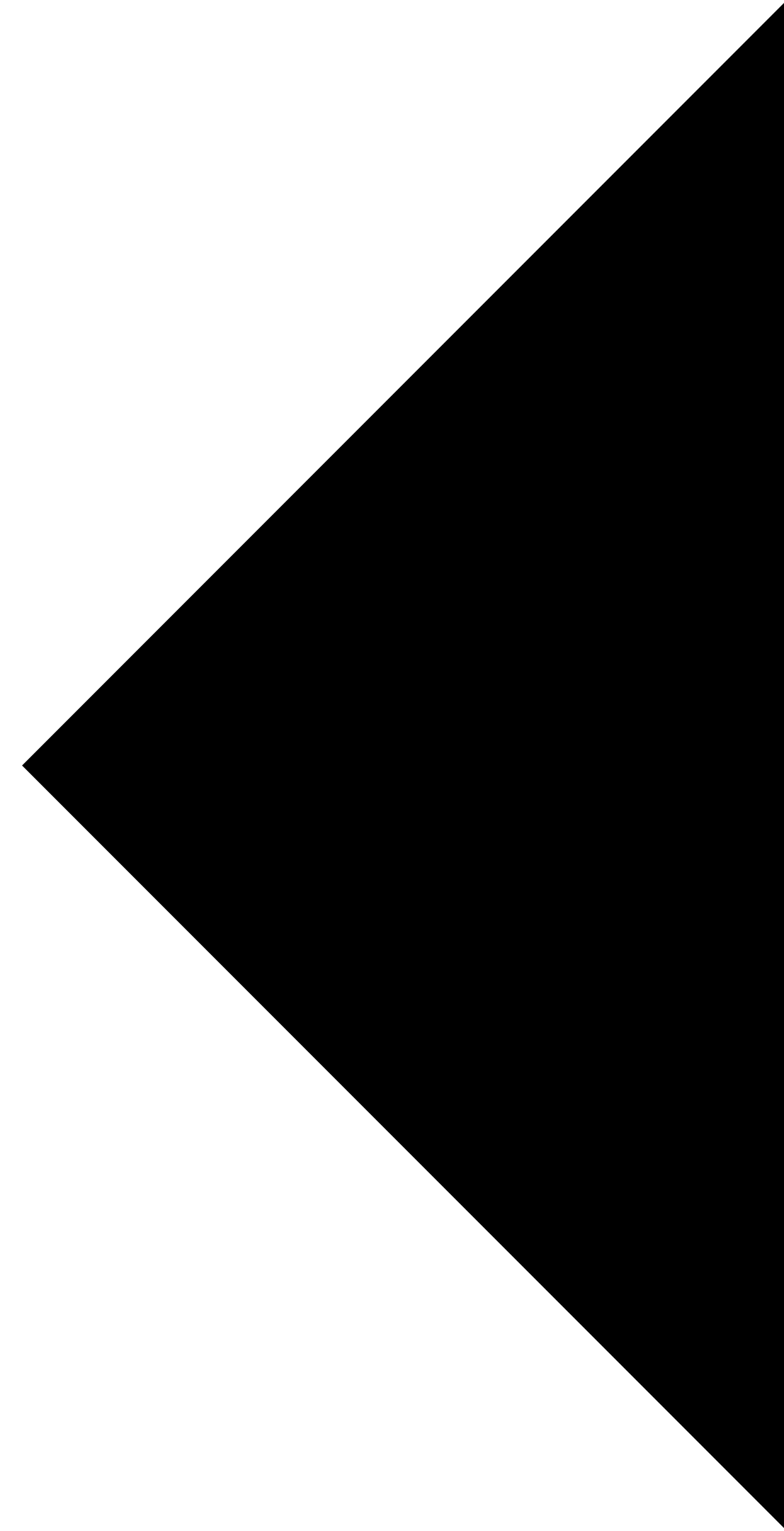
CRM-программа



# ВОВЛЕЧЕНИЕ В ИЗМЕНЕНИЯ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

«Копилка идей»

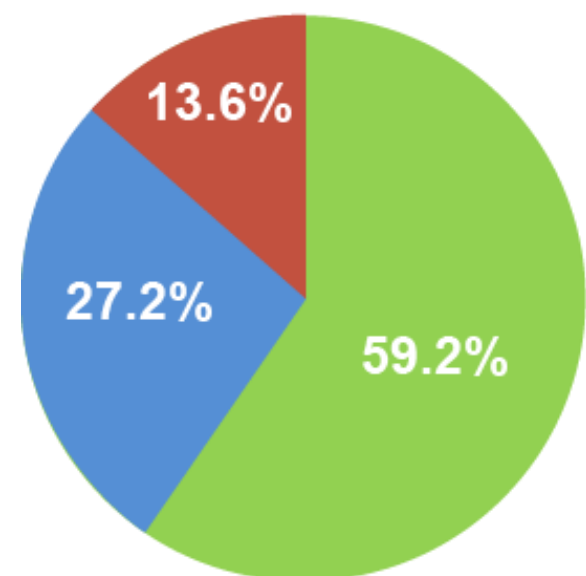
Количество предложений от сотрудников всех  
уровней за второе полугодие 2016 г.  
выросло на 100%





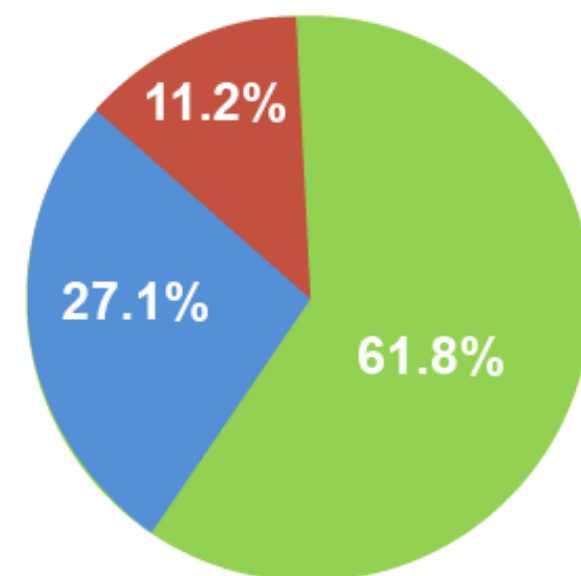
# ДИНАМИКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ WORLD CLASS

АПРЕЛЬ 2015



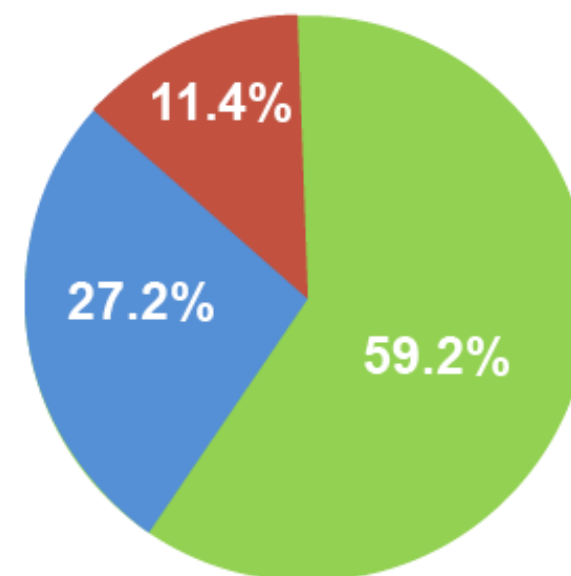
NPS 45.6

НОЯБРЬ 2015



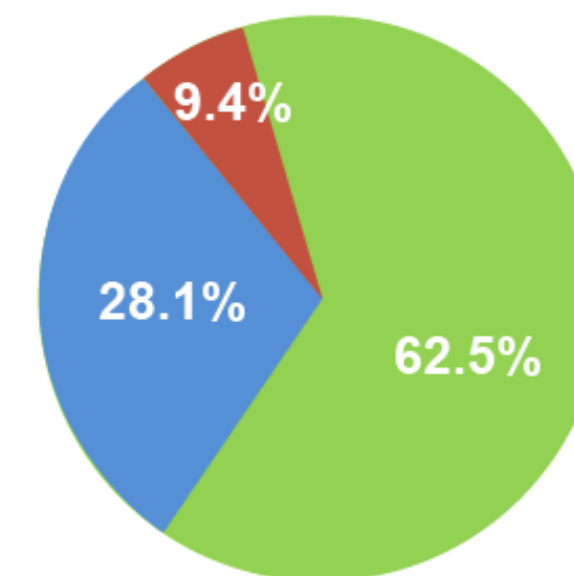
NPS 50.6

СЕНТЯБРЬ 2016



NPS 51.7

МАРТ 2017



NPS 53.2

СТОРОННИКИ



НЕЙТРАЛЫ



КРИТИКИ



**КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ** - 6557 ЧЕЛОВЕК (В 1,5 РАЗА БОЛЬШЕ ЛЮДЕЙ, ЧЕМ В ПРОШЛЫЙ РАЗ)

The logo for World Class, featuring the words "World Class" in a stylized, italicized font with a white outline, set against a dark background. The logo is positioned at the top center of the image, framed by a red V-shape that points downwards.

**World Class**

A dark, high-contrast photograph of a person with their arms raised in a gesture of gratitude or celebration. The person is centered in the frame, and their arms are spread wide to the sides. The background is black, and the person's silhouette is highlighted by a soft light. A red V-shape is overlaid on the image, pointing downwards towards the person's head.

**СПАСИБО!**

[WORLDCLASS.RU](http://WORLDCLASS.RU)

[#WORLDCLASSCLUBS](https://www.instagram.com/WORLDCLASSCLUBS)

+7 (495) 788 00 00