

4SERVICE GROUP

**Международная исследовательская
компания
по управлению
Customer Experience**



17-18 АПРЕЛЯ 2019 МОСКВА
CX WORLD FORUM

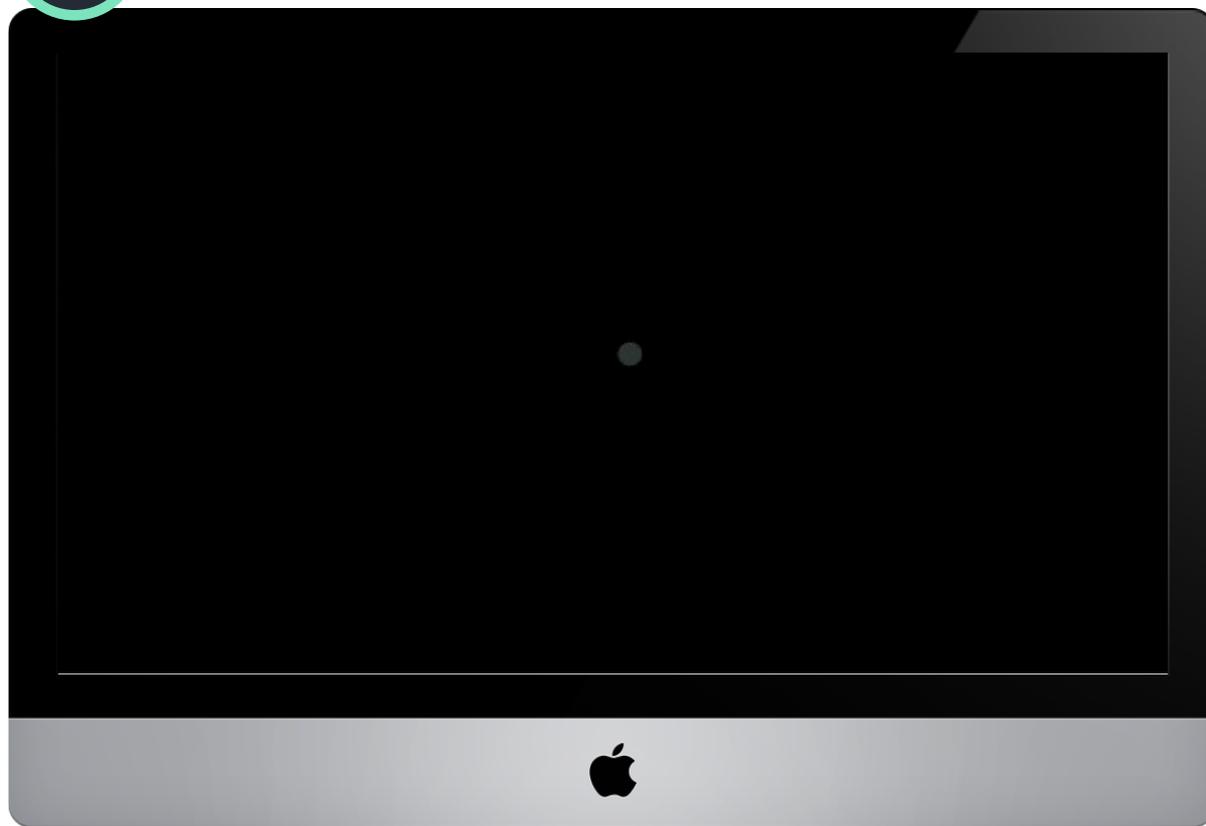
РАБОТА НАД ОШИБКАМИ

Про хороший сервис

1.

УРОКИ ПО РУССКОМУ ЯЗЫКУ

Хороший сервис рассказывает о себе...



*Эксплейнеры и
объясняющие
ролики*



1.

УРОКИ ПО РУССКОМУ ЯЗЫКУ

Хороший сервис говорит, чего от него НЕ стоит ожидать...

БЕСПЛАТНО В МИКРОАВТОБУСЕ РАЗРЕШАЕТСЯ ПЕРЕВОЗИТЬ:

Ручная кладь	Багажное отделение
<p>До 10 кг</p> <p>До 20 см</p> <p>До 35 см</p> <p>До 20 см</p>	<p>До 15 кг</p> <p>До 70 см</p> <p>До 40 см</p> <p>До 30 см</p>
Объем не более $0,014\text{м}^3$	Объем не более $0,084\text{м}^3$

EuroTrans

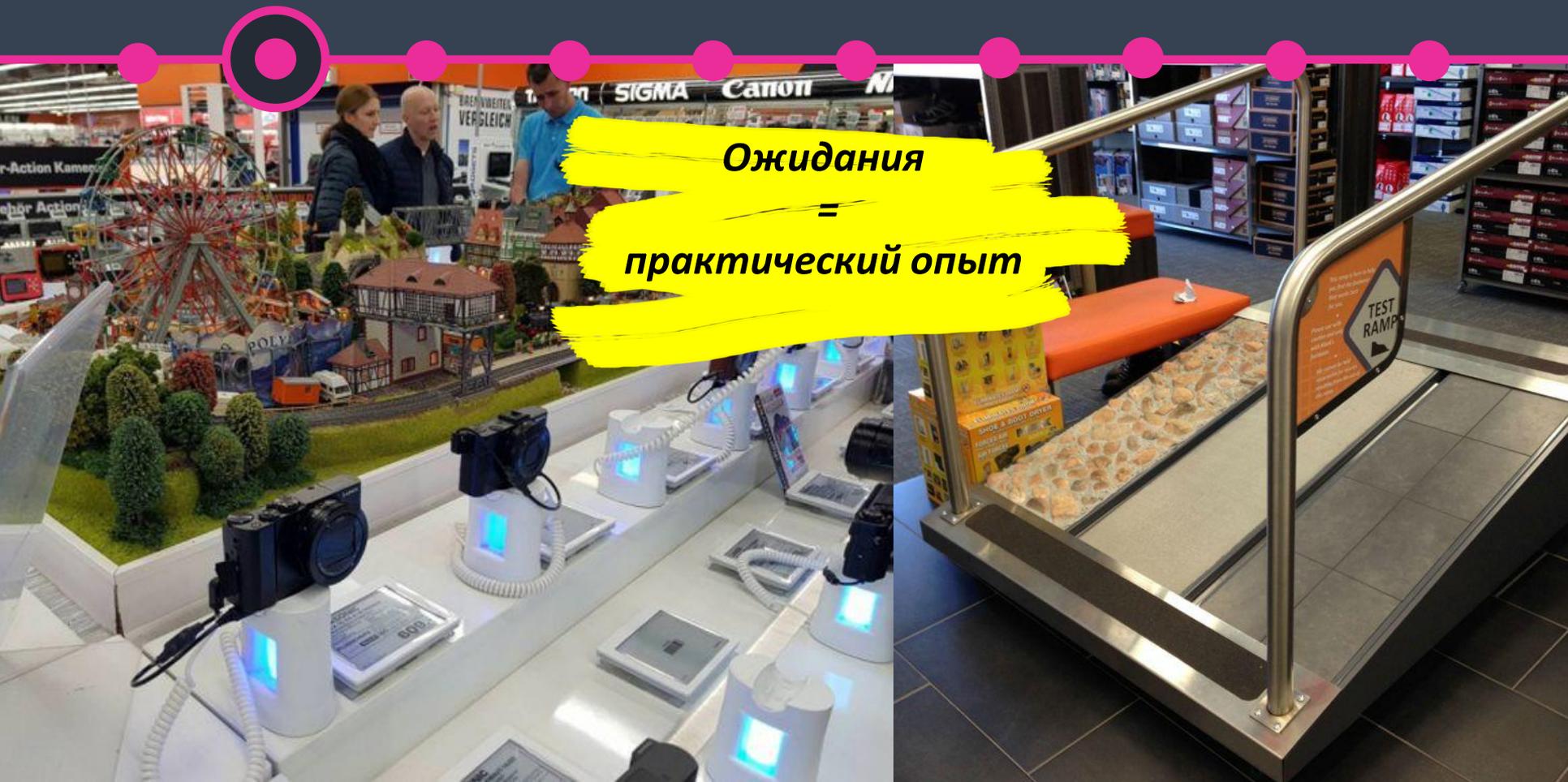
*Описание правил,
чтобы исключить
лишние ожидания*

2.

УРОКИ ПО ПО МАТЕМАТИКЕ

Хороший сервис управляет ожиданиями...

*Ожидания
=
практический опыт*



2.

УРОКИ ПО ПО МАТЕМАТИКЕ

Хороший сервис не заканчивается в момент продажи...

Продажа – это только начало пути к LTV



3.

УРОКИ ПО ЧТЕНИЮ

*Хороший сервис помогает
принять важное решение...*



MailChimp



4.

УРОКИ ПО ИСТОРИИ

Хороший сервис не заставляет клиента повторять дважды...

1

Select the items you would like and add them to your basket.
(Products are marked if they're available for regular order).

•

3

Select your payment schedule from the drop down list of days/dates and click 'save order'

2

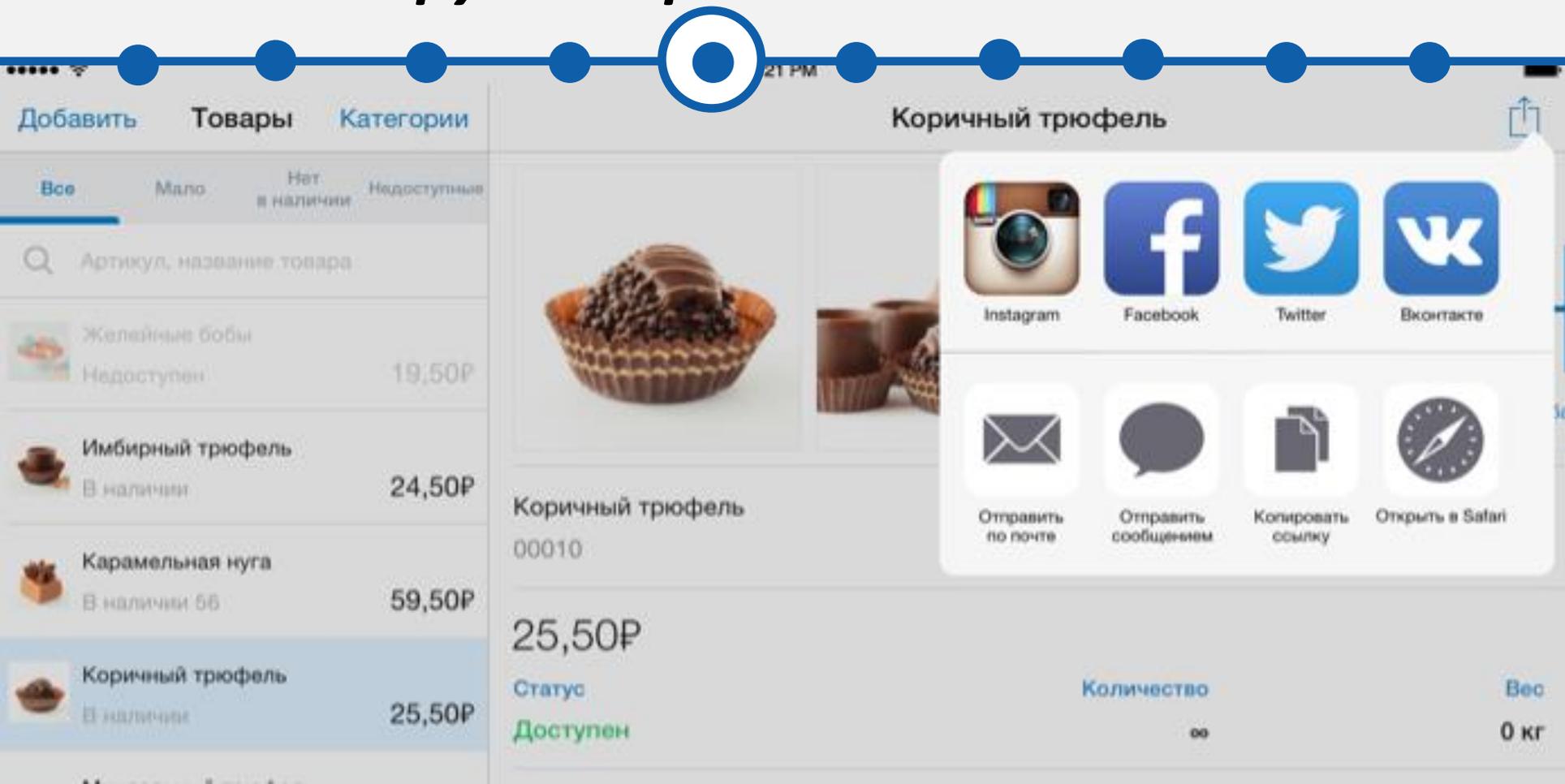
On the basket page click, 'set up repeat order' and choose your preferred subscription option.



5.

УРОКИ ПО ГЕОГРАФИИ

*Хороший сервис учитывает
другие сервисы...*



The screenshot shows a mobile application interface. On the left is a list of products, and on the right is a detailed view of a product with a sharing menu overlaid.

Product List (Left):

Item	Status	Price
Желейные бобы	Недоступен	19,50Р
Имбирный трюфель	В наличии	24,50Р
Карамельная нуга	В наличии 56	59,50Р
Коричный трюфель	В наличии	25,50Р

Product Detail (Right):

Коричный трюфель

00010

25,50Р

Статус: **Доступен**

Количество: ∞

Вес: 0 кг

Sharing Menu (Overlaid):

- Instagram
- Facebook
- Twitter
- Вконтакте
- Отправить по почте
- Отправить сообщением
- Копировать ссылку
- Открыть в Safari

6.

УРОКИ ПО ИНФОРМАТИКЕ

*Хороший сервис делает
незаметное видимым...*



ACTIVITY



19428 words checked ▲
36%

You were more active
than **98%** of Grammarly users.

VOCABULARY



745 unique words used

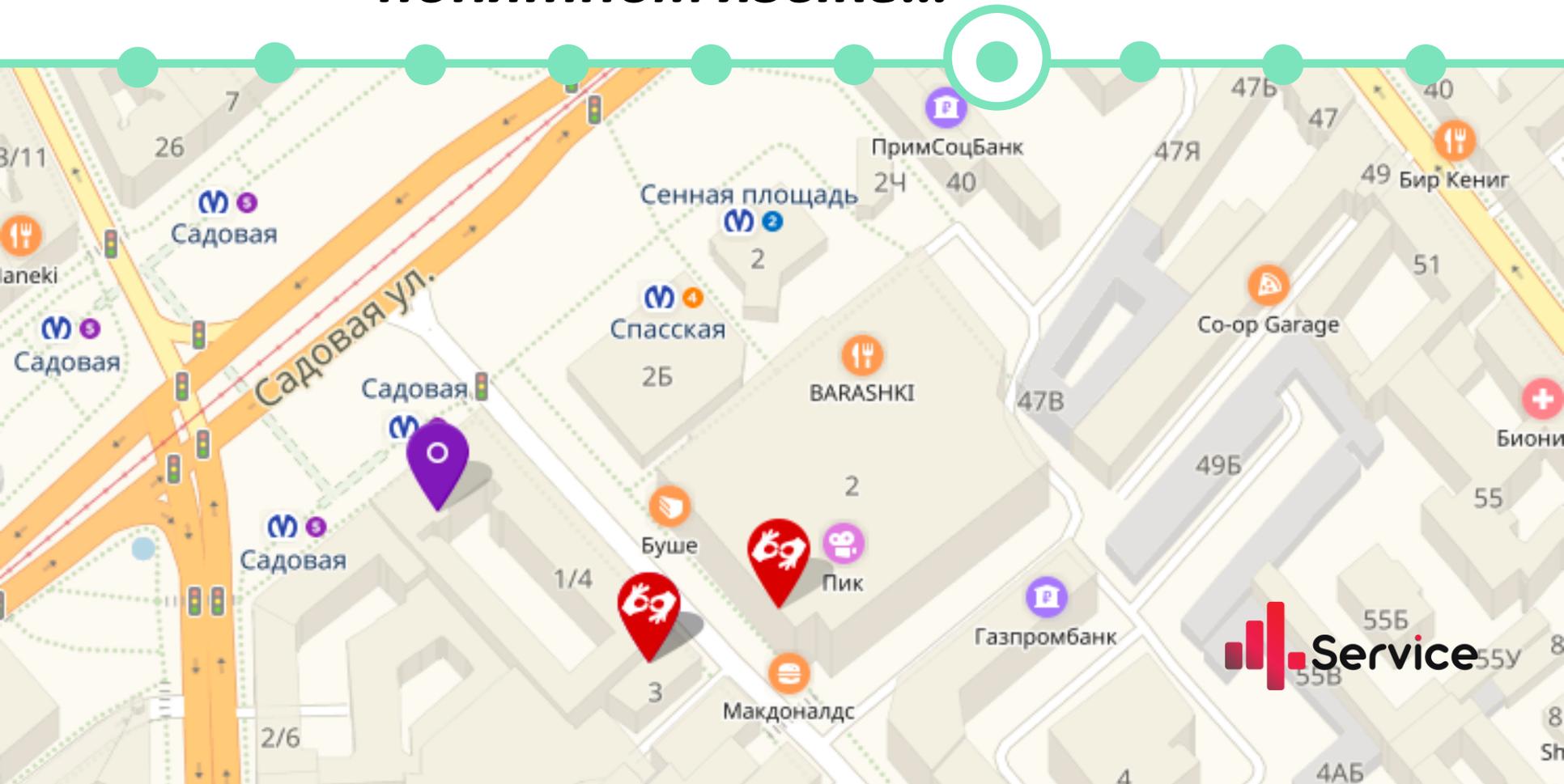
Your vocabulary was more
dynamic than **86%** of
Grammarly users.



7.

УРОКИ ПО ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ

Хороший сервис говорит на понятном языке...



8.

УРОКИ ПО БИОЛОГИИ

Хороший сервис вызывает эмоции...

September 11, 2018 | vol. 115 | no. 37 | pp. 9045-9324

PNAS

Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America www.pnas.org

Inflammation and heart disease

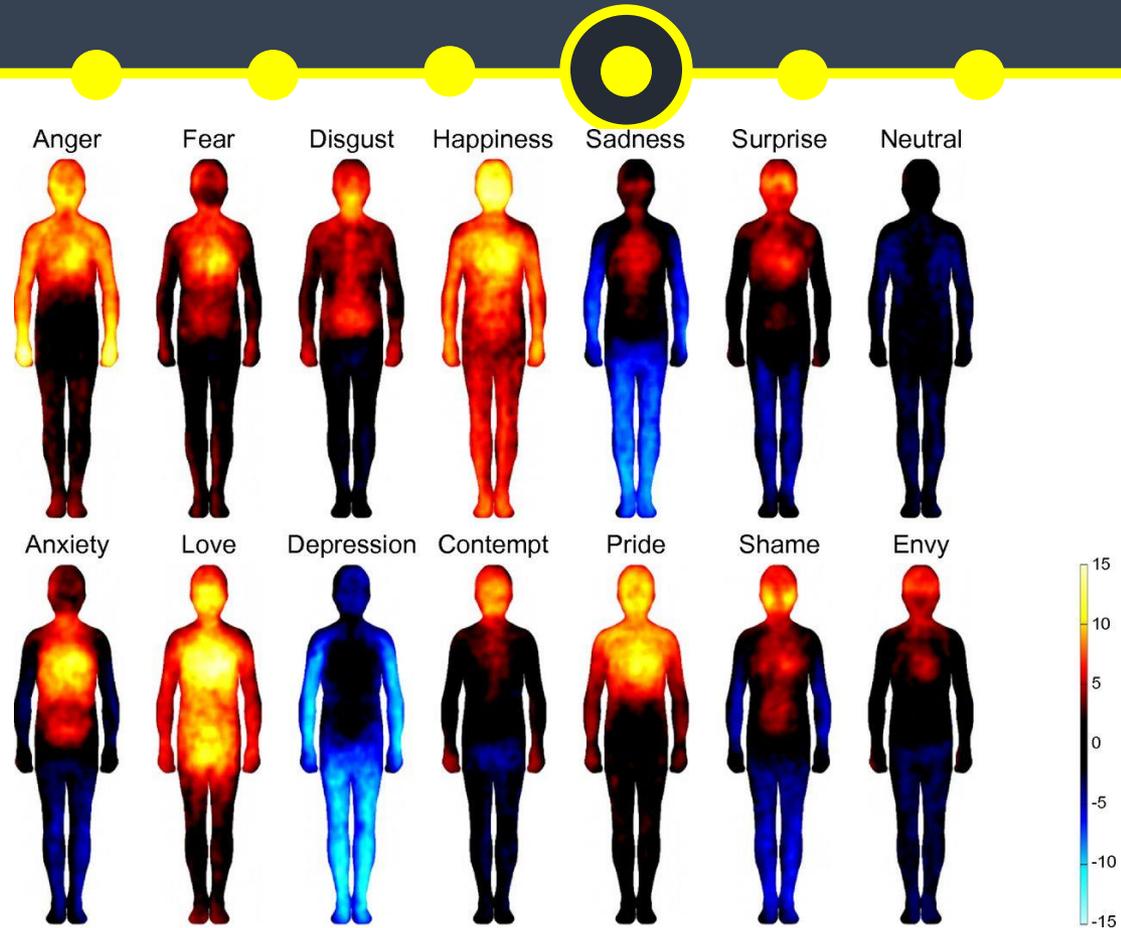


Bacterial arsenate respiration mechanism

Naturalization of refugees

Crime and police militarization

Voltage-dependent proton channel opening

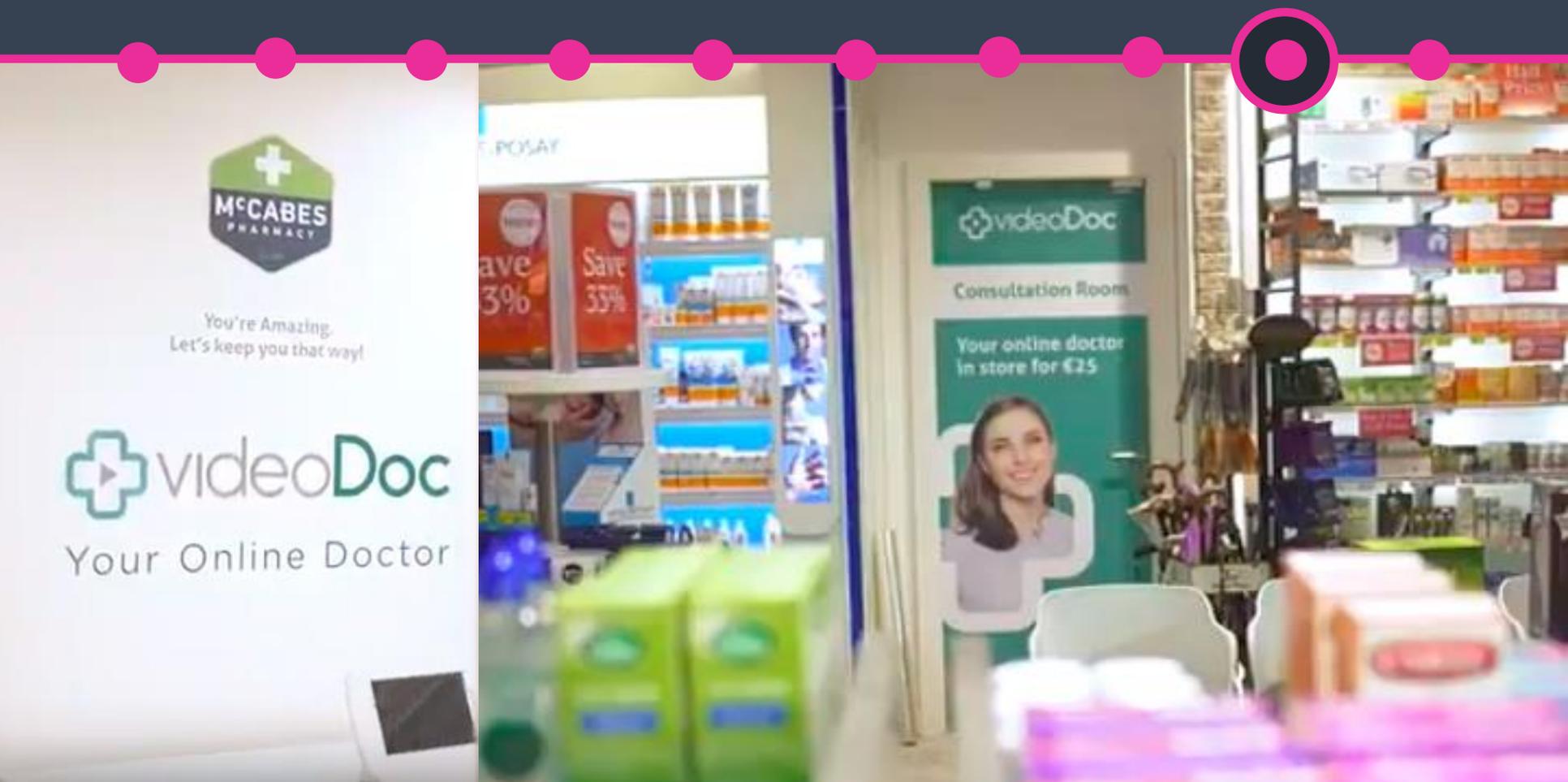


9.

УРОКИ ПО ФИЗКУЛЬТУРЕ



Хороший сервис избавляет от лишних действий...



10.

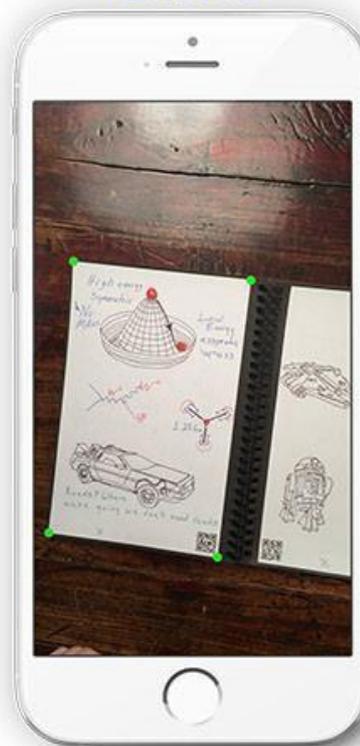
УРОКИ ПО ТРУДУ



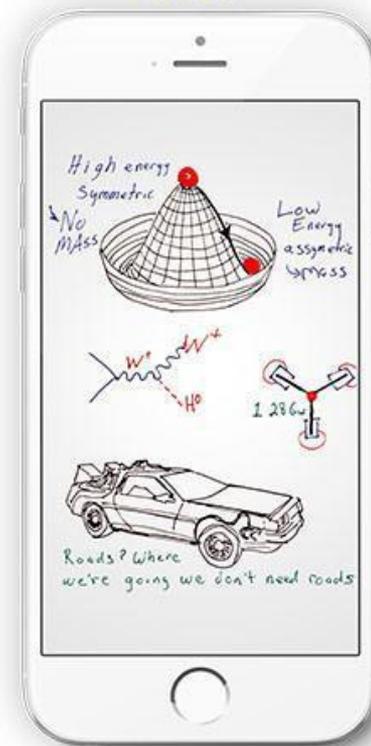
Хороший сервис дает пользоваться привычными инструментами...



Before



After



+1

УРОКИ ПО ОБЖ



Хороший сервис предупреждает о неприятных моментах...



THE COLOR TREATMENT
WILL BEGIN TO WEAR OFF
OVER TIME WITH USE.

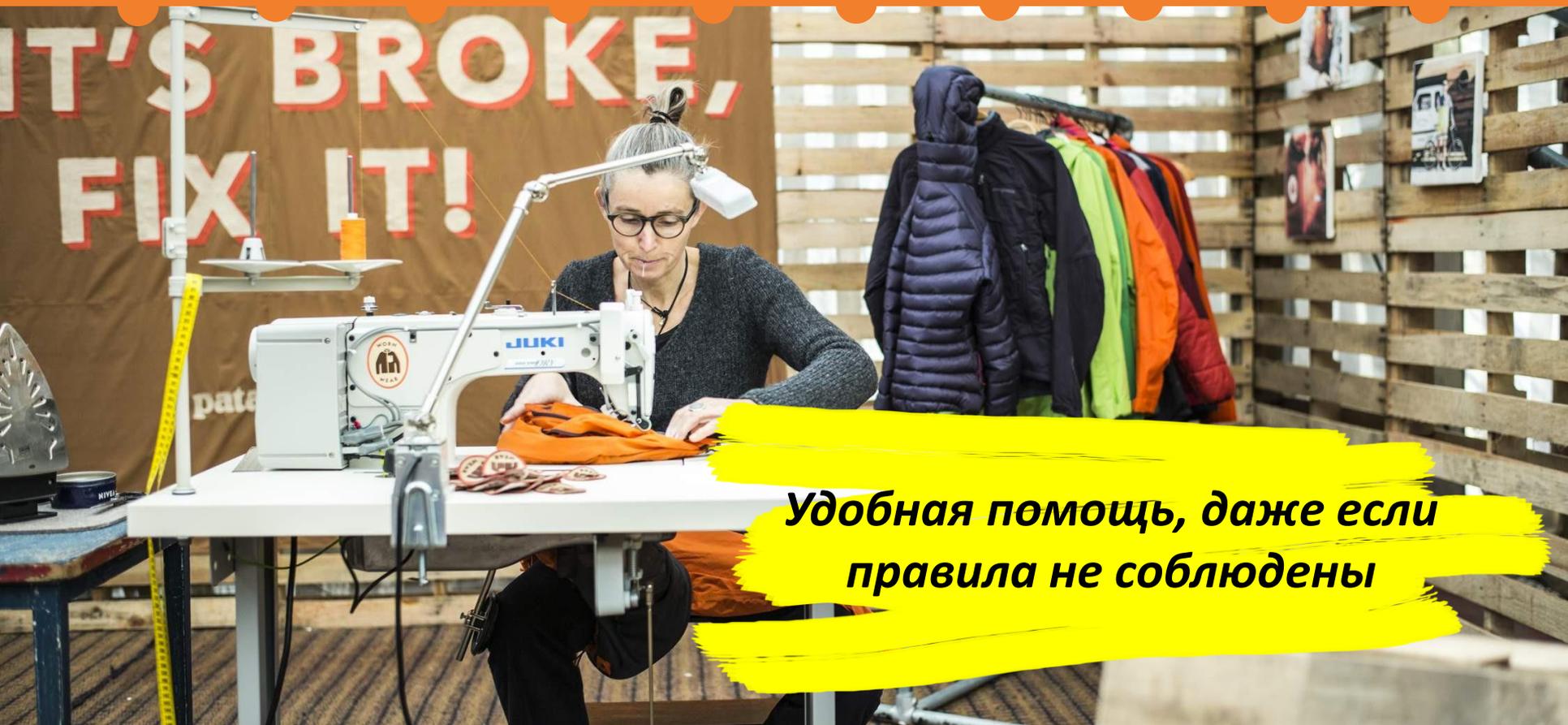
SLA с клиентами

+1

ОШИБКИ ПО ОБЖ

 Service

*Хороший сервис всегда имеет
аптечку при себе...*



**Удобная помощь, даже если
правила не соблюдены**

ПЕРСОНАЛЬНАЯ НАВИГАЦИЯ

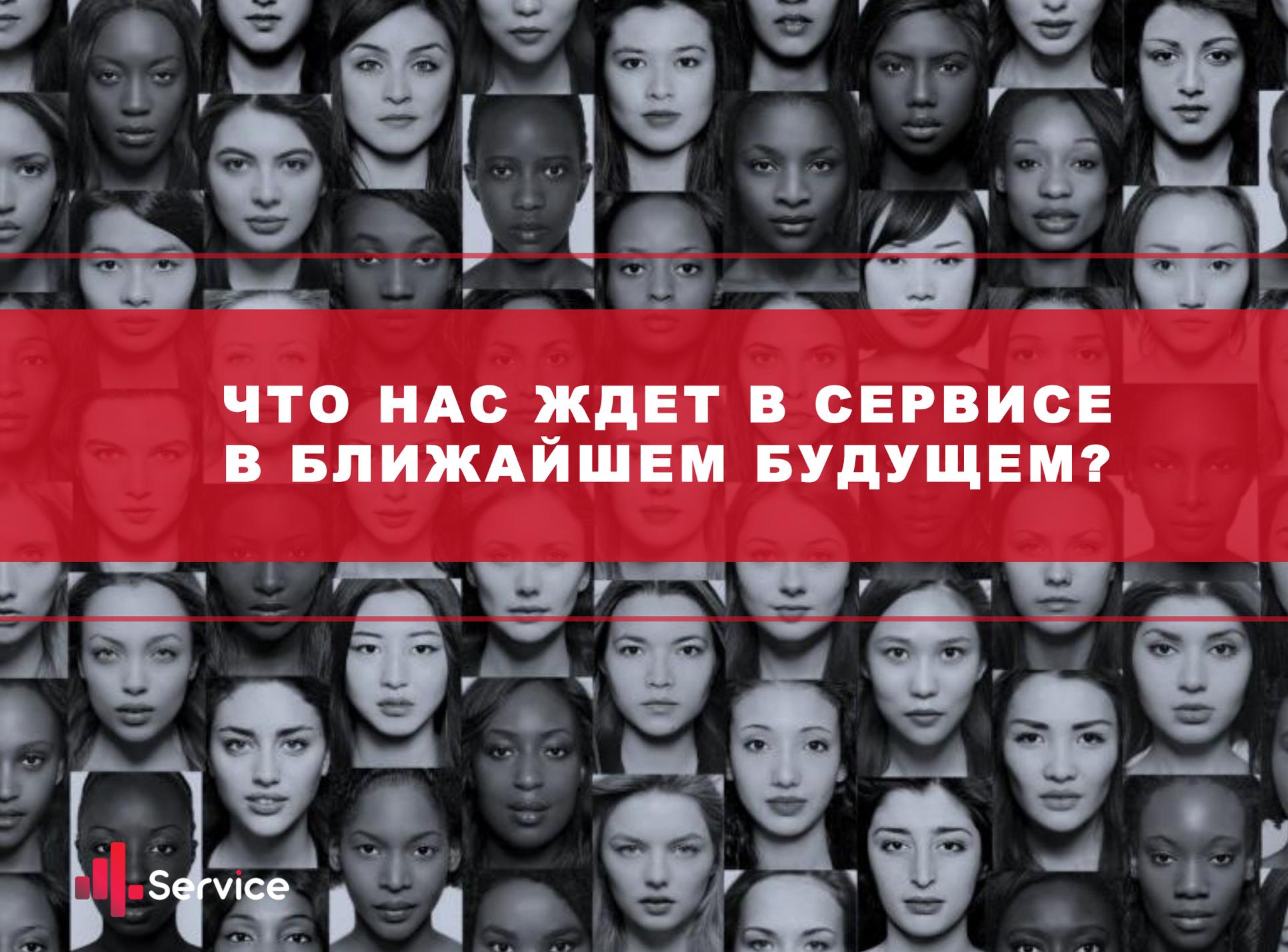
Про метрики



**КАКИМИ
БЫЛИ ПЕРВЫЕ
СТАНДАРТЫ?**

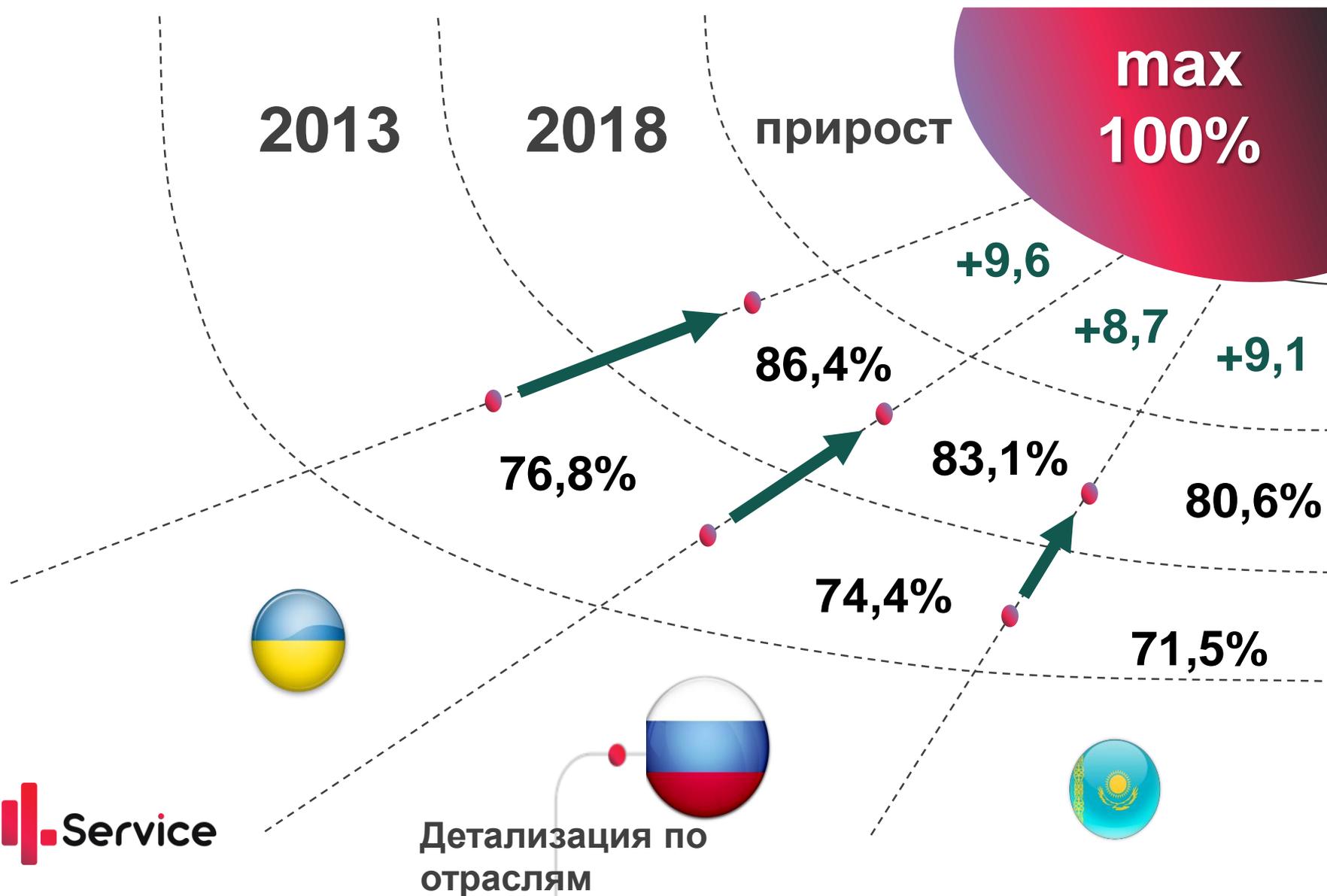


С ЧЕМ РАБОТАЕМ СЕЙЧАС?



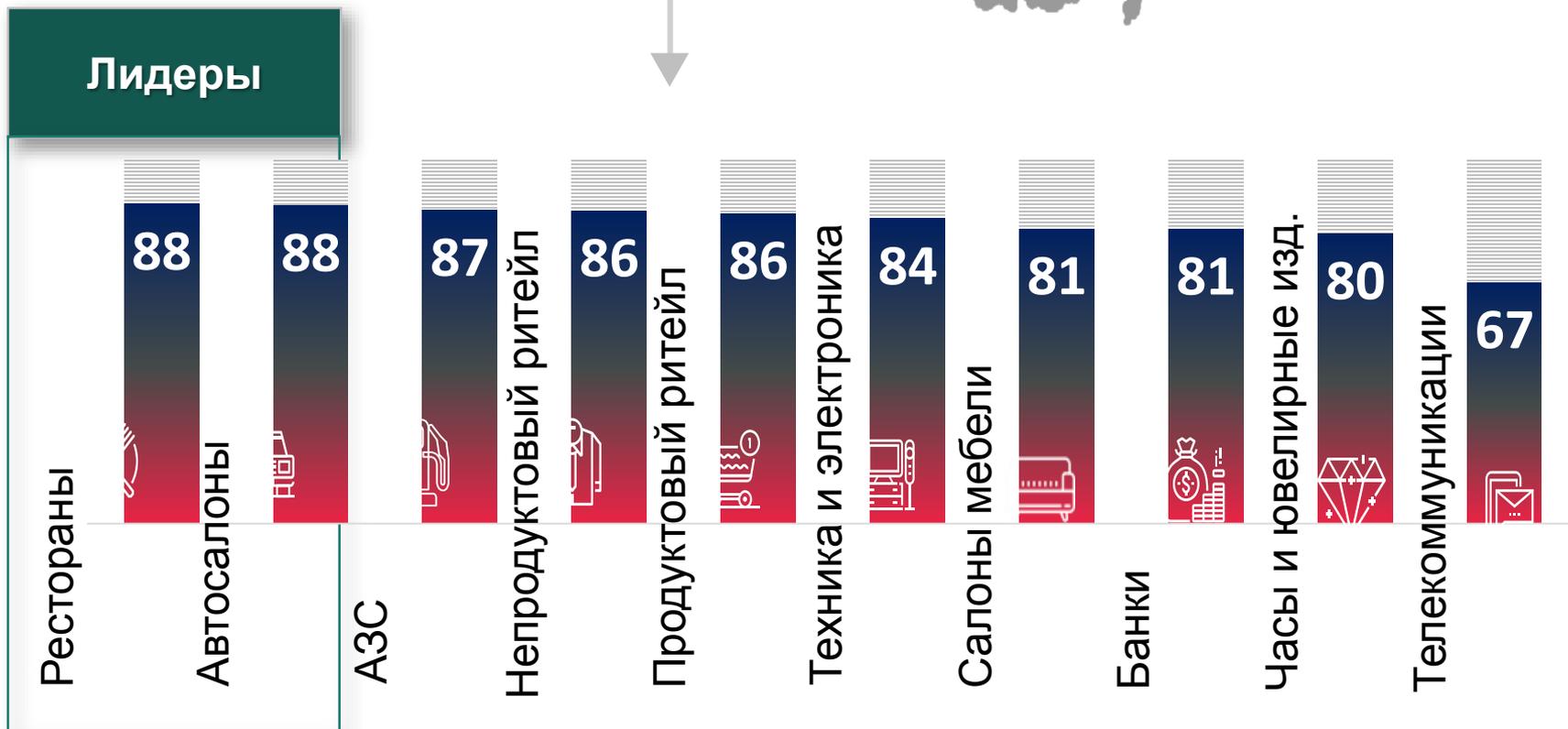
**ЧТО НАС ЖДЕТ В СЕРВИСЕ
В БЛИЖАЙШЕМ БУДУЩЕМ?**

Динамика качества обслуживания в странах СНГ



Качество обслуживания в РФ, 2018 г.

83,1%



AI Vs human?

Развитие технологий:

- Расширенная и виртуальная реальность
- Распознавание речи
- Big-data
- sms, соцсети и др. каналы



**Цифровое
персонифицированное
обслуживание**



?



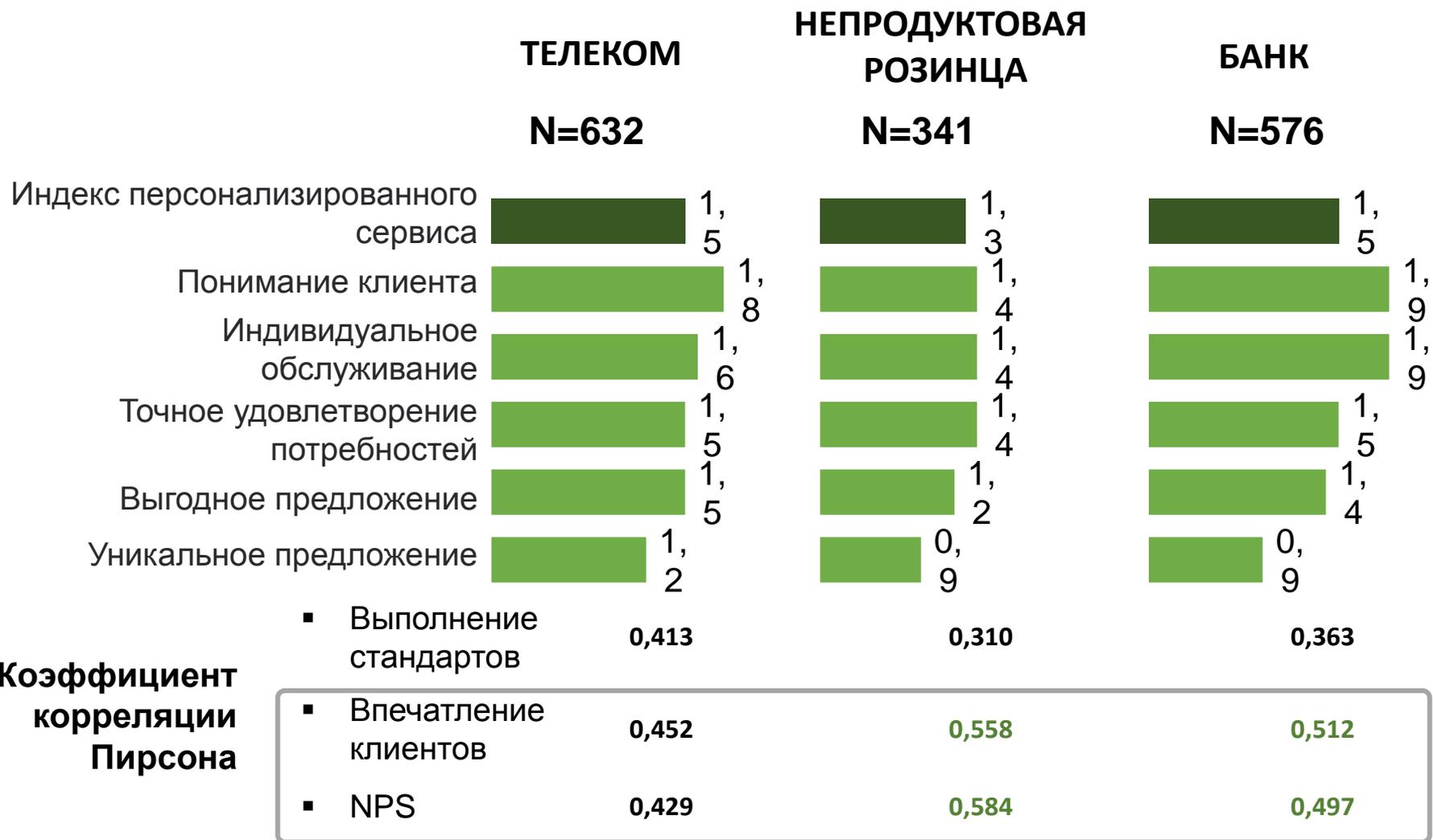
**Персонифицированное
обслуживание
реальными людьми**



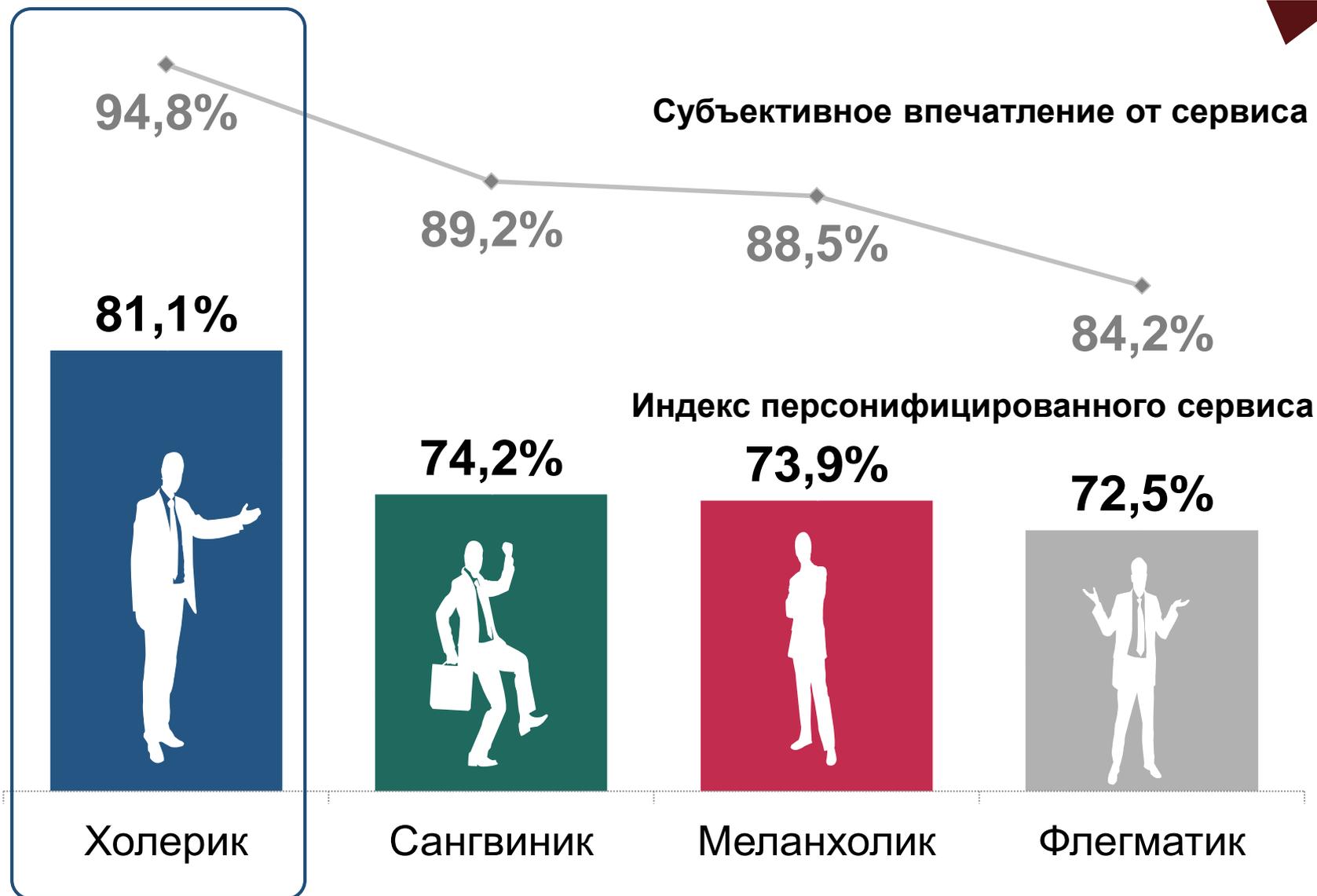
Индекс персонализированного сервиса, PAS



Индивидуальное обслуживание и понимание клиента – основные драйверы роста CSI и NPS



Индекс PAS в зависимости от темперамента клиента



Адаптация сервиса к персонам

Преимущества:

- повышение качества обслуживания клиентов, уровня лояльности и удовлетворенности
- рост конверсии благодаря индивидуальной работе со всеми группами клиентов в зависимости от их типа



Недостатки:

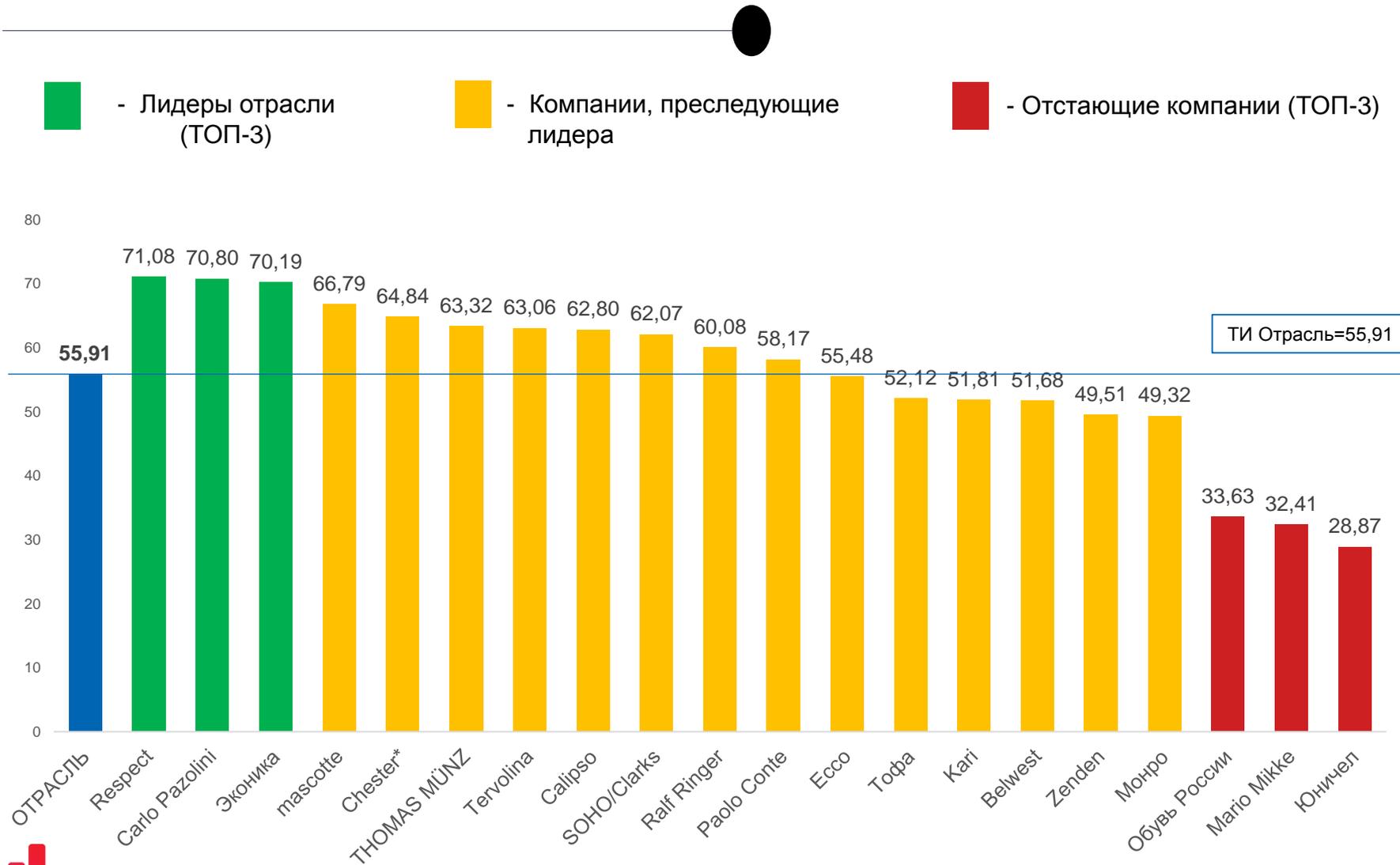
- «чистых» представителей клиентов для любых группировок (сегментаций) не существует
- необходимость обучения персонала процедуре идентификации типа клиента
- необходимость гибкого изменения поведения продавцов при работе с каждым из типов клиентов



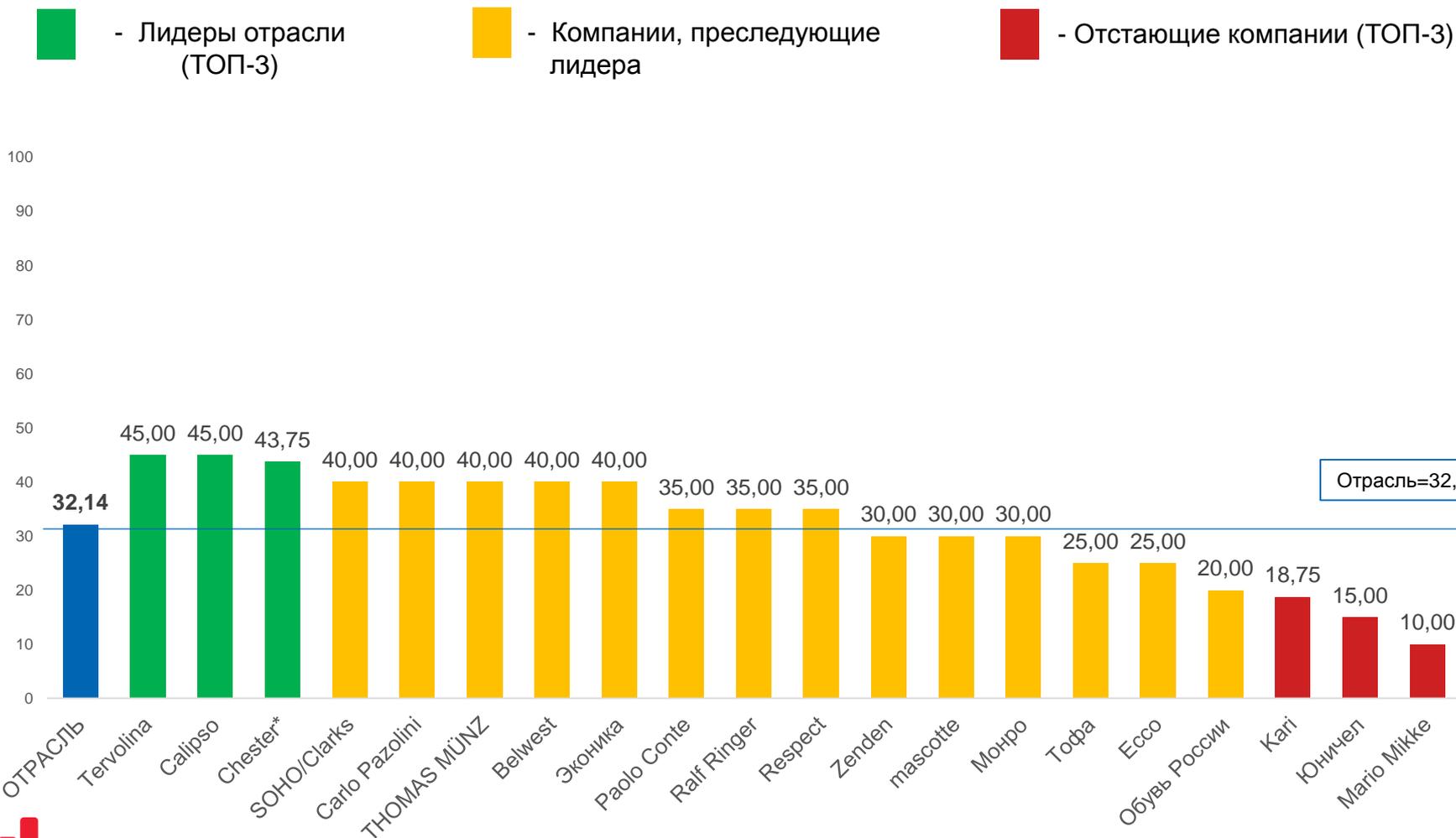
ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ЛОЯЛЬНОСТЬ, ЭМОЦИИ И MENTAL HEALTH ПЕРСОНАЛА

На примере обувной отрасли в РФ

Выполнение стандартов сервиса



Оценка работы продавца. Установление долгосрочных отношений



Впечатления клиентов



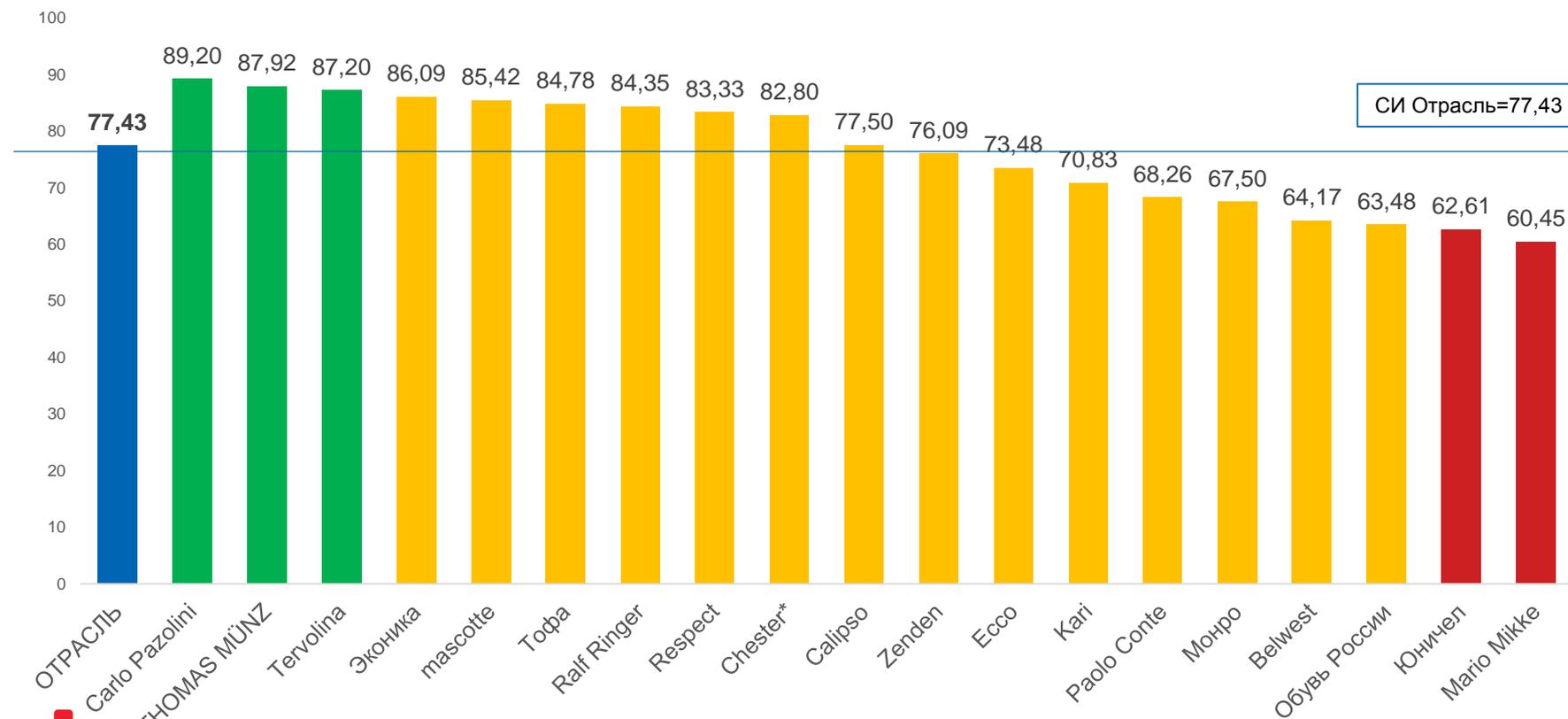
- Лидеры отрасли (ТОП-3)



- Компании, преследующие лидера



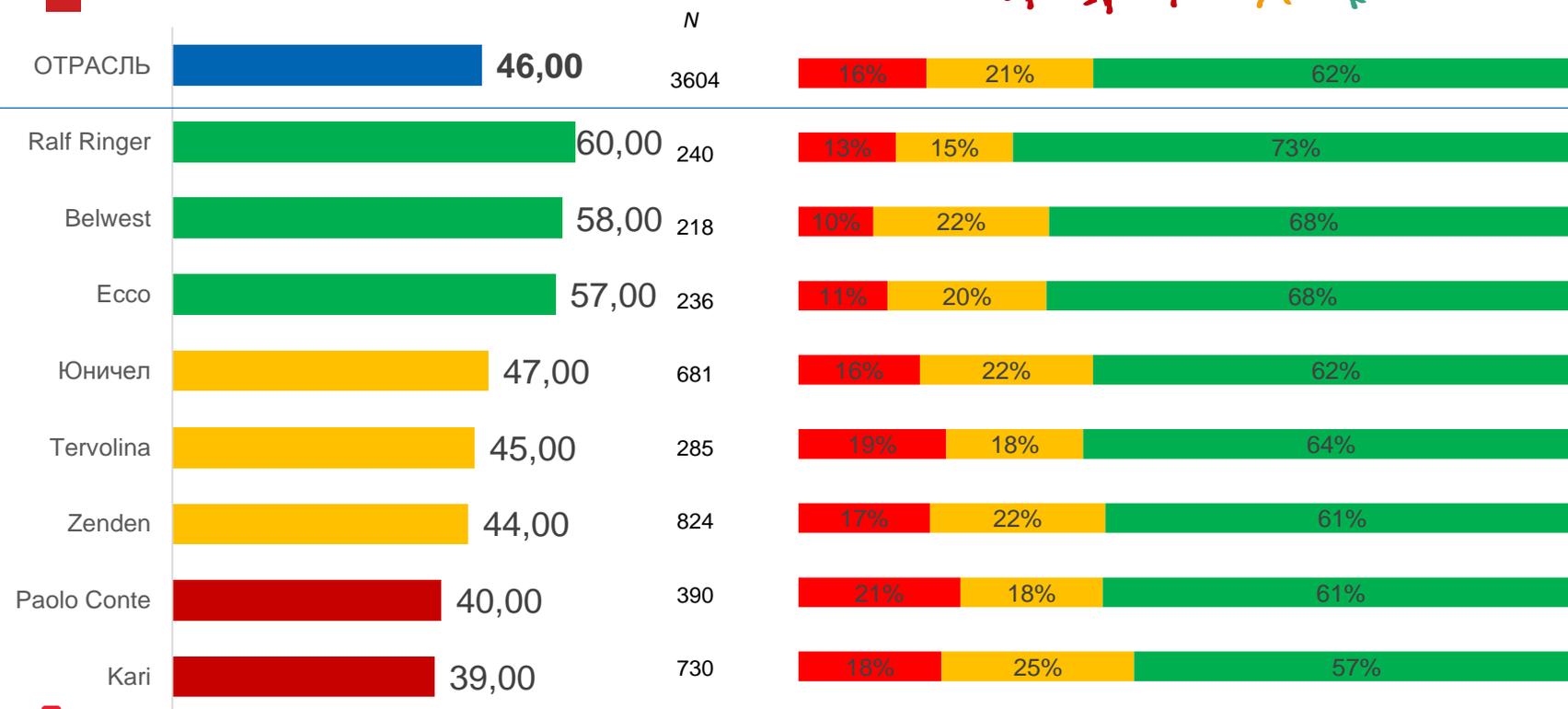
- Отстающие компании (ТОП-3)



СИ Отрасль=77,43

NPS. Лояльность клиента к сети

- - Лидеры отрасли (ТОП-3)
- - Компании, преследующие лидера
- - Отстающие компании



NPS. Рекомендация магазина в зависимости от настроения клиента

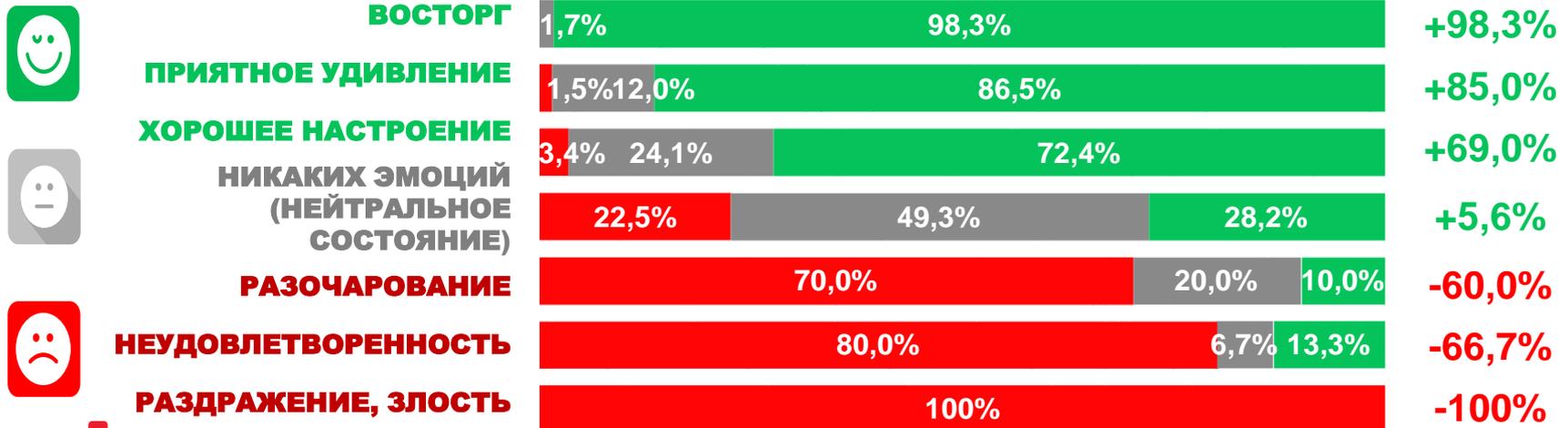
Оцените, насколько Вы готовы порекомендовать данный магазин друзьям или коллегам

Лояльность
+53,7%



NPS КОМПАНИИ
(в зависимости от настроения клиента)*

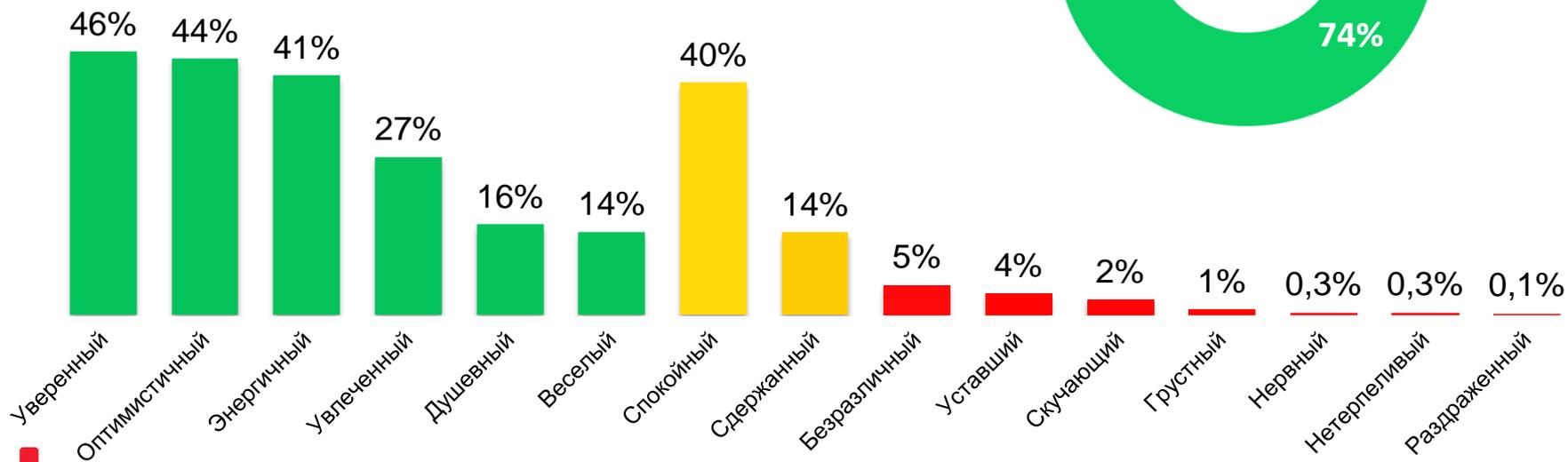
НАСТРОЕНИЕ КЛИЕНТА



Эмоциональное состояние сотрудника

Кроме сервисных факторов на настроение клиента и его готовность рекомендовать компанию и обслуживающего продавца также влияет эмоциональное состояние сотрудника.

ПОЗИТИВ  НЕЙТРАЛ  НЕГАТИВ 



Mental Health опрос



Многозадачность	77%
Overtime	63%
Нет ОС руководителя	43%
Не ясность задачи	41%
Давление	38%
Бизнес-процессы	35%
Зона ответственности	34%
Низкая квалификация	31%
Нет карьерного роста	29%
Условия работы	27%

МЕТОД Анонимный онлайн опрос (CAWI)

АУДИТОРИЯ HR, руководители, ответственные за персонал

ВЫБОРКА 158 респондентов: IT сектор - 32, Консалтинг/Услуги – 54, Другие компании – 72



Mental Health опрос



Никаких действий	43%
Корпоративы	19%
Тренинги	19%
Автоматизация	14%
Индивидуальные беседы	13%
Доп. мотивация	11%
Коллективные собрания	11%
Гибкий график	5%
Компенсация овертайма	4%
Ротация	1%

МЕТОД Анонимный онлайн опрос (CAWI)

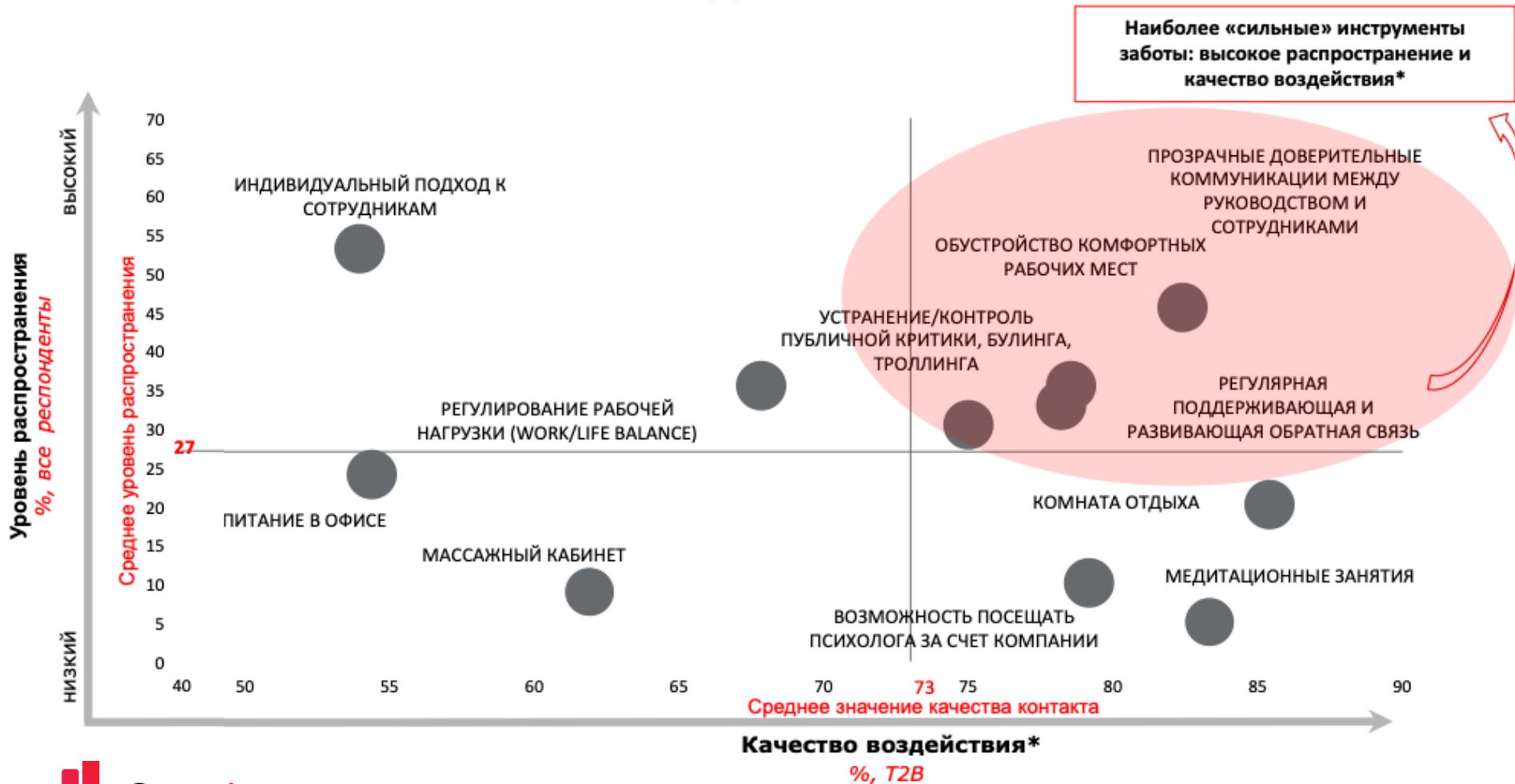
АУДИТОРИЯ HR, руководители, ответственные за персонал

ВЫБОРКА 158 респондентов: IT сектор - 32, Консалтинг/Услуги – 54, Другие компании – 72



Mental Health опрос

Эффективность инструментов заботы



EMPLOYEE SINCERE LOYALTY

Эмоциональная связь

Я доверяю Компании

Компания ценит меня, как сотрудника



Рациональная связь

Компания выполняет финансовые обещания, данные сотрудникам

Я получаю адекватное вознаграждение за свой труд

Текущее поведение

Я верен компании (я не планирую менять работу)

Когда я говорю о компании, в которой я работаю, я отзываюсь о ней позитивно

Будущее поведение

Если бы мои друзья или знакомые искали работу, то я порекомендовал/а бы эту компанию

Если бы мне пришлось принять решение снова, я бы снова выбрал мою компанию в качестве своего работодателя

МЕТОД Анонимный онлайн опрос (CAWI)

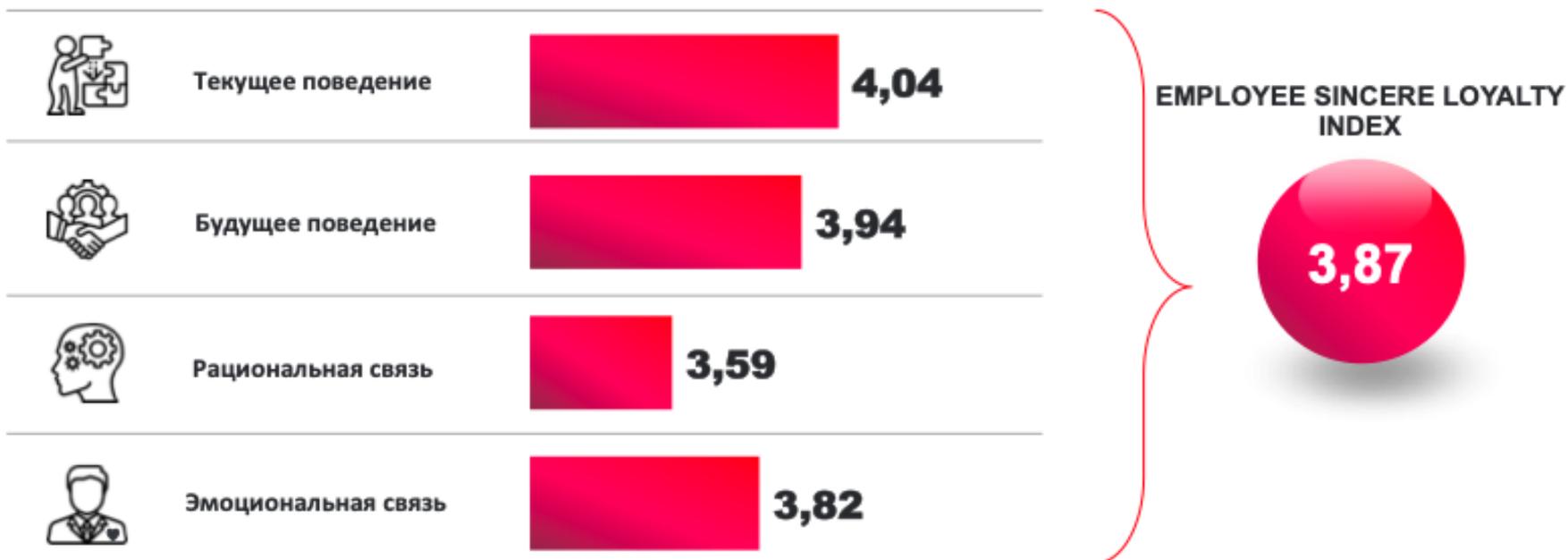
АУДИТОРИЯ Сотрудники сети ювелирных магазинов

ВЫБОРКА 607 респондентов



РЕЗУЛЬТАТЫ

EMPLOYEE SINCERE LOYALTY INDEX



МЕТОД Анонимный онлайн опрос (CAWI)

АУДИТОРИЯ Сотрудники сети ювелирных магазинов

ВЫБОРКА 607 респондентов

СПАСИБО!

