



ПУТЬ ~~К~~ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Совместный кейс компании ESTIMA и INTEGRIA



Юлия Буданова

Ex-директор по маркетингу
Estima



Наталья Ким

Управляющий партнёр
Intergia



ПУТЬ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

ПОХОД В СХ «БЕЗ БАГАЖА»

ТРАНСФОРМАЦИЯ «ТЯЖЁЛОГО» B2B ПОДРУЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ

▶ Нетуристические маршруты

Индивидуальный тур или почему нам не подходят типовые сценарии построения клиентского опыта

▶ С визой, но без сопровождения

Что делать, когда ТОПы согласны, но не готовы участвовать в этом вашем СХ

▶ Путеводная звезда

Роль консалтинга как проводника к новым открытиям/вершинам

▶ Остановка на EX

Почему у нас не может быть положительного клиентского опыта без изменения опыта сотрудника

Бизнес – это путешествие по уникальному маршруту



Взгляд эксперта





- ✓ Составьте маршрут
- ✓ Определите участников путешествия
- ✓ Разделите их на группы
- ✓ Тайминг путешествия
- ✓ Обговорите полномочия и ответственность
- ✓ Выделите ресурсы

РАССКАЖИТЕ ВСЕМ!

.....а сами забудьте

Сложности на пути



ПЛАН ПРОЕКТА КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

1

Старт сессия и формирование структуры проекта

Разработка программы обучения для сотрудников всех уровней

Старт обучения по программе экспертного уровня

Анализ результатов встреч с сотрудниками

2

Проведение обучающих сессий для сотрудников всех уровней

Формирование команды амбассадоров

Анализ метрик eNPS и NPS

3

Формирование дорожной карты проекта на 2024 год

Создание проектных групп управления клиентским опытом

Анализ промежуточных результатов

Создание корпоративного портала информирования и сбора ОС по проекту

4

Проведение 2х дневного обучения для управленческого состава (СХМ)

Моделирование клиентского опыта сотрудника

Моделирование клиентского опыта клиента

Взгляд эксперта



**Страт сессия
ESTIMA:
выбор пути**

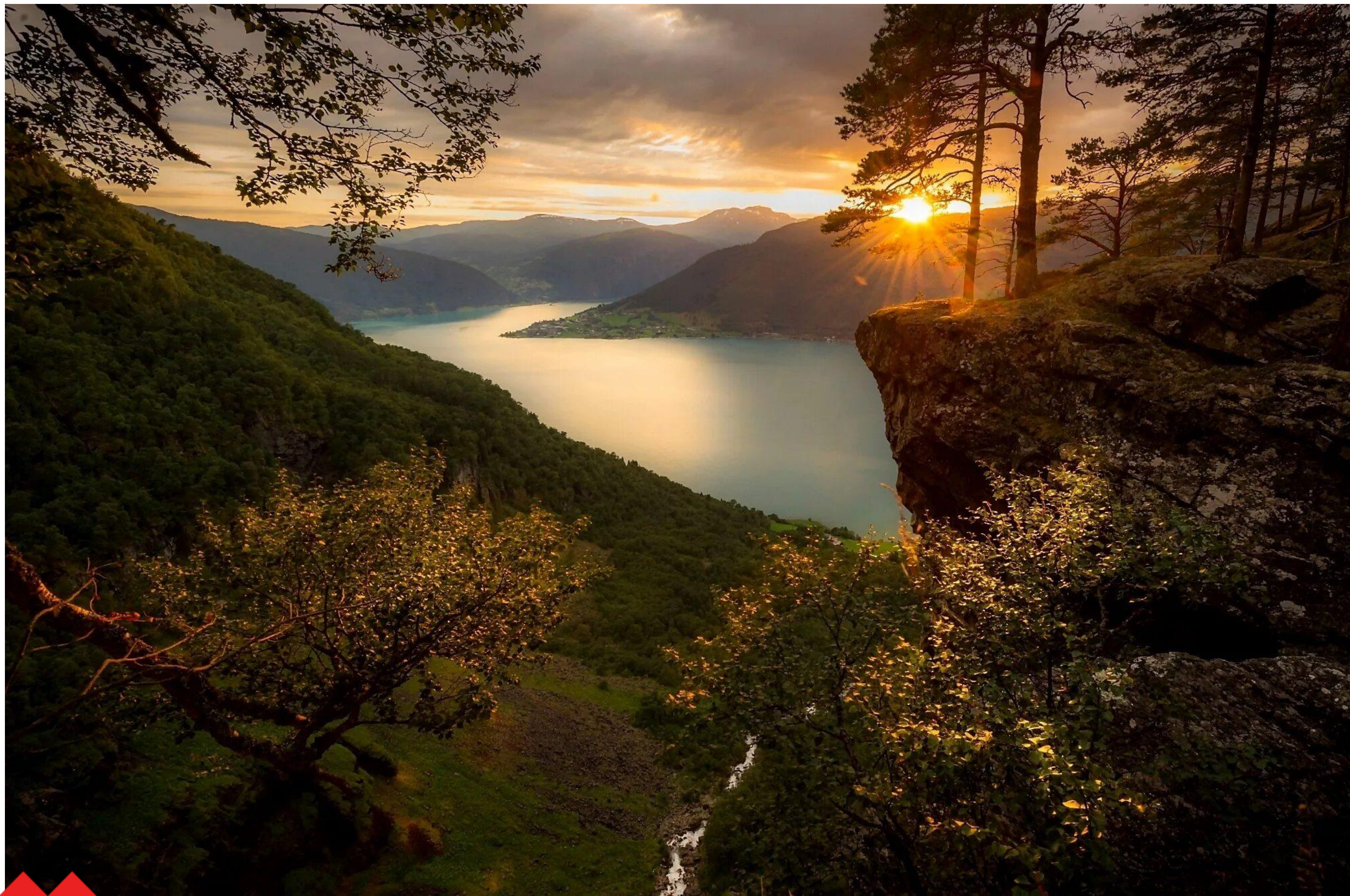


**Страт сессия
ESTIMA:**

**Думаете,
получилось?!**



Взгляд эксперта



Живописные дороги для путешественников

Обучающий трек для команды



ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ

ЭКСПЕРТНЫЙ
УРОВЕНЬ

01

ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕНТРА
ЭКСПЕРТИЗЫ В КОМПАНИИ

*HR: Левина, Ларсен
Маркетинг: Буданова,
Родионова
Клиентский сервис:
Мельникова, Ковтун*

ТОП-
МЕНЕДЖМЕНТ

02

УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ
ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАНН
ОСТИ

*Воршопы с внешними
экспертами
Экскурсии в компании с
культурой КО
Верхнеуровневые
тренинги по значению СХ
для бизнеса*

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
СОСТАВ

03

РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАНН
ОСТИ У УПРАВЛЕНЧЕСКОГО
СОСТАВА

*Ежеквартальные тренинги
Ежемесячные онлайн-
встречи с экспертами*

АМБАССАДОРЫ

04

РАЗВИТИЕ ЛИДЕРСКИХ
КАЧЕСТВ У ПРОВОДНИКОВ
ИЗМЕНЕНИЙ

МОТИВАЦИЯ И
ПОДДЕРЖКА ИЗМЕНЕНИЙ

ЛИНЕЙНЫЙ
ПЕРСОНАЛ

05

ФОРМИРОВАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАНН
ОСТИ У СОТРУДНИКОВ ВСЕХ
УРОВНЕЙ

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО СОСТАВА

Направления обучения	
Развитие личности руководителя	Инструменты бизнеса и управления клиентским опытом (CX)
Спиральная динамика: эволюция личности и бизнеса	Управление клиентским опытом
Эмоциональная зрелость	Карта клиентского путешествия (CJM)
Культура эмоционально здоровых отношений: неконфликтное общение	Дизайн-мышление

Программа «развития личности руководителя» включает 8 навыков, из которых подобраны ключевые и актуальные для нашей команды. Текущая особенность команды – разный уровень подготовленности управленцев, что требует первоочерёдной синхронизации

ИНТЕГРАЛЬНОЕ МЫШЛЕНИЕ

СПИРАЛЬНАЯ ДИНАМИКА: ЭВОЛЮЦИЯ ЛИЧНОСТИ И БИЗНЕСА

РАЗВИТИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО МЫШЛЕНИЯ

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЗРЕЛОСТЬ

СОЗДАНИЕ В КОМПАНИИ КУЛЬТУРЫ ЭМОЦИОНАЛЬНО ЗДОРОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

ЛИДЕРСТВО

КРЕАТИВНОСТЬ КАК СПОСОБНОСТЬ НАХОДИТЬ НЕСТАНДАРТНЫЕ РЕШЕНИЯ В БЫСТРО МЕНЯЮЩЕМСЯ МИРЕ

СТРАТЕГИЯ. ВИДЕНИЕ И ACTION PLAN

**СХМ для компании
ESTIMA:
полное погружение!**



Взгляд эксперта





Это был ЕХ?

...или просто волной накрыло?

Уникальность кейса

Внедрение системы управления клиентским опытом без CX-специалистов

Объединение ролей

Я возглавила проект в дополнение к управлению маркетинговой функцией

CX без CX-функции

Стратегия клиентоориентированности реализуется в компании без CX-отдела

Роль сотрудников: участие в формировании проекта

Не просто вовлекаем, а делаем их руками



Взгляд эксперта





**Свет в конце
...?**

Результаты и переломные моменты

Вовлечённость сотрудников и устойчивое наследие



Измеримые результаты

30 воркшопов по eNPS

NPS + 25 п.п.

21 инициированный проект изменений



Ощутимые изменения

Преобразования офисов

Пространства, созданные сотрудниками



Проекты улучшений

8 рабочих групп по CJM

Лидеры групп - менеджеры отделов продаж



Фундаментальное наследие

Не просто идеи, а работающая система

Знания и компетенции сотрудников

>30 Амбассадоров



Переломные моменты

Перерождения скептиков в лидеры изменений

Корпоративный уровень изменений

Инсайты и выводы



Проект сбора идей по улучшениям

ESTIMA — МЕНЯЕМСЯ ДЛЯ ВАС!



НЕТ МЕРОПРИЯТИЯ

Если не нашли мероприятие, напишите нам

ПРЕДЛОЖИТЬ МЕРОПРИЯТИЕ

Хотите предложить мероприятие, мы готовы его рассмотреть

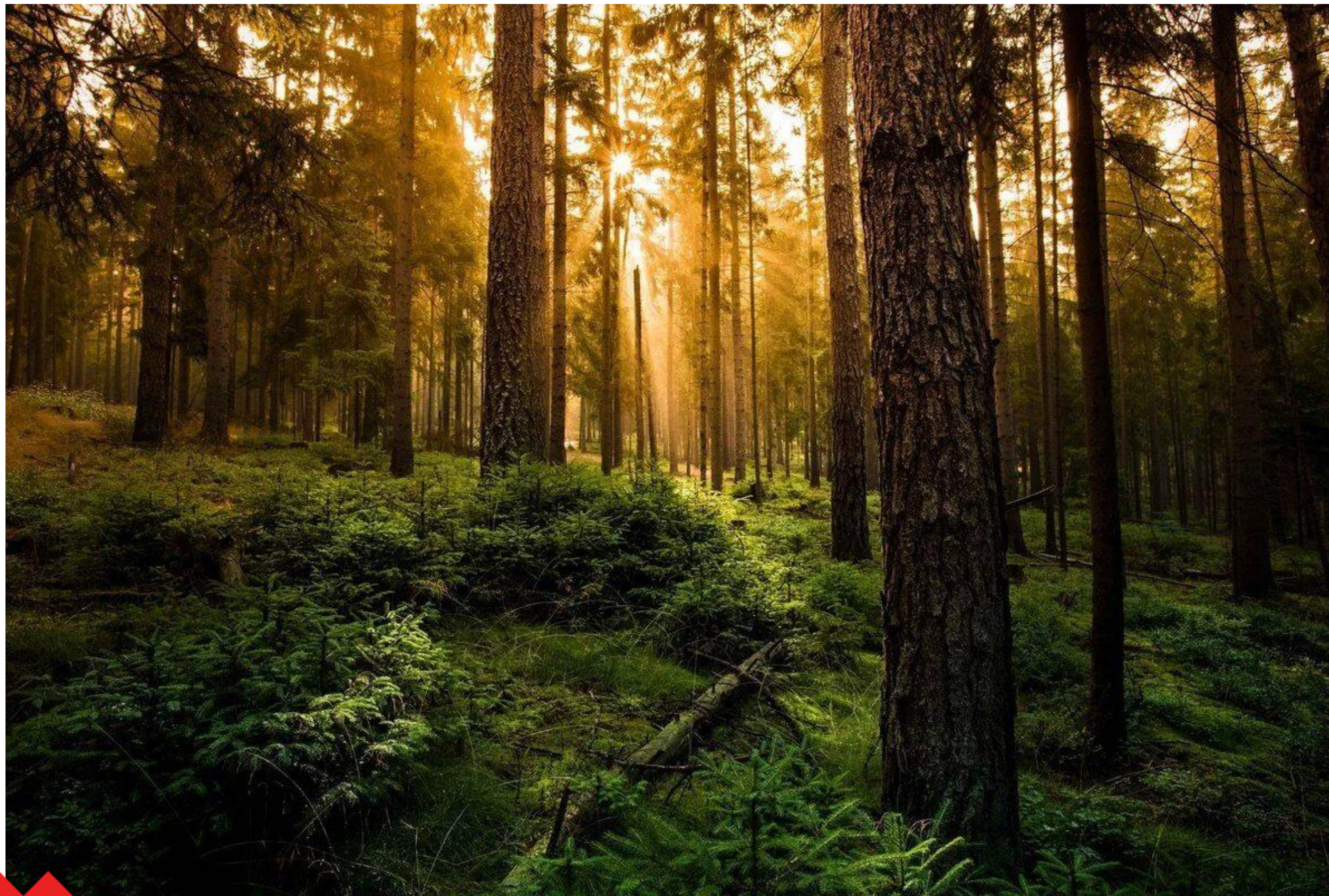
ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ

Если хотите участвовать в рабочей группе, сообщите нам

РЕАЛИЗОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Вы всегда можете ознакомиться с реализованными мероприятиями здесь

Взгляд эксперта



Советы бывалого путешественника

Договаривайтесь "на берегу"

План а, план б и план эвакуации

1

Смотрите шире

Не просто CX и EX, а НАСТОЯЩИЙ total experience

2

Помните о технике безопасности

Запасетесь ресурсом и путеводными звёздами

3



4

Правила ориентирования на маршруте

Оставляйте "зарубки" на пути

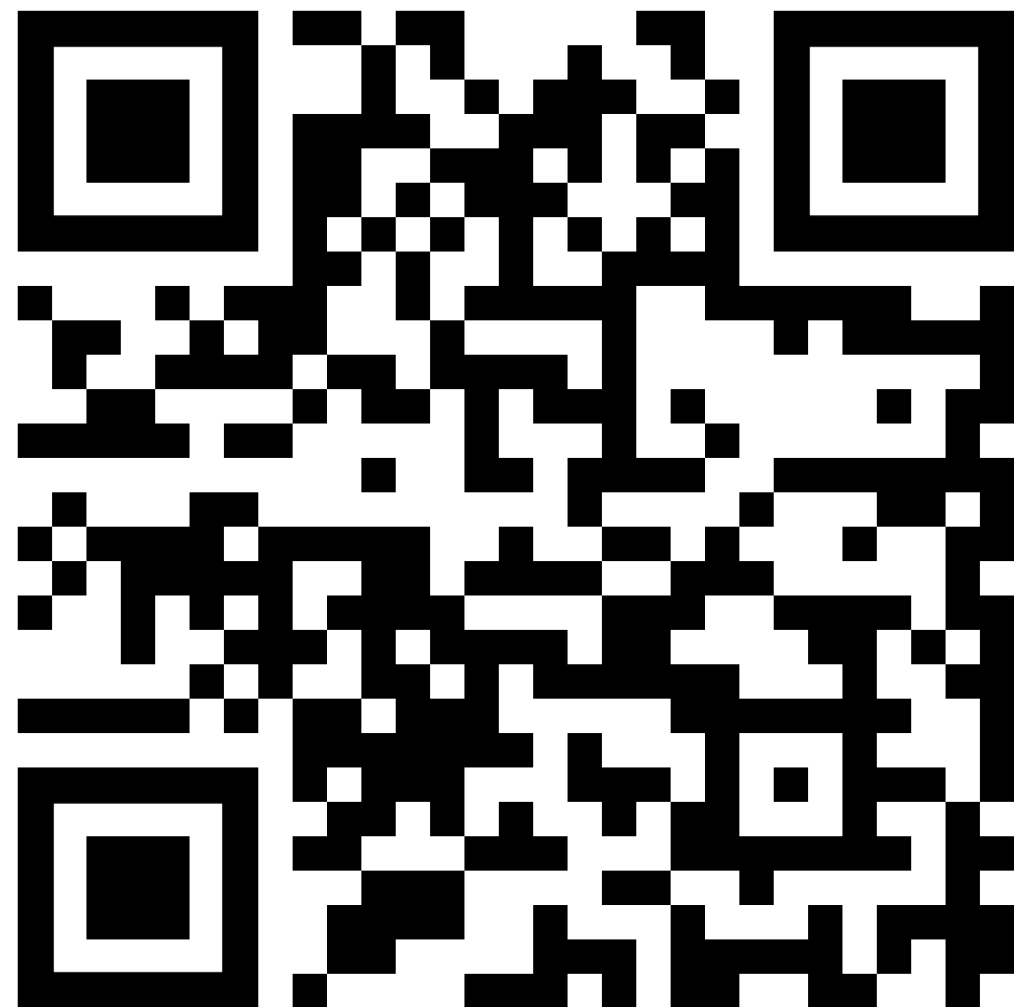
5

Команда

Обратите внимание на тех, с кем вы отправляете в путешествие



Ищите
приключения!
Иначе они сами
найдут вас



**Integria в Telegram канале
«О чем думают клиенты?»
Эксклюзивные материалы от российских и
международных спикеров в области CX,
маркетинга и бизнеса.**



**Доступ к эксклюзивному выступлению
Гарретта Джонстона
с ежегодной
открытой стратегической сессии
Integria "Взгляд в будущее" 2025**

