



ПРОЦЕСС РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ КЛИЕНТОВ ПРИ ОЦЕНКЕ NPS JAGUAR LAND ROVER

Анастасия Шаповалова

Confidential ©2022



Бренды Jaguar и Land Rover официально представлены на российском рынке с 2001 года. Начиная с апреля 2013 года, компания Jaguar Land Rover Россия сотрудничает с Беларусью и Казахстаном, а с 2016 года – с Арменией. За эти годы у брендов появилось множество новых моделей, были внедрены различные программы для клиентов и сформировалась сильная дилерская сеть, которая насчитывает 50 дилерских предприятий с географией от Калининграда до Владивостока.



ПРИНЦИП ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ



Качество продукта



Качество ремонта и обслуживания



Процесс записи на сервис



Квалификация и отношение персонала



Атмосфера в дилерском центре



CUSTOMER VOICE

ТОЧКИ КОНТАКТА



ПРОДАЖИ НОВЫХ И Б/У
АВТОМОБИЛЕЙ

РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ
АВТОМОБИЛЕЙ

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «ПОМОЩЬ НА
ДОРОГАХ»

КАЧЕСТВО РАБОТЫ С
ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ НА
ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ



CUSTOMER VOICE

ПЕРВОЕ ПОГРУЖЕНИЕ



ДИНАМИКА NPS

ДРАЙВЕРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И ДИНАМИКА ИЗМЕНЕНИЯ

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ СЕТИ, ПО РЕГИОНАМ И КАЖДОМУ ДЦ

КОЛИЧЕСТВО И % ОТВЕТОВ

ЗОЛОТЫЕ ЗВЕЗДЫ И КРАСНЫЕ ФЛАГИ



CUSTOMER VOICE

ЧТО ИМЕННО ПОШЛО НЕ ТАК?



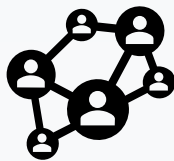
Нет ничего более стимулирующего, чем когда всё идёт не так, как надо. (с)



Отзывы
ниже 9
баллов



Изучение
комментариев
клиента



Анализ
опыта
взаимодействия



Проверка
процесса и
документов



Сбор
комментариев
сотрудников



Определение
первопричины
проблемы



CUSTOMER VOICE

ПОЧЕМУ ВАЖНО ИСКАТЬ ПЕРВОПРИЧИНУ?



«Слишком длительный срок ремонта автомобиля»

Проблема в логистике Импортера

Сбой в системе при заказе запчастей

Неправильно определили время работ

Забыли позвонить по готовности

Качество проведенной диагностики

Просто хотелось бы быстрее



CUSTOMER VOICE

РАБОТА С КЛИЕНТОМ. КРАСНЫЕ ФЛАГИ.



ЗАКРЫТ
ДЛЯ ДЦ

В РАБОТУ
ОТДЕЛА ПО
РАБОТЕ С
КЛИЕНТАМИ
JLR

ОТКРЫТ
ДЛЯ ДЦ

В РАБОТУ
КЛИЕНТСКОЙ
СЛУЖБЫ
ДИЛЕРА

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ В
ТЕЧЕНИЕ 72 ЧАСОВ И ПОИСК ВАРИАНТОВ
РЕШЕНИЯ ВОПРОСА



CUSTOMER VOICE

ЧТО БУДЕМ ДЕЛАТЬ?



ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ JLR

СМЕЖНЫЕ ФУНКЦИИ JLR



СОСТАВЛЕНИЕ РЕЙТИНГА ДИЛЕРОВ ПО КАЖДОМУ ДРАЙВЕРУ

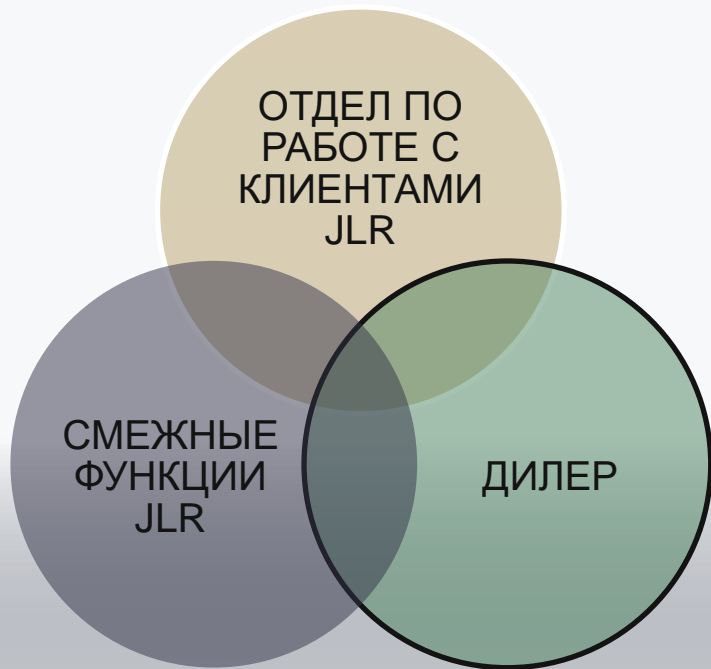


ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТОП 20 ДИЛЕРОВ С ЗОНАМИ РОСТА



CUSTOMER VOICE

ЧТО БУДЕМ ДЕЛАТЬ?



CUSTOMER VOICE

5 ПРИЧИН ВОВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ В АНАЛИТИКУ NPS



Способность определить первопричину проблемы

Честный обзор ситуации

Жалобы NPS в общем реестре обращений клиентов

Навыки урегулирования сложных ситуаций

Полномочия для быстрых решений





СПАСИБО |

Анастасия Шаповалова

Руководитель отдела по работе с
клиентами

+7(903)6177851

ashapov1@jaguarlandrover.com