

КАК ДОБИТЬСЯ WOW-ЭФФЕКТА ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТОМ

НАТАЛЬЯ ДРЕМИНА

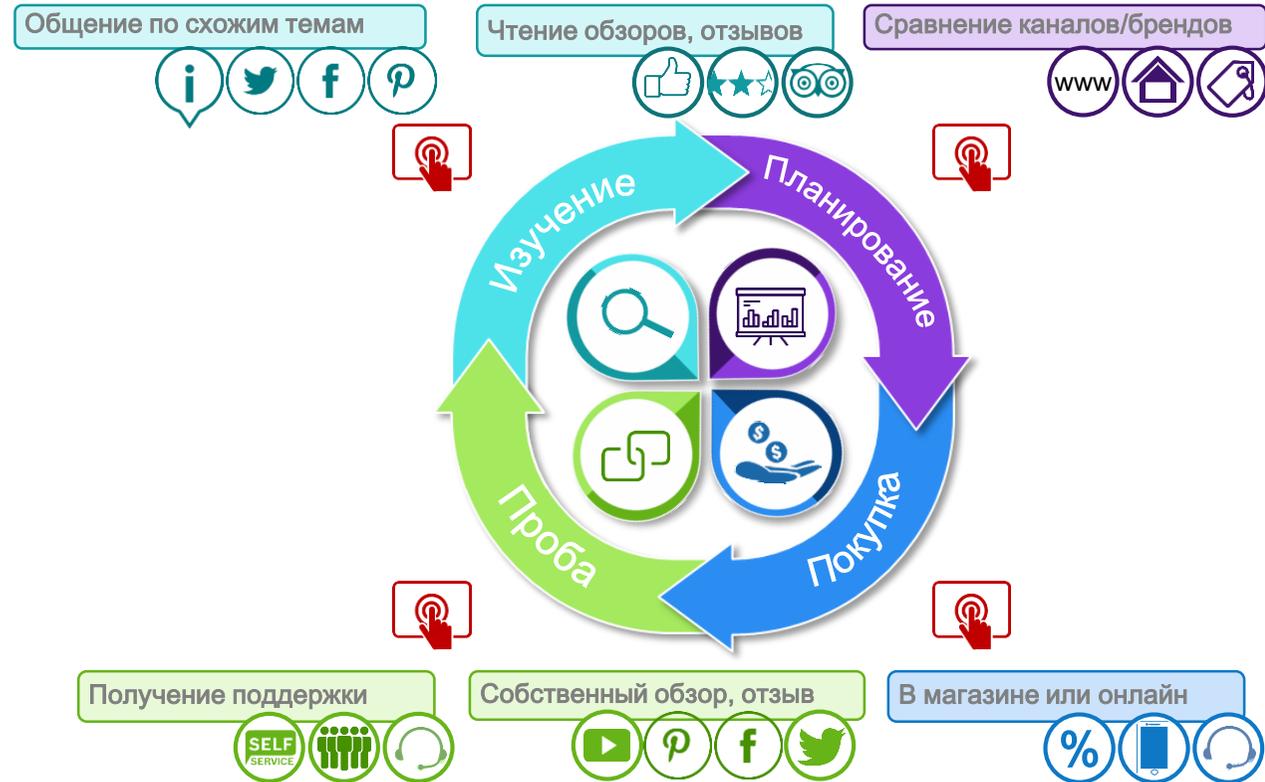
РУКОВОДИТЕЛЬ BOSCH SERVICE SOLUTIONS
В РОССИИ

Клиенты ожидают индивидуального подхода

Шаги к наивысшей оценке customer experience

Факторы влияния

- Клиент всегда находится в центре внимания
- Понимание клиента: построение цикла взаимодействия с клиентом, не только сбор, но и аналитика и дальнейшая работа с отзывами
- Точки взаимодействия: современные технологии и каналы, специалисты с верным профилем (свободная работа без скрипта)
- Оптимизация работы: автоматизация процессов и консолидация



Современные клиенты – цифровое поколение

Критерии совершенного сервиса для поставщиков услуг

Клиент:

- Покажи мне, что знаешь меня

Самобытность

Поставщик услуг:

- Внешняя среда: 360°, Концепция единого представления клиента
- Внутренняя среда: (Клиент) аналитика данных

Всё

Клиент:

- Моя проблема должна быть решена

Поставщик услуг:

- Внешняя среда: Навыки / знание продукта
- Внутренняя среда: Информация



Клиент:

- Я решаю, какие каналы связи я использую

Поставщик услуг:

- Внешняя среда : Доступность канала
- Внутренняя среда : Интеграция канала

Где угодно

И сразу

Клиент:

- Я хочу получить ответ сейчас

Поставщик услуг:

- Внешняя среда: Быстрая реакция
- Внутренняя среда: Аналитика данных

Сбор данных

Модульное управление социальными медиа

Вовлечение

- ▶ Профессиональное управление сообществом и диалог 1:1 с клиентами и подписчиками
- ▶ Быстрая и эффективная обработка сообщений благодаря автоматизированной классификации и интеллектуальной маршрутизации
- ▶ Управление кампаниями по повышению вовлеченности



Аналитика

- ▶ Мониторинг и отчетность по определенным каналам, категориям и постам
- ▶ Выявление релевантных постов и пересылка заинтересованным лицам
- ▶ Оценка данных сообщества (настроения, горячие темы, проблемы)



Кризисный менеджмент

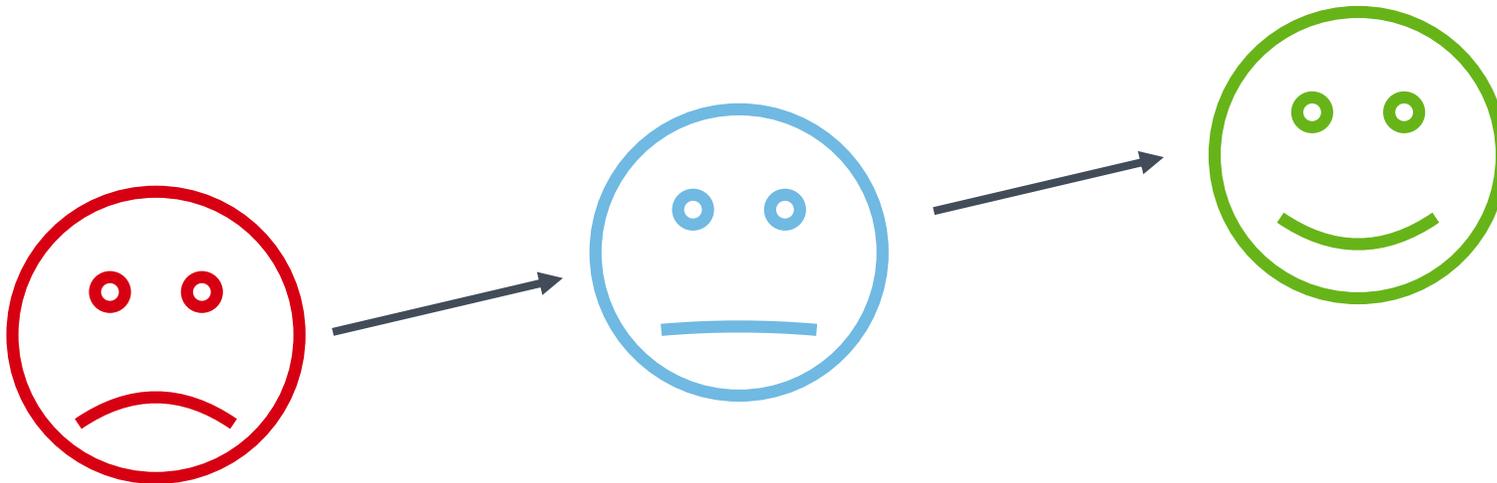
- ▶ Выявление / предупреждение / предотвращение по критическим темам
- ▶ Комплексный процесс маршрутизации и эскалации для обеспечения оперативного решения вопросов & кризисов

Bosch Service Solutions

Значимость эмоции

Подстраиваются ли специалисты и менеджеры продаж под настроение клиента?

Каким образом вы работаете с отрицательными отзывами?



Bosch Service Solutions

ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ

★★★☆☆ плохой магазин Способ покупки: доставка

Достоинства: Хороший ассортимент и ценовая политика.

Недостатки:

Ужасный оператор на телефоне. Кроме того, что разговаривала грубо, так в итоге еще и неотправила заказ в доставку, хотя договаривались, что сделает это.

Комментарий:

Просто отвратительное обслуживание оператора! Хотела заказать духи на день рождения коллеги, в комментариях указала, что духи необходимы утром. Заказ оформила в четверг вечером с доставкой на понедельник. Оператор позвонила и в крайне невежливой форме сообщила, что курьер выезжает только в течение дня и никак иначе. На все мои попытки обговорить варианты, в том числе за дополнительную стоимость, было отказано опять же очень грубо.

Договорились, что заказ отправляют в любом случае, если я в течение ближайшего времени найду вариант с доставкой раньше, я отзовусь и отменю заказ.

В понедельник в обед на всякий случай звоню в магазин и та же грубая женщина сообщает, что нет, она ничего для меня не стала отправлять.

Контакты руководителя давать отказалась. Написала письмо на почту магазина, надеюсь оно дойдет.

★★★★★ ужасный магазин Способ покупки: доставка

Достоинства: Ничего

Недостатки:

1. Калькулятор у них на сайте пишет доставку 0 рублей. По факту доставка стоит денег. Обман.
2. Приобрели у них 2 ноутбука на 6*****р счёт № 52* ни один менеджер нам не позвонил в течении трёх дней, только в ответ на почту отправили счёт без комментариев. Наш сотрудник его оплатил. Ноутбуки отправили, пришли в Санкт-Петербург, позвонили со службы доставки попросили денег. За что? Не понятно.
3. На телефон отвечает 2 человека, с руководством ни под каким предлогом не соединяют, вероятно его вообще нет. Говорят "пишите на почту info". Что за бред?
4. Соответственно в случае любых конфликтных ситуаций вы от этой компании ничего не добьётесь.

★★★★★ плохой магазин Способ покупки: самовывоз

Достоинства: Низкие цены и удобство пользования сайтом.

Недостатки: Просто катастрофически ужасная логистика.

Комментарий:

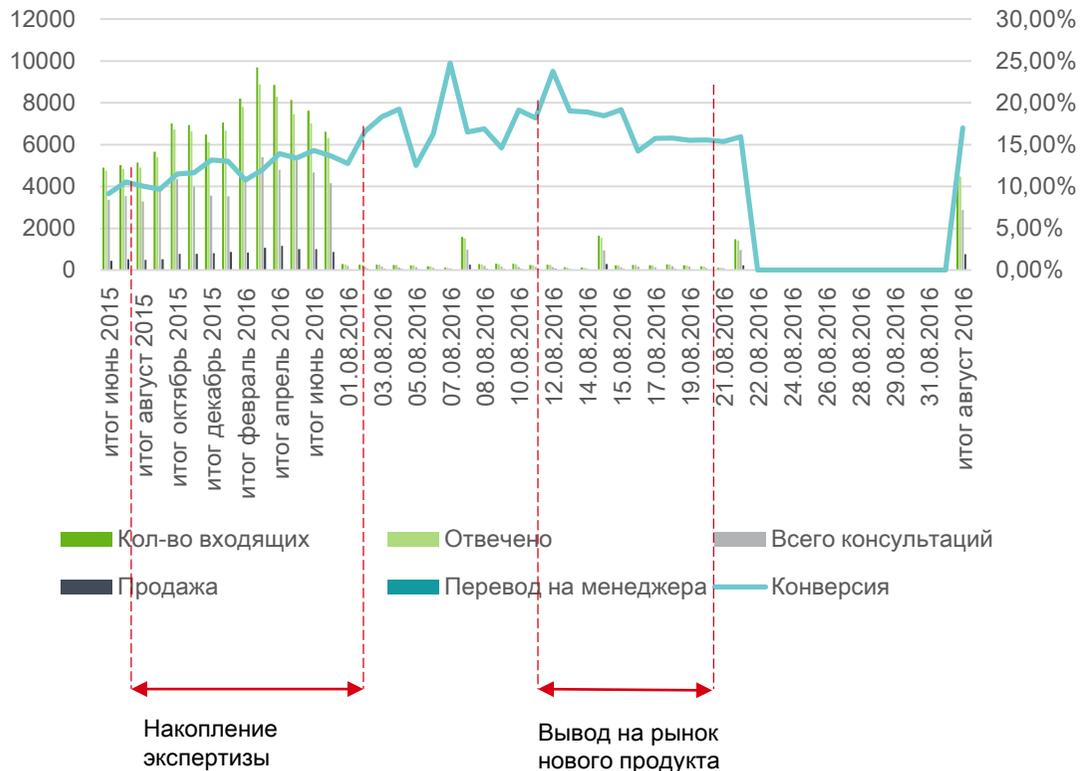
Делал 4 заказа и ни 1 из них не привезли в срок. Операторы в колл-центре не могут ничего сказать, кроме информации, которую я и так могу посмотреть в личном кабинете. На вопрос сотруднику "как долго ждать заказ?" был получен ответ "Максимальное время задержки, которое я видел - 10 дней...вам придёт смс.

Ждите, товар придёт". То есть это нормальное состояние дел в магазине. Ни извинений, ничего. Товар на данный момент не доставлен и поэтому решил написать отзыв, т.к. накопело! Укажите просто сроки 5-6 дней доставки, в 1 же не получается уложиться, зачем тогда обещать?

Так же обратная связь хромает. на Обращение #74290 от 02.09.2016 так и не было получено ответа.

Bosch Service Solutions

Пример работы с входящими продажами



Накопление экспертизы:

- ✓ Отладка алгоритмов
- ✓ Оценка воронки
- ✓ Накопление клиентского опыта

Вывод на рынок нового продукта:

- ✓ Повышенное внимание клиентов без покупки
- ✓ Прогнозируемое уменьшение конверсии

Bosch Service Solutions

ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ

★★★★★ отличный магазин Способ покупки: доставка

Достоинства: мгновенная реакция менеджеров на заказ

Недостатки: ну, какие недостатки - такой выбор

★★★★★ отличный магазин Способ покупки: самовывоз

Достоинства: Очень оперативно!...

Недостатки: Не усмотрел!...

Комментарий: Очень понравилось обслуживание в пункте выдачи заказа - душевное и информативное!

★★★★★ отличный магазин Способ покупки: самовывоз

Достоинства:

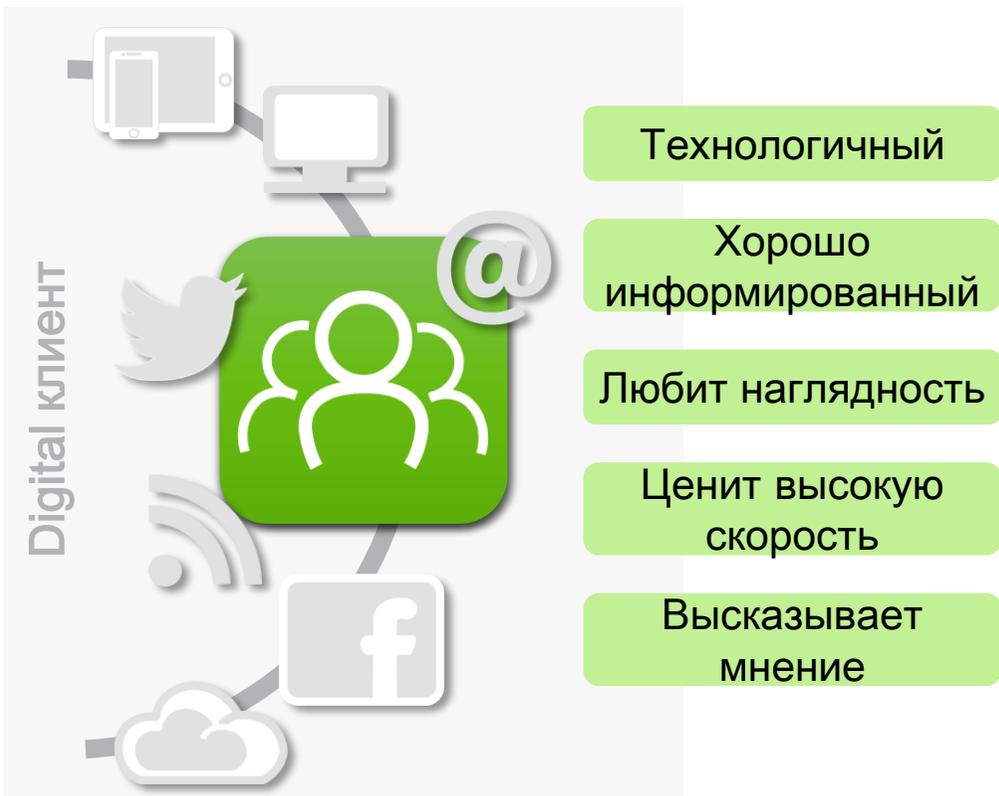
Все очень быстро, заказ доставили в пункт выдачи на следующий день после оформления. Товар (одежду/обувь) можно примерить (в пункте выдачи есть примерочные). Пункт выдачи у меня рядом с домом, удобное время работы пунктов выдачи: с 9 до 22. Можно оплатить заказ банковской картой, а также отказаться, если не подошло.

Недостатки:

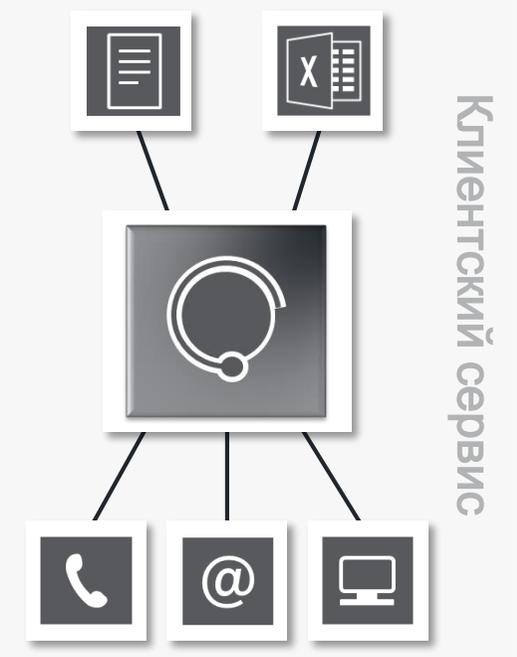
В целом - нет, только магазин после регистрации будет спамить всякими скидками и прочим на почту и на телефон, но это неизбежно при покупке в интернет-магазинах.

Современные клиенты – цифровое поколение

Разрыв между ожиданиями и реальностью



- Телефонные каналы
- Медленно
- Низкоэффективный
- Шаблонный
- Неосведомленный



Bosch Service Solutions

Эко система Digital Transformation



Аналитика, как инструмент современного бизнеса

Составление карты цикла взаимодействия с клиентом



- ▶ Раскладываем цикл взаимодействия с клиентом от «А» до «Я» и выявляем разрывы между ожиданиями и реальным процессом
- ▶ Понимаем приоритеты клиента и ключевые «болевые» точки
- ▶ Определяем «Моменты истины» на протяжении всего цикла, когда сотрудники, сервис и организация совместно превосходят самые высокие ожидания клиента
- ▶ Создание KPI совместно с бренд-менеджментом компании-заказчика и другими поставщиками сервиса + последующее измерение в реальном времени
- ▶ Для своевременной реакции на отклонения разрабатываем план эскалаций и реагирования

Аналитика, как инструмент современного бизнеса

Составление карты цикла взаимодействия с клиентом



Ожидания клиента (**красная линия**) в сравнении с удовлетворенностью клиента (**синяя линия**) на протяжении всего цикла взаимодействия

Связаться с нами:



Дремина Наталья

+7 916 660 77 81

Natalya.Dremina@ru.bosch.com