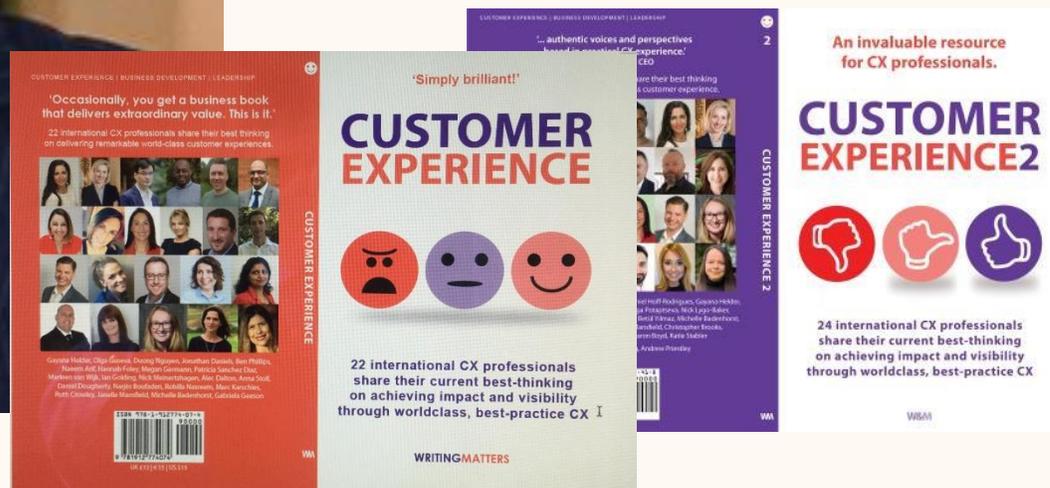


**Клиентоориентированная  
корпоративная культура –  
незримая основа эффективности СХ**

# Ольга Гусева Управляющий партнер Integria Consult

К. Э. Н., MBA, сертифицированный тренер CXPA, CCXP,  
член жюри International CX Awards, European CX  
Awards, CX World Awards, CX Leader of the Year

Соавтор книг Customer Experience и Customer  
Experience 2, бестселлеров Amazon #1 в категории  
«Клиентский опыт»







# Мышление и действия



# «В нашей компании, клиенты...»

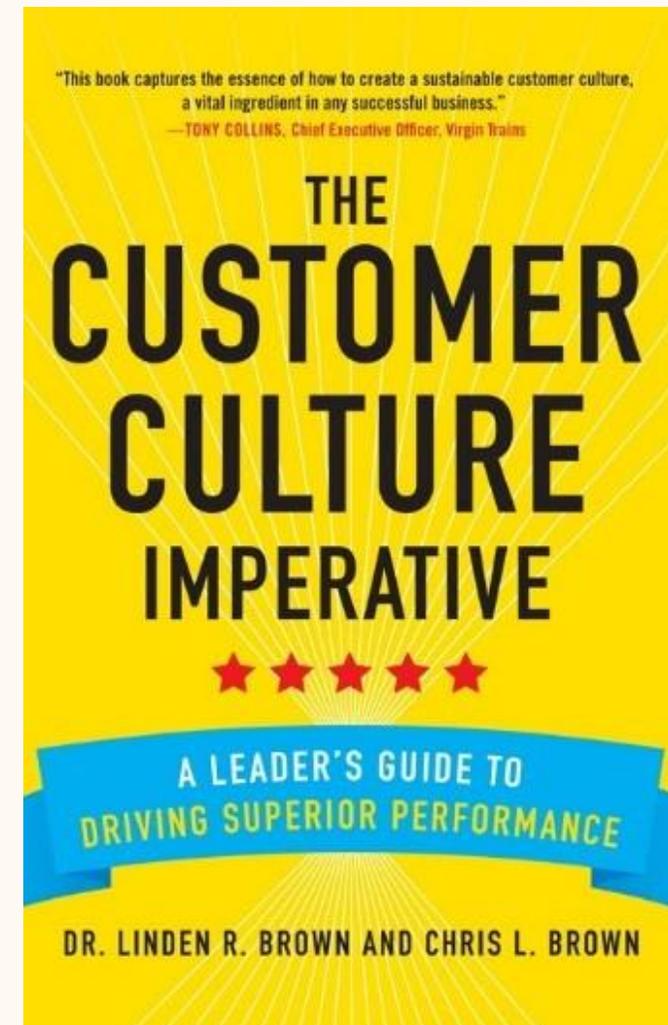


STEVE SIMPSON & STEF DU PLESSIS

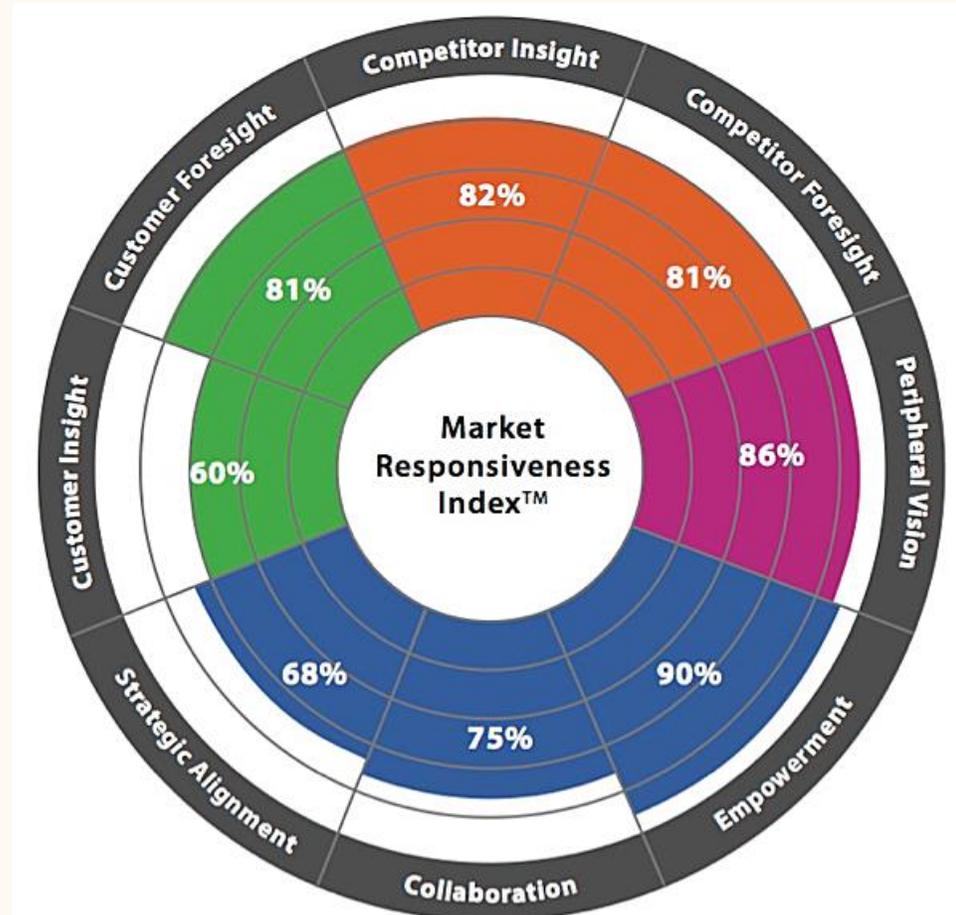
## A CULTURE TURNED

USING UGRS  
TO BOOST  
PERFORMANCE  
& CULTURE

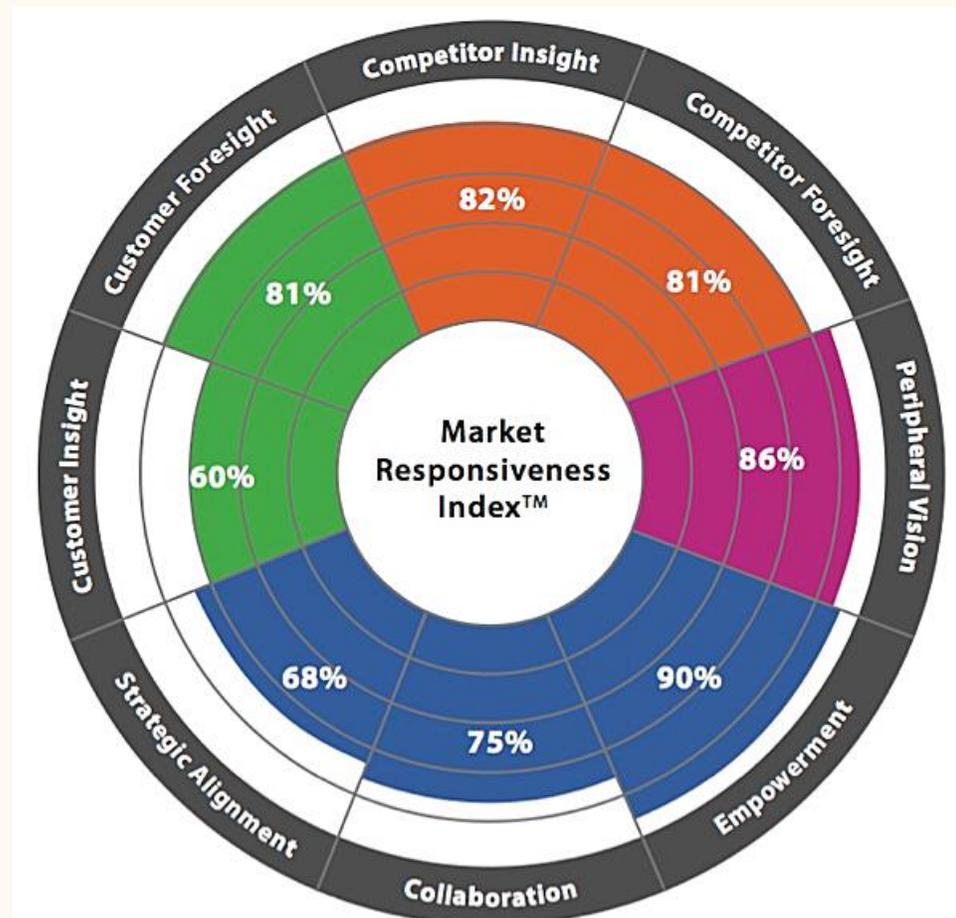
# Сделать культуру измеримой и управляемой



# Market Responsiveness Index (MRI™)



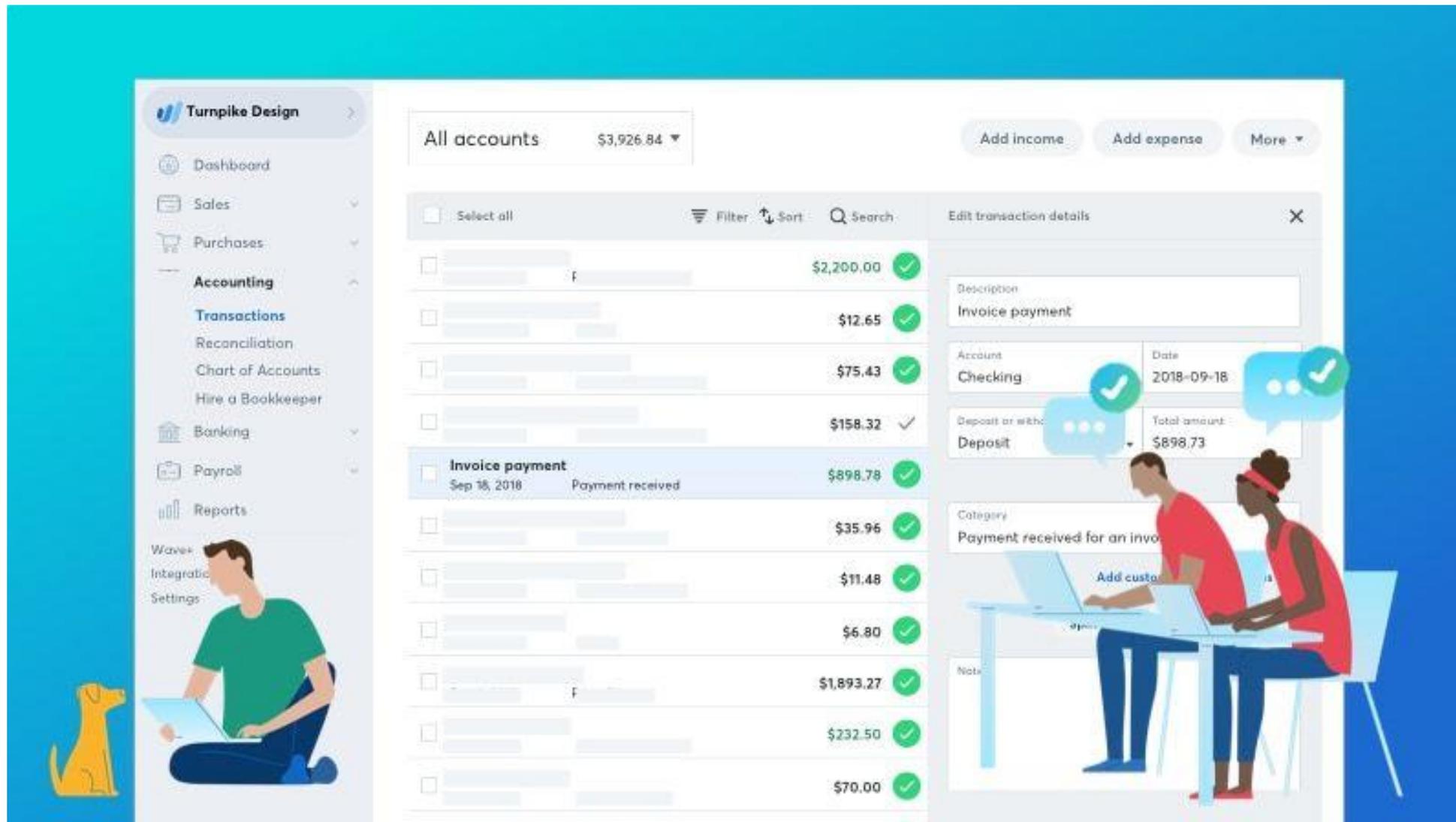
# Векторы MRI™, связанные с клиентами



## Сотрудники-интервьюеры



## Сокращение затрат для снижения цен



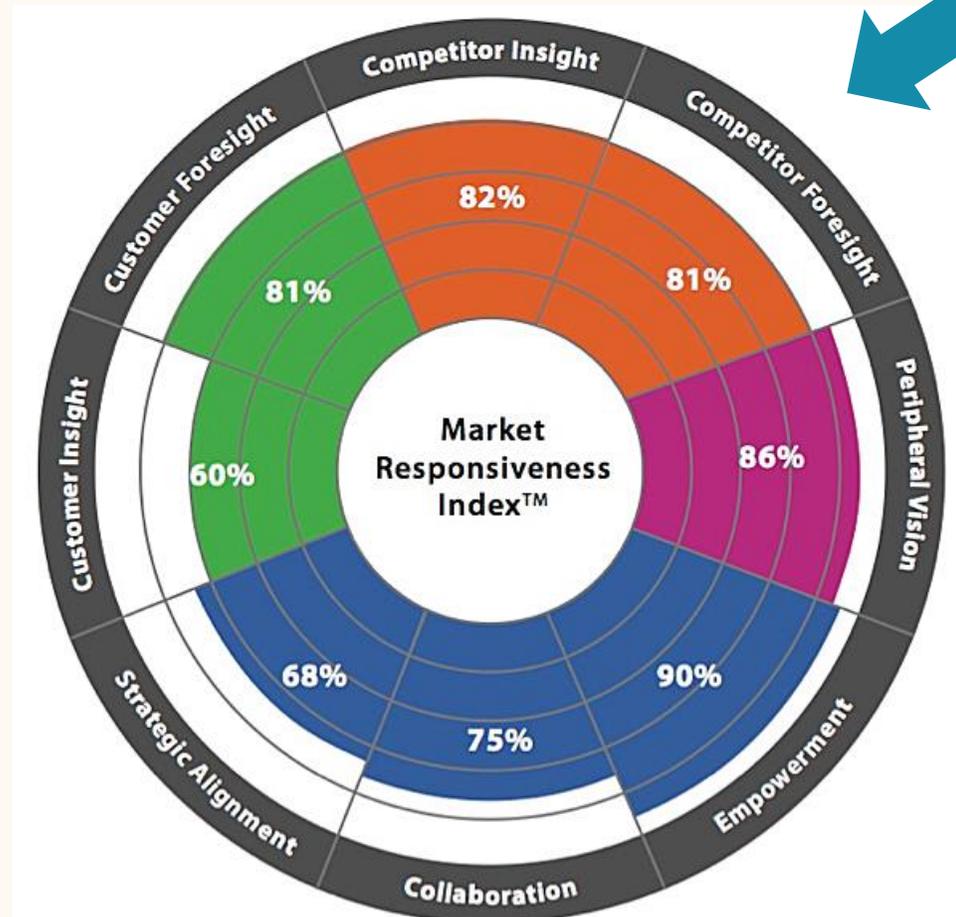
The screenshot displays the Wave Advisors interface for a business named "Turnpike Design". The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Sales, Purchases, Accounting (with sub-options for Transactions, Reconciliation, Chart of Accounts, and Hire a Bookkeeper), Banking, Payroll, and Reports. Below the sidebar is an illustration of a person working on a laptop with a dog.

The main area shows a list of transactions under the heading "All accounts" with a total balance of "\$3,926.84". The list includes several transactions, with one highlighted: "Invoice payment" on Sep 18, 2018, for \$898.78. The transaction details panel on the right shows the following information:

- Description: Invoice payment
- Account: Checking
- Date: 2018-09-18
- Deposit or withdrawal: Deposit
- Total amount: \$898.73
- Category: Payment received for an invoice
- Note: Add customer

Decorative elements include blue checkmarks and speech bubbles over the transaction details, and an illustration of two people working at a desk with laptops on the right side of the interface.

# Векторы MRI™, связанные с конкурентами

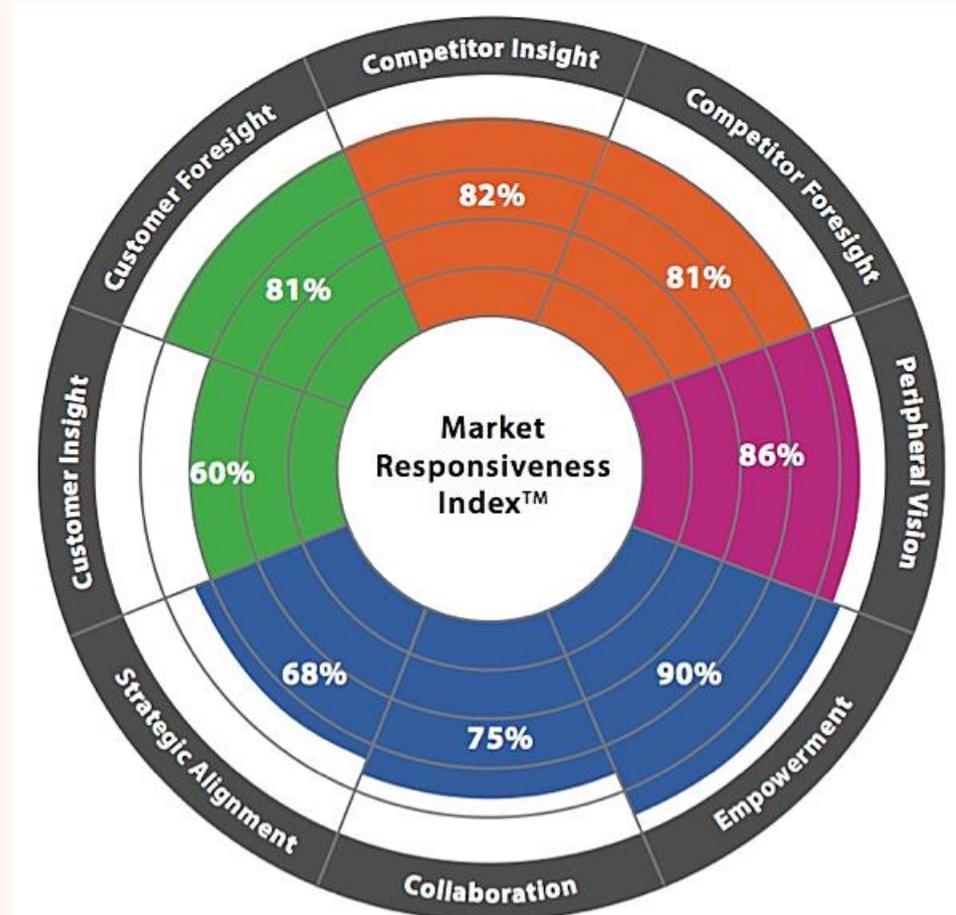




Учиться у конкурентов и сделать иначе



# Векторы MRI™, связанные с внешней средой

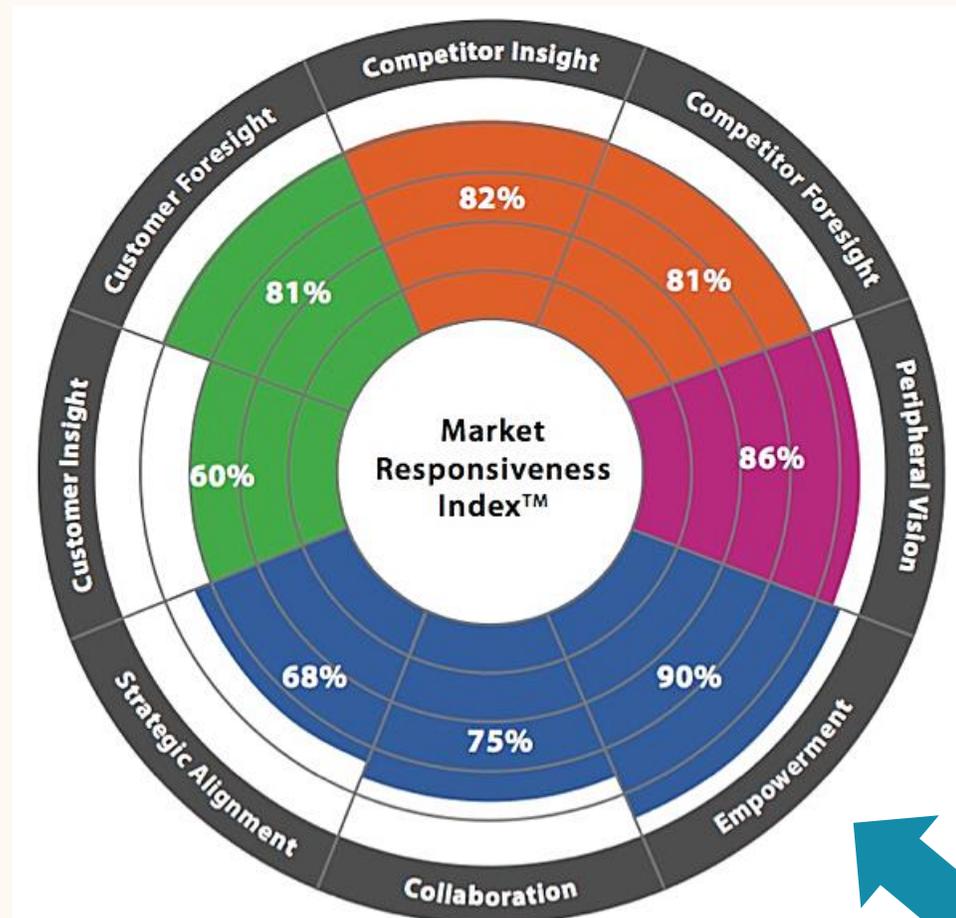




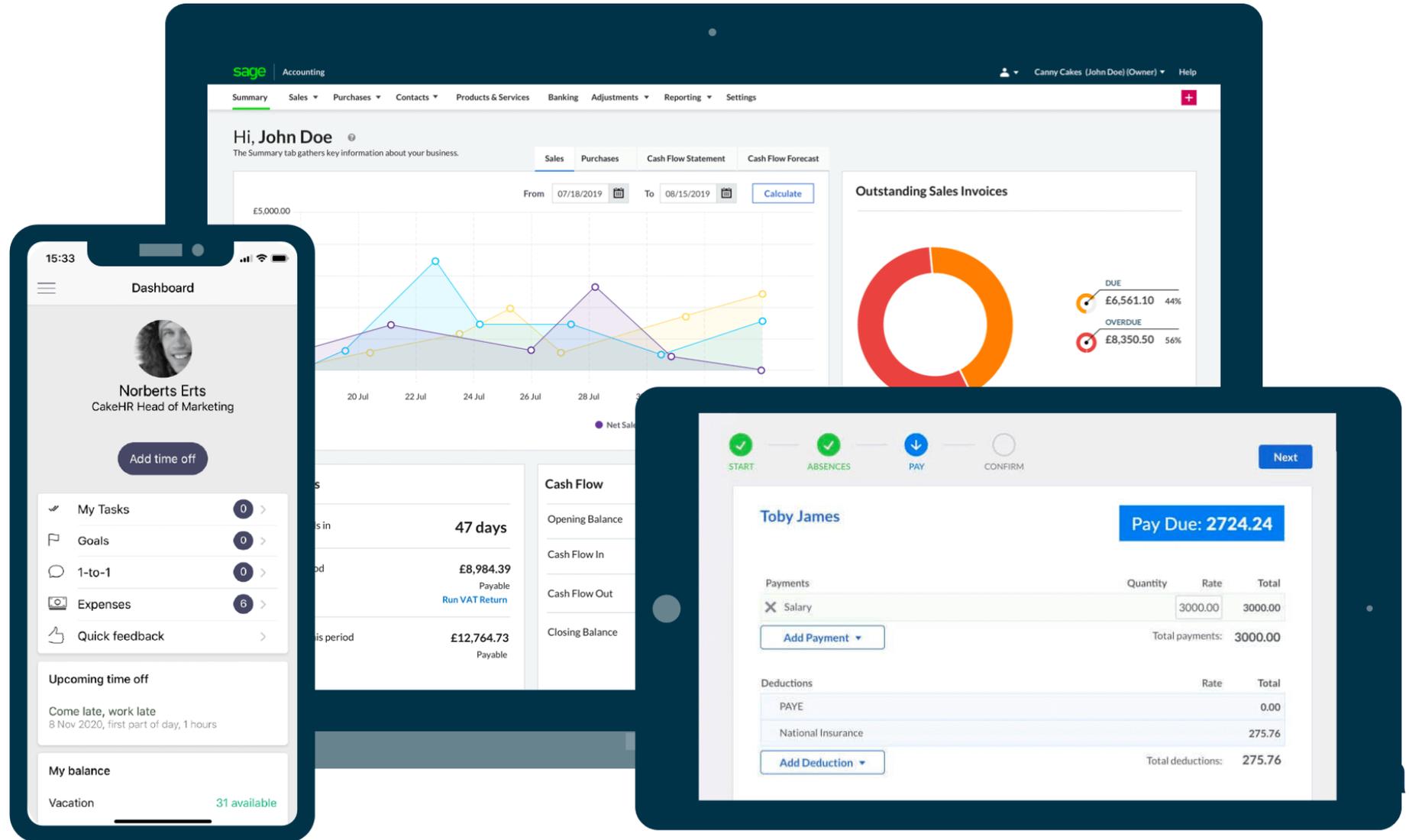
## Миллениалы и «серебряное поколение»



# Векторы MRI™, связанные с внутренними процессами в компании



# Кросс-функциональные лаборатории





## Лаборатории инноваций для клиентов – продолжение миссии





## Система обучения и наделения полномочиями





