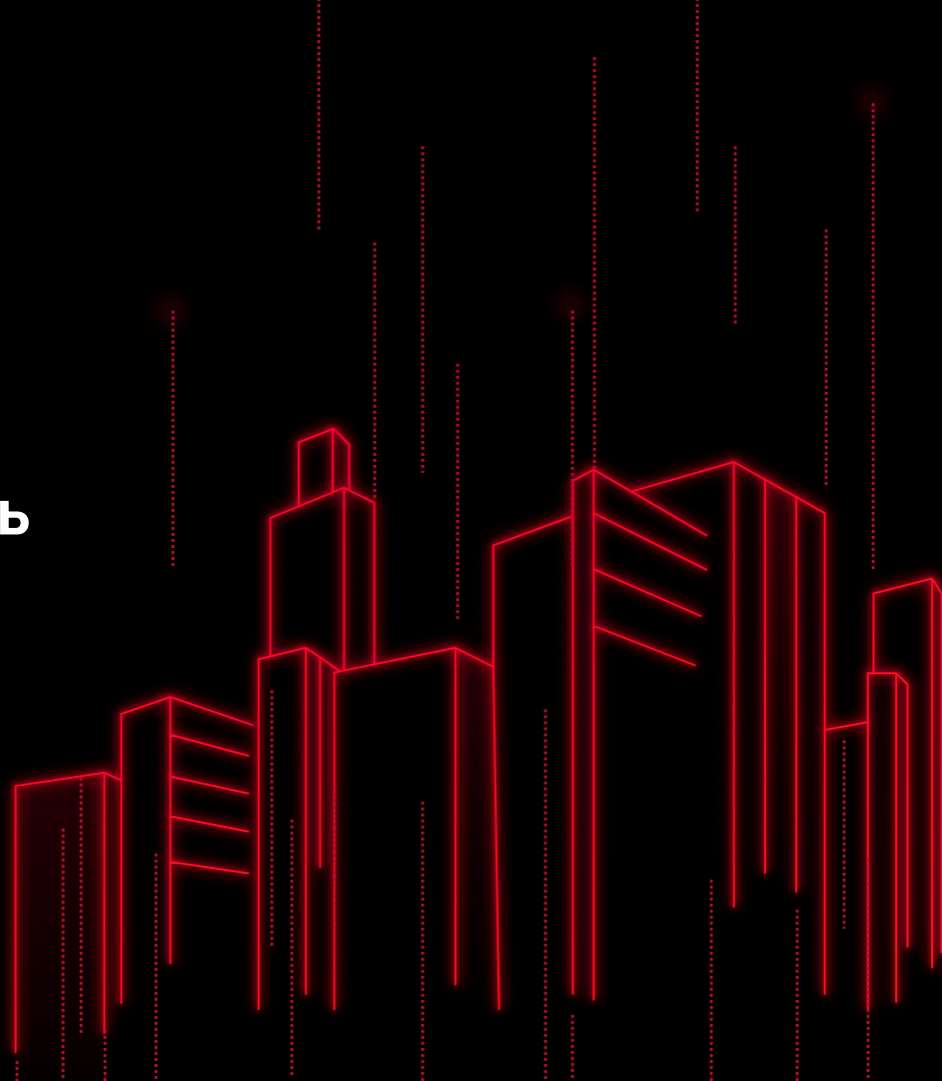




Рабочий климат и его влияние на показатель «Customer engagement»

Матвиенко Екатерина



Матвиенко Екатерина

Руководитель Клиентского сервиса Profitbase (ГК Artsoft) г. Екатеринбург

- Сертифицированный специалист по контролю качества от ASQ;
- Lean Six Sigma green belt;
- ССХР кандидат;
- Опыт работы в клиентском сервисе и управлении качеством 13 лет.

С 2009 по 2020 работала за рубежом в сфере отельного менеджмента:

- 8 лет Melia hotels International (Испания);
- 2 года Emaar hospitality group (ОАЭ);
- 2 года Marriott International (USA).



Содержание

1. Кратко о метрике Customer Engagement

- Когда необходима метрика
- Опыт применения

2. Место «Рабочего климата» относительно CX и Customer Engagement

- Клиентоцентричная модель управления
- Важность и влияние климата в коллективе

3. Как работать с персоналом Руководителю/Специалисту CX для достижения Customer Engagement на «5» и создать оптимальный климат в коллективе



Метрика Customer Engagement

Метрика Customer Engagement

Customer Engagement — что это?

Метрика Customer Engagement

Customer Engagement — что это?

Привлечение клиентов (перевод от Google);



Метрика Customer Engagement

Customer Engagement — что это?

Привлечение клиентов (перевод от Google);

Вовлеченность клиентов (перевод от Translate.ru);

Customer Engagement — что это?

Привлечение клиентов (перевод от Google);

Вовлеченность клиентов (перевод от Traslare.ru);

Выстраивание эмоциональной связи с клиентом, когда при взаимодействии с вашим сервисом, продуктом, клиент чувствует себя согласно стратегии вашего бренда, вашей CX стратегии.

Что происходит и зачем вводить Customer Engagement?

Пирамида клиентского опыта в организации



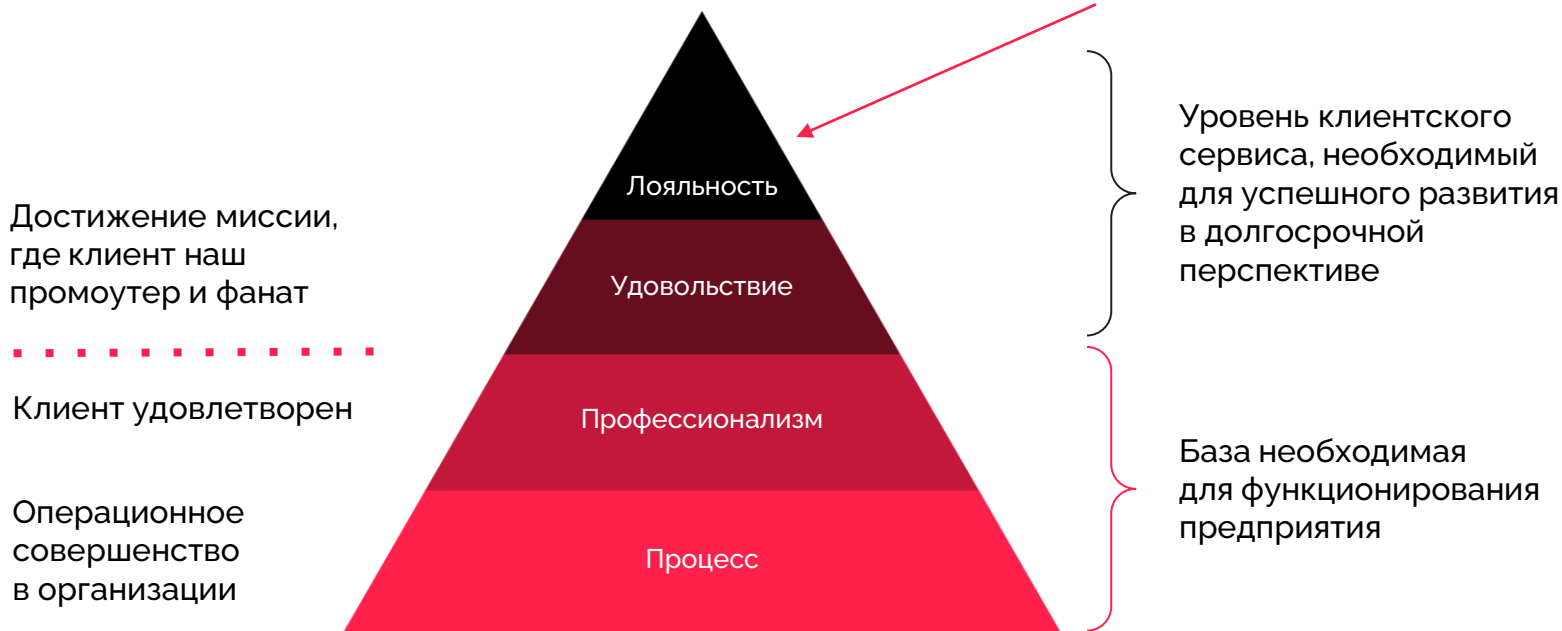
Что происходит и зачем вводить Customer Engagement?

Пирамида клиентского опыта в организации



Что происходит и зачем вводить Customer Engagement?

Пирамида клиентского опыта в организации



Customer Engagement: опыт применения

Вариант 1: Дополнительный вопрос к анкете клиента;

Вариант 2: Часть аудита тайный клиент
(LQA, отдельный аудит Brand experience у Marriott);

Вариант 3: Возможно что-то еще.

Пример, как измерить ЭМОЦИОНАЛЬНУЮ СВЯЗЬ С КЛИЕНТОМ

My primary emotion was:


Disappointed - 2

EMOTIONAL EXPERIENCE	
Completely engaged; exceptional emotional experience Pampered, Special, Indulged	5
Positively engaged; positive emotional experience Delighted, Appreciated, Individual	4
Engaged; minimal emotional experience Respected, Understood, Content	3
Dissatisfied with emotional engagement Disinterested, Disconnected, Disappointed	2
Extremely dissatisfied with emotional experience Ignored, Stressed, Frustrated	1

Scale: 5 = extremely satisfied, 1 = extremely dissatisfied



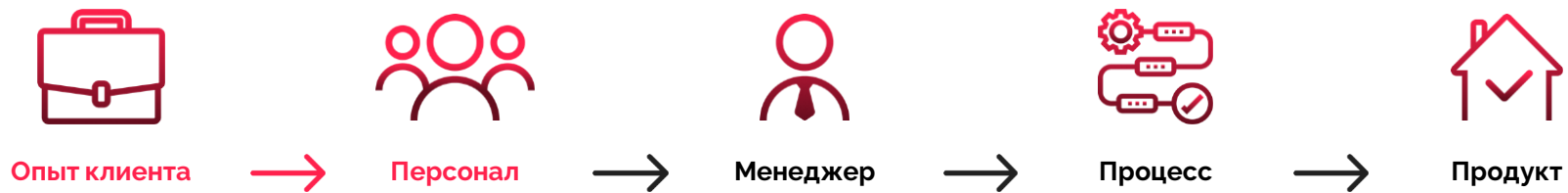
**Место «Рабочего климата»
относительно CX
и Customer Engagement**



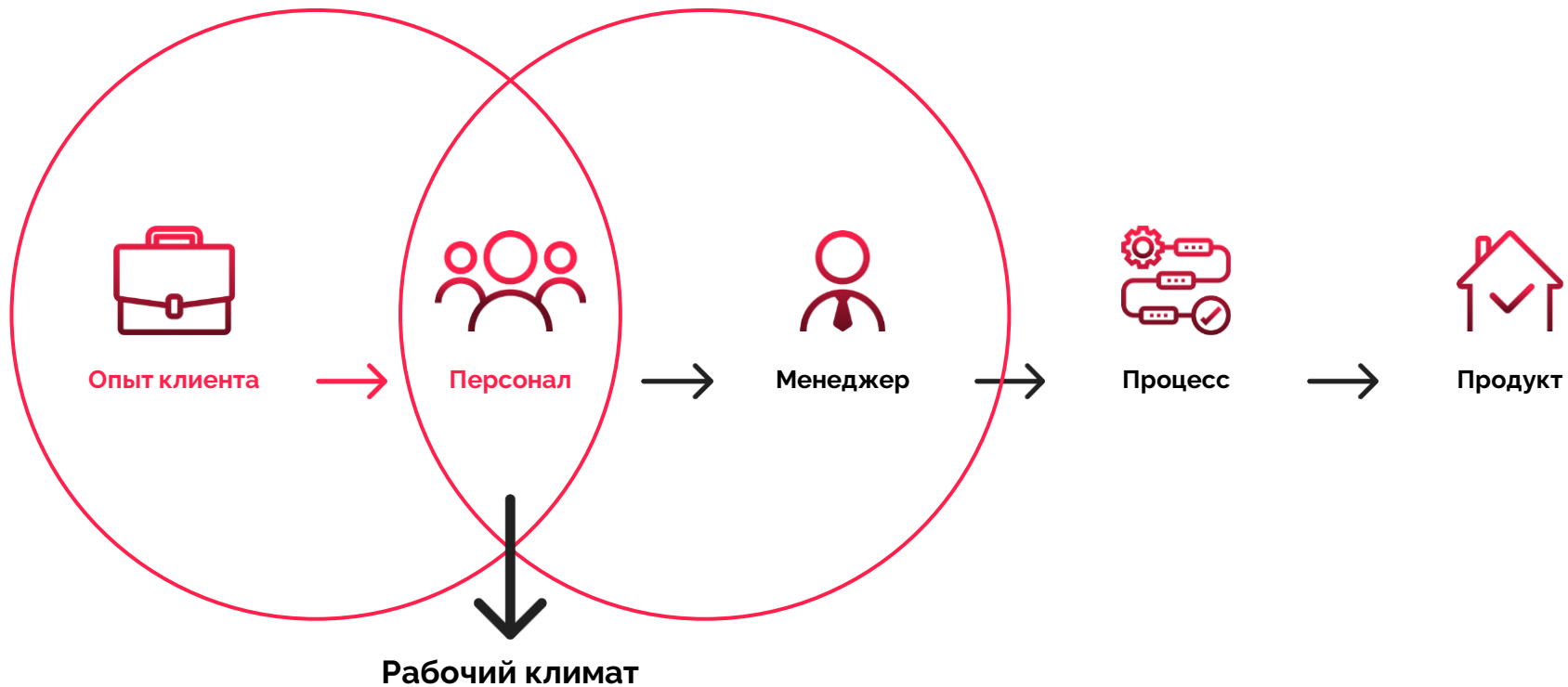
Simon Sinek: «Happy employees ensure happy customers. And happy customers ensure happy shareholders – in that order»

Саймон Синек: «**Счастливые сотрудники** являются гарантом **счастливых клиентов**. И счастливые клиенты гарантируют счастье акционеров-именно в этом порядке»

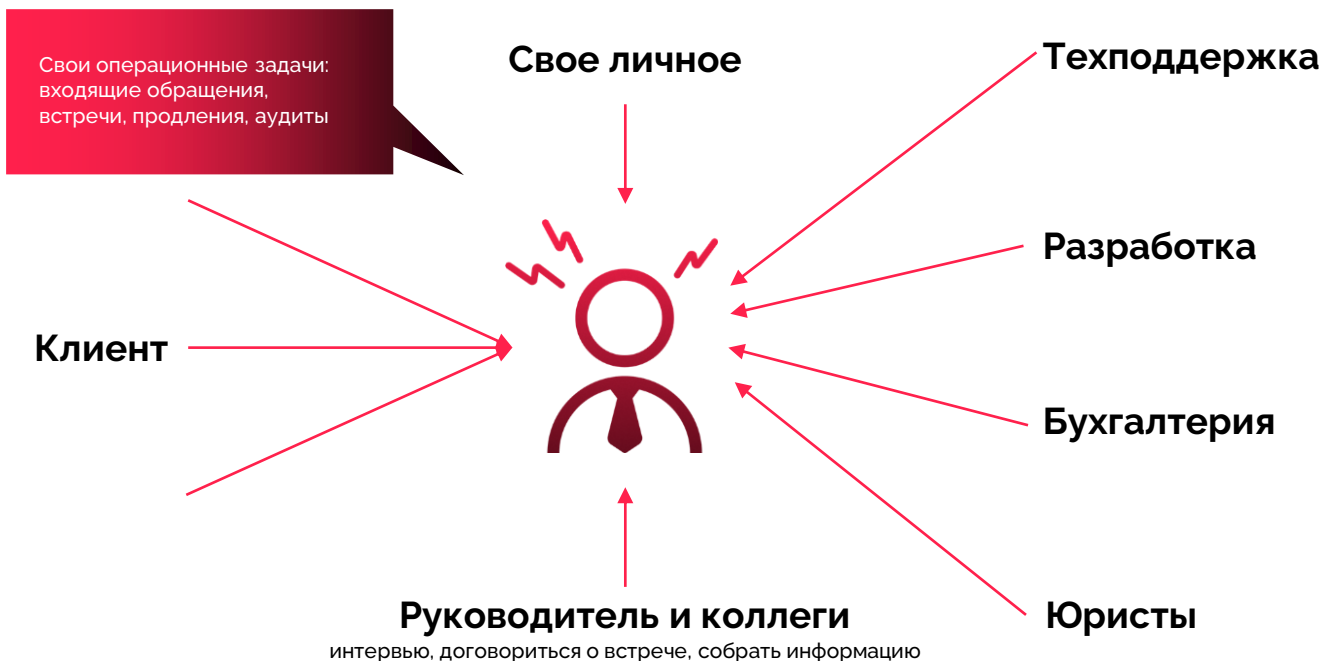
Клиентоцентричная модель




Клиентоцентричная модель





Пример рабочего климата сотрудника первой линии отдела КС Profitbase





Как работать с персоналом
Руководителю/Специалисту СХ
для достижения Customer Engagement
на «5» и создать оптимальный
климат в коллективе



А что за рубежом?



На фото:

Марк Кирби (COO Emaar Hospitality Group) **лично** посещает сотрудника

Фото из LinkedIn

А что за рубежом?



Фото из личного архива

На фото:

Генеральный менеджер
и команда **ГОТОВЯТ ПИЦЦУ**
для сотрудников

А что за рубежом?



Фото из личного архива

На фото:

Награждение сотрудника
за участие в проекте
Lean Six Sigma

А что за рубежом?



Фото из личного архива

На фото:

Проект «Geen key»
Разделение мусора

А что за рубежом?



Фото из личного архива

На фото:

Проект совместно с Sephora
**Улучшение внешнего вида
сотрудниц отеля**

Что вы можете?

1. Как я начинаю свой день?
2. А мы улыбаемся друг другу?
3. Мы разговариваем?
4. Вдохновляет ли обстановка?
5. Какое настроение я передаю?
6. Есть ли культура благодарности? (нематериальная мотивация, конструктивная обратная связь)
7. Есть ли визуализация результатов работы?
8. А вы празднуете успехи с командой?
9. Подберите мотивацию персонально для команды (Пицца, вино и домино)
10. Сделайте комплимент и научите сотрудника делать его клиенту :)

Maya Angelou: «People don't always remember what you say or even what you do,
but **they always remember how you make them feel**»

Майя Анжелу: «Люди не всегда помнят, что вы сказали или даже сделали, но
они всегда помнят, как вы заставляете их чувствовать себя»