

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КАРТА СХ, КАК ПРАКТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТ РАБОТЫ СО СТРАТЕГИЕЙ



TOTAL EXPERIENCE

Наталья Старкова

Bosch Service Solutions Russia

Наталья Ким

Integria



— лидер российского рынка в управлении клиентским опытом с международным уровнем экспертности



Выбраны Международной ассоциацией профессионалов клиентского опыта (CXPA) в качестве представителей в России



Члены международного сообщества Executive Experience Consultants, CX-экспертов уровня C-Suite



Выбраны ООН среди международных компаний, работающих в области CX, для создания глобального онлайн-курса по управлению клиентским опытом



Единственные в России представители компании Market Culture, разработчика методики измерения клиентоориентированности MRI, для проведения локализации инструмента для российского рынка

НАТАЛЬЯ КИМ



- **Управляющий партнер консалтинговой компании Integria.**
- **Автор и ведущая международного сертифицированного курса ССО «Chief Customer Officer».**
- **Эксперт в области управления клиентским опытом (CX) и интегральному развитию людей и организаций с 2010 года.**
- **Эксперт по оценке и развитию уровня клиентоориентированности корпоративной культуры MRI.**
- **Судья российского конкурса клиентоориентированности CX World Awards.**
- **Член международной профессиональной ассоциации управления клиентским опытом СХРА.**
- **Президент Ассоциации профессионалов клиентского опыта России.**

BOSCH SERVICE SOLUTIONS



Мы предлагаем 35-летний опыт высококлассного обслуживания клиентов в сфере услуг, основанных на технологиях

Наш метод: дизайн услуг

Индивидуальные решения, основанные на требованиях отрасли, клиентов и пользователей



Инновационные решения

с лучшими в своем классе технологиями, вкл. автоматизацию и искусственный интеллект



Понимание клиентов

Детальное понимание конечных клиентов благодаря прямому контакту, сбору и анализу данных



Рабочая модель по всему миру

Обслуживание клиентов везде и всегда



Качество услуг и безопасность данных

Благодаря проектированию конфигурации глобальной инфраструктуры, а также облачным и локальным решениям



Стратегическое инвестирование

В конфигурацию технологической инфраструктуры



Хотите, чтобы ваш бренд вызывал неподдельный интерес? У нас есть для этого всё

НАТАЛЬЯ СТАРКОВА



- **Руководитель операционного департамента и филиала Bosch Service Solutions Russia в г. Казань**
- **Руководитель развития бизнеса по продажам: Вертикаль потребительских товаров**
- **Сертифицированный CX Директор, ССО «Chief Customer Officer»**
- **Сертифицированный специалист в сфере контактных центров СОРС**
- **Сертифицированный специалист по внутренним аудитам компаний по стандарту ISO 9001**
- **Член жюри российского конкурса клиентоориентированности CX World Awards**
- **Член Ассоциации профессионалов клиентского опыта (АПКОР)**

ЭВОЛЮЦИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Сервис и клиенто-ориентированность



Клиентский опыт

СХ



Тотальный опыт

ТХ



Бизнес, ориентированный на клиента

ВХ



TX - TOTAL EXPERIENCE



Customer Experience (CX)

User Experience (UX)

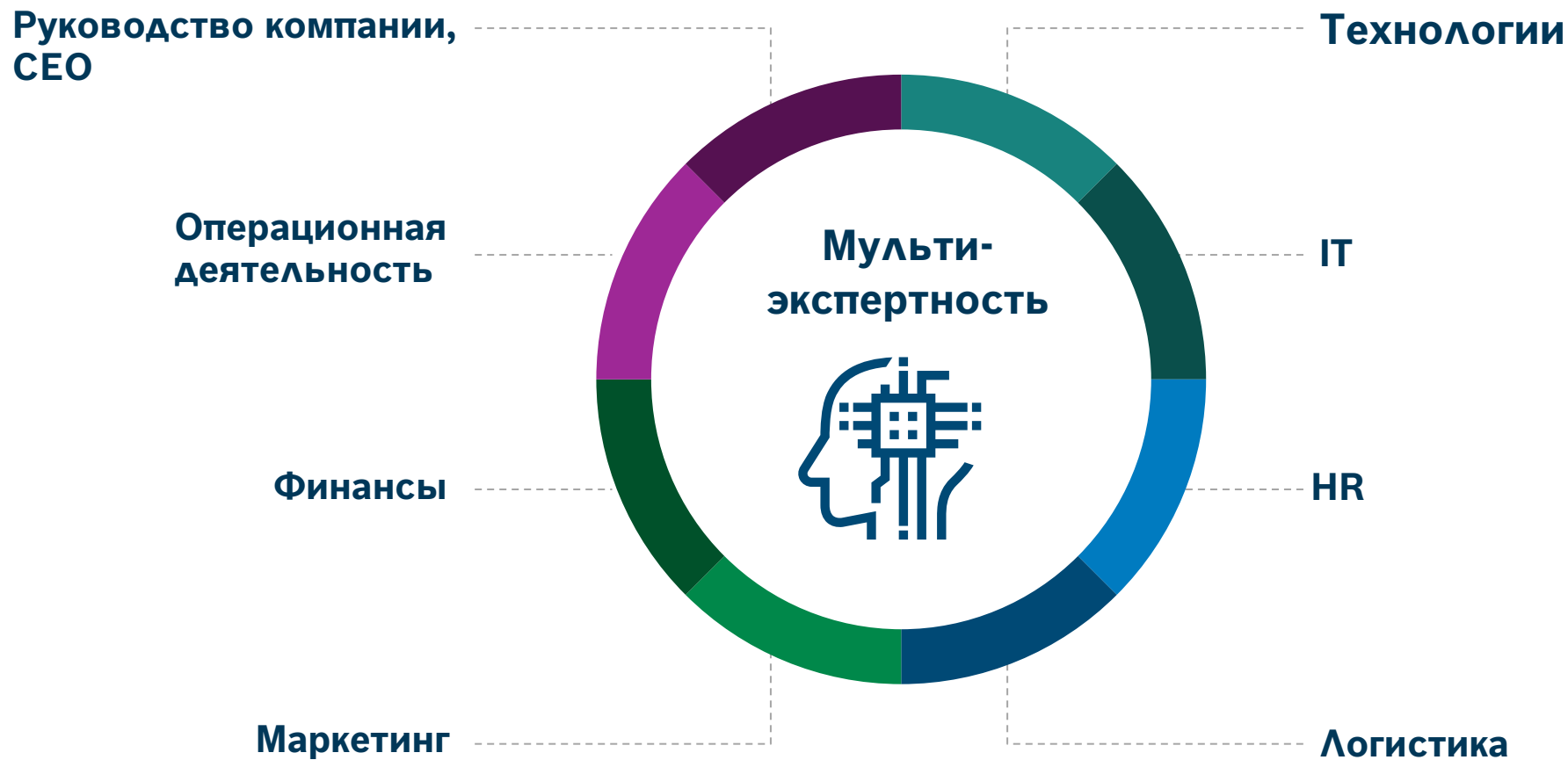
TX



Employee Experience (EX)

Multixperience (MX)

ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОДХОД



НОВЫЙ УРОВЕНЬ СЛОЖНОСТИ

=

НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ И НАВЫКИ



Что происходит



- Растет сложность продуктов и сервисов
- Увеличиваются темпы
- Появляются более сложные технологии и программы

Наши действия



- Метаинструменты
- Метанавыки

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КАРТА СХ

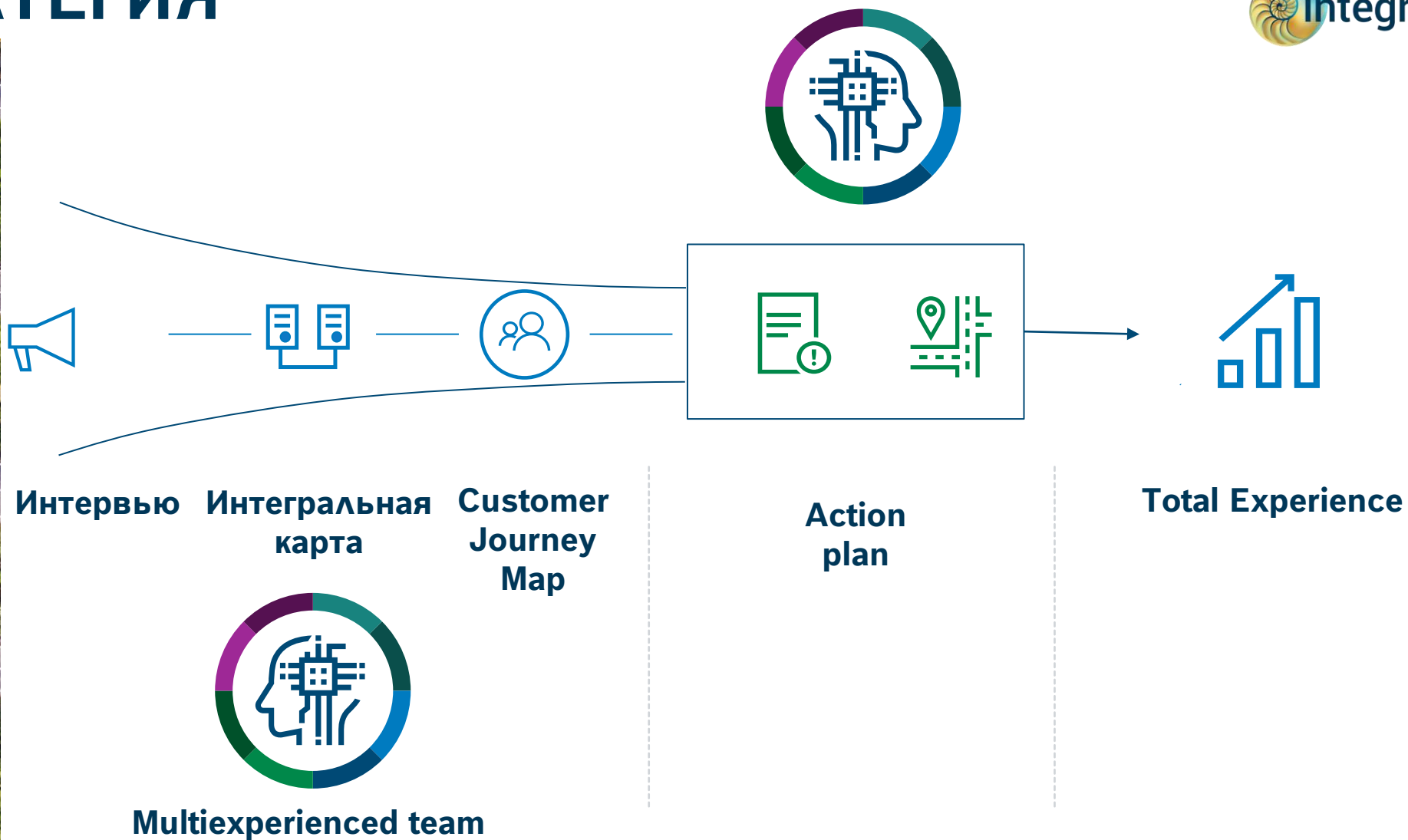


- авторская методика, разработанная Integria на основе интегрального подхода К. Уилбера
+ синтеза знаний и практики в области маркетинга, менеджмента, когнитивно-поведенческой психологии, нейрофизиологии

Компания	Клиент: эмоции и чувства (мысли/чувства/эмоции/ощущения) <ul style="list-style-type: none">•••	Клиент: поведение <ul style="list-style-type: none">•••	видимое клиенту невидимое клиенту
	Компания: культура <ul style="list-style-type: none">••	Компания: система <ul style="list-style-type: none">••	
	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">••	
	Сотрудник: эмоции и чувства (мысли/чувства/эмоции/ощущения) <ul style="list-style-type: none">•••	Сотрудник: поведение <ul style="list-style-type: none">•••	

СХ СТРАТЕГИЯ

Multiexperienced team



КТО ТАКИЕ СХ?

«Проблемы не могут быть решены на том уровне мышления, который создал их»

-Эйнштейн



СХ

Изменение мышления

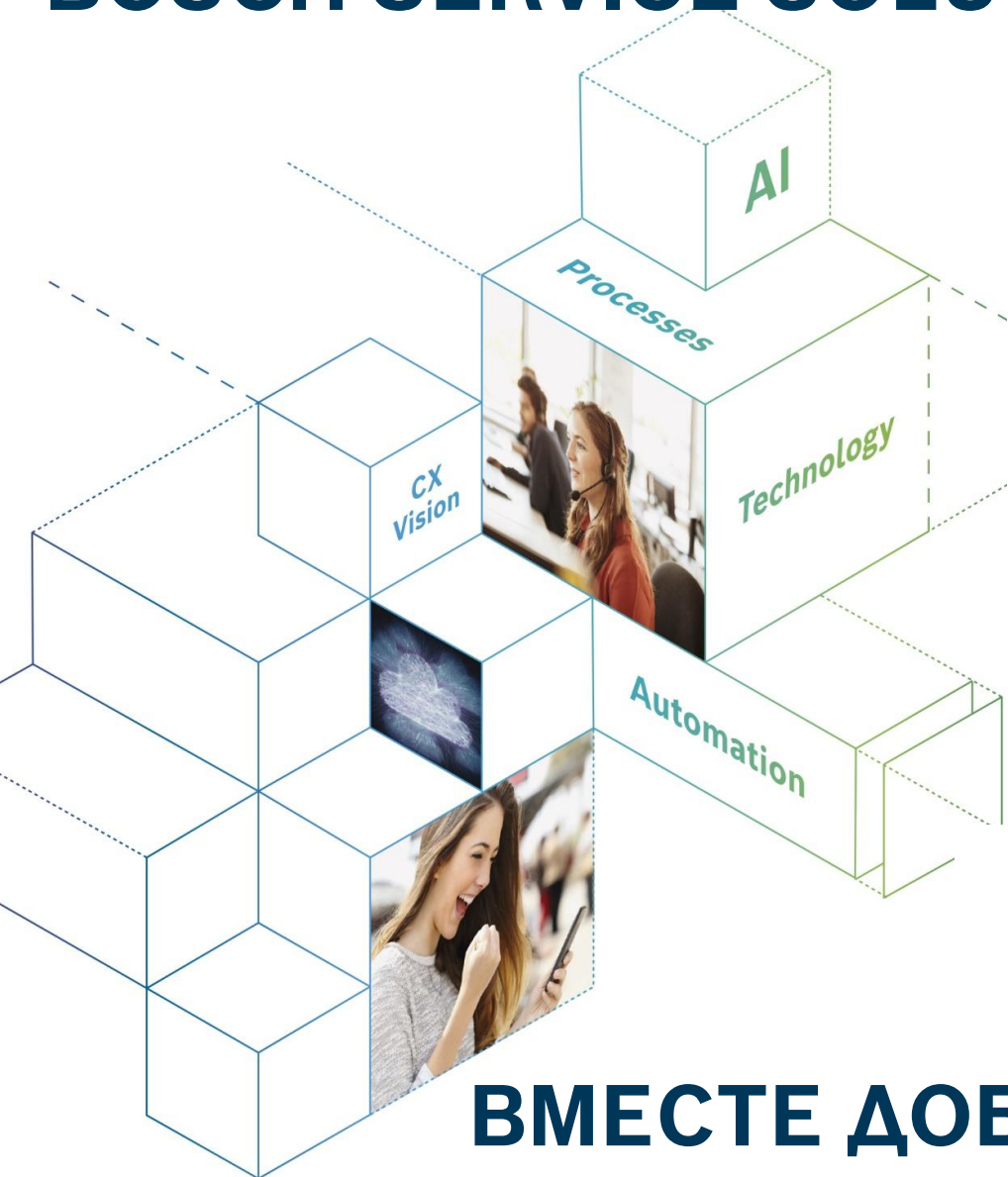
Бизнес



- Демонстрирует внешнюю и внутреннюю уверенность
- Говорит о том, что поручает компания, а не только клиент
- Уверенно отстаивает свою точку зрения
- Подкрепляет позицию аналитикой
- Говорит на языке CEO и является полноценным участником бизнеса

- Реализует клиентоцентричную стратегию
- Повышает уровень лояльности клиента
- Увеличивает продажи
- Масштабирует бизнес
- Растет репутация и узнаваемость бренда
- Повышается конкурентоспособность
- Компания выходит в топ работодателей

BOSCH SERVICE SOLUTIONS



Наталья Старкова
+7 903 609 46 64

Natalya.Starkova@ru.bosch.com

ВМЕСТЕ ДОБИВАЕМСЯ УСПЕХА!



СЕРТИФИЦИРОВАННЫЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУРС «ССО: CHIEF CUSTOMER OFFICER»

«ССО: Chief Customer Officer» — это практический курс для CX специалистов, которые хотят получить профессиональные навыки и знания в управлении клиентским опытом в соответствии с международными стандартами.

Подробное описание по ссылке и QR-коду →

<https://chiefcustomerofficer.ru>

6-й поток курса стартует в октябре 2023 года.



ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛ «СХ: БИЗНЕС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА»

На канале делимся последними новостями в области клиентского опыта, актуальными CX инструментами, кейсами, мнениями и лучшими практиками, а также устраиваем встречи с мировыми и российскими экспертами.

Рассказываем, как повысить эффективность бизнеса при помощи системы управления клиентским опытом (CX).

