

ДОВЕРЯЕМ СОТРУДНИКАМ ДЕЛАТЬ КЛИЕНТА СЧАСТЛИВЫМ

КАК ПРОЙТИ ПУТЬ ОТ ИЦ ДО
КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



An aerial photograph of a coastline. On the left, a lush green forest covers a hillside that meets a rocky shore. The water is a deep blue, and a small yellow sailboat is visible on the right side. The text is overlaid on the water.

ЗАЧЕМ

ТРАТИТЬ ВРЕМЯ

И РЕСУРСЫ

НА ПОДДЕРЖКУ?

ЧТО ВАЖНО НАШИМ КЛИЕНТАМ?

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ПОДХОД И КОММУНИКАЦИЯ
ЭМПАТИЯ И ПОНЯТНОСТЬ
ПРОАКТИВНОЕ СООБЩЕНИЕ О ПРОБЛЕМАХ



МЫ СТАНОВИМСЯ

ЛУЧШЕ

CSAT, NPS

Смотреть на оценки внутри диалога и реагировать на них - уже недостаточно. Измерять лояльность шире, запрашивать регулярный фидбек и работать с ним.

FCR, Claims

Решение вопроса клиента с первого обращения и без ошибок со стороны специалистов. Рост FCR и снижение доли ошибок - как ключевые векторы 2022.

Effort Score

Оценивать затраты: насколько легко клиенту дается взаимодействие с поддержкой, а поддержке легко помогать. Сколько действий/времени нужно, чтобы вопрос был решен.

Customer churn rate

Коэффициент оттока клиентов. Сколько клиентов написали нам в чат и остались с нами? Сколько клиентов ушло от нас после 1 консультации?

КУЛЬТУРА ЗАБОТЫ

ЧЕЛОВЕК СОВСЕМ ПО-ДРУГОМУ ВОСПРИНИМАЕТ РАБОТУ,
КОГДА РЕШАЕТ СЛОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА

КАК Я ВЛИЯЮ
НА СЧАСТЬЕ
КЛИЕНТА?

ЧТО ПОМОЖЕТ
МНЕ СТАТЬ
ЛУЧШЕ?



«УБИЛИ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА»

ИДЕАЛЬНЫЙ ДИАЛОГ

ЗАПОМНИ ЭТИ ПРАВИЛА

- ИСПОЛЬЗУЙ «ЗЕРКАЛЬНОЕ» ПРИВЕТСТВИЕ
- ОБРАЩАЙСЯ ПО ИМЕНИ И НА «ВЫ»
- ПОМНИ - МЫ НЕ РОБОТЫ
- ПОЧУВСТВУЙ НАСТРОЕНИЕ КЛИЕНТА
- ЗАДЕЙСТВУЙ ВСЕ РЕСУРСЫ
- НЕ ОТВЕЧАЙ ВОПРОСОМ НА ВОПРОС
- ПИШИ БЕЗ СПАМА
- ПРОЯВИ ЭМПАТИЮ
- УСТРАНИ ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ
- ПОЗАБОТЬСЯ О БУДУЩЕМ
- СЛЕДИ ЗА ГРАМОТНОСТЬЮ

МОМЕНТ OF TRUTH

MoT

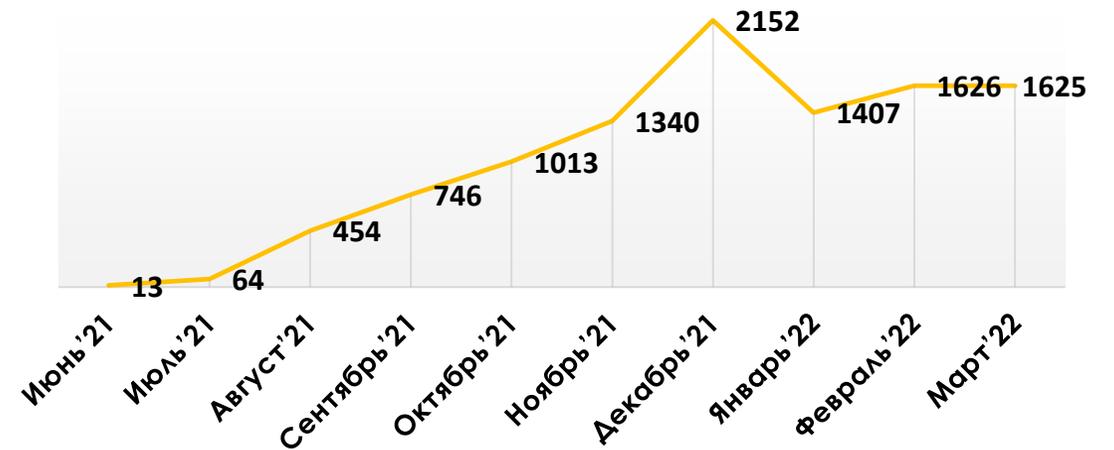
ДАЛИ СОТРУДНИКАМ
ИНСТРУМЕНТ, ЧТОБЫ:

ПОМОЧЬ

ИЗВИНИТЬСЯ

ПОДДЕРЖАТЬ

ПРОЯВИТЬ ЗАБОТУ



ТОП-3:

Бесплатное обслуживание

Купон на 500/1000 руб

Отмена комиссий

ПОДДЕРЖКА – ДРАЙВЕР ИЗМЕНЕНИЙ

АВТОМАТИЗИРУЕМ, НО НЕ ПРЕВРАЩАЕМСЯ В РОБОТОВ



ЧУВСТВУЕМ КЛИЕНТА

ДОРАБОТАЛИ ФОРМУ ЗАЯВКИ НА ДЕБЕТОВУЮ КАРТУ НА САЙТЕ

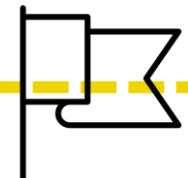


СЭКОНОМИЛИ
4 FTE и **1 день**

Первичный процесс

Доработанный процесс

Результат



АВТОМАТИЗАЦИЯ-ХОРОШО,

НО **ЧЕЛОВЕКУ**

НУЖЕН **ЧЕЛОВЕК**

ДАЙТЕ КЛИЕНТУ ВОЗМОЖНОСТЬ ОБЩАТЬСЯ С ВАМИ



ДЕРЖИМ ФОКУС

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ПРОЦЕСС ПЛОХОЙ?



Райффайзен
БАНК



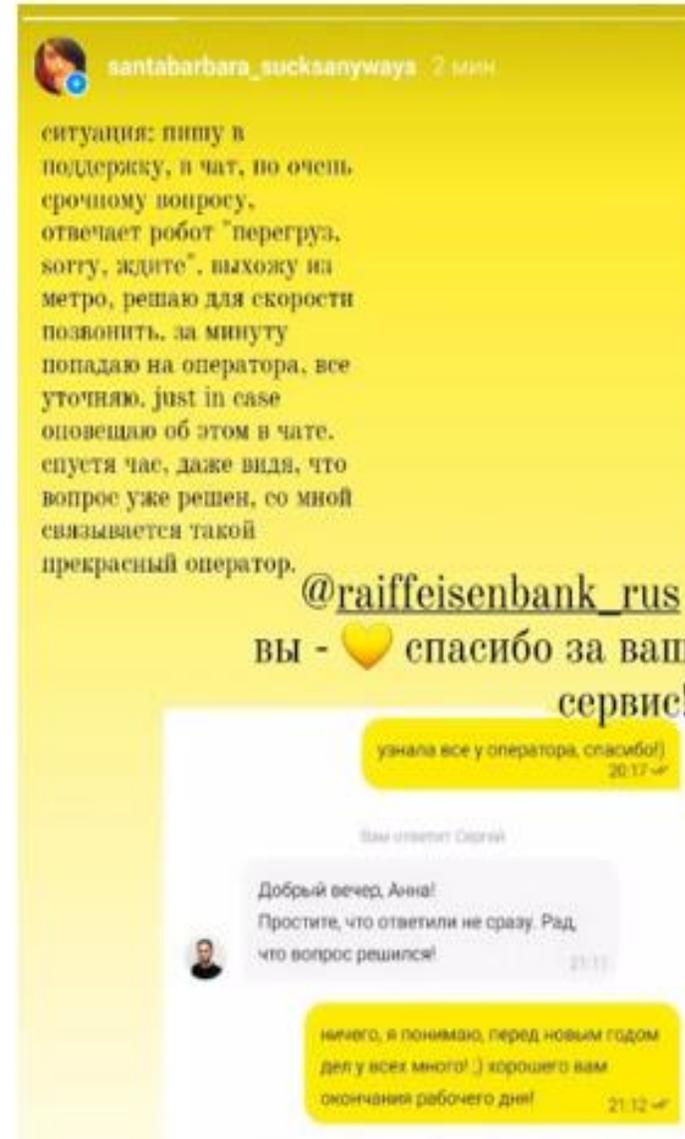
КЛАССНЫЙ СЕРВИС ИДЕТ ОТ СЕРДЦА



Посетитель: ОГО!!!!

Посетитель: а я только что про вас сторис сделала ахахahaha

Посетитель: растрогалась как старушенция



Доверяем своим людям. Классный сервис идёт от сердца

 Ruslan
@RuslankaLOL

@Raiffeisen_Ru, спасибо большое! Вы клёвые ❤️❤️
остальные банки, учитесь! Лучшая поддержка 😊😊
😊

Хочу матери отправить денег, но код не приходит 😊😊 17:31 ✓


Ты сказал семья?
Нет ничего важнее семьи.

Ахахахах 😊😊 17:33 ✓

Давайте для начала сверим номер телефона, по которому направляются коды подтверждения?
[redacted] - актуальный? 17:34

Отлично!
В таком случае, давай попробуем перезагрузить телефон? Обычно это помогает!
Я остаюсь в чате и никуда не уйду, буду ждать ответа от вас. 17:35

Оки, спасибо большое 😊 сейчас попробую) 17:35 ✓

Оо, все отлично, получилось))
Спасибо большое, вы лучшие!! 😊😊 17:38 ✓

Чудесно! Рад, что все получилось :)
Если будут вопросы — пишите, мы рядом ❤️
Вы всегда можете оценить консультацию, нажав на аватарку. Нам важна ваша обратная связь! 17:39

Конев Олег Владиславович: Отлично! Мы старались подобрать самое нужное
Спасибо вам и отличного настроения! 😊



Посетитель: Сын прислал фото 📍

Конев Олег Владиславович: Урааааа, наконец-то подарок добрался до получателя! 😊😊

Посетитель: 🙌 Браво Вашей команде!!!

**КОГДА ВЫ ЧУСТВУЕТЕ
НАШУ ЗАБОТУ,
ЭТО ПРОСТО**

КОСМОС

