

# Клиентоориентированность



# МОТИВЫ

Эмоциональные

Утилитарные

Традиции

Эстетические

Рациональные

Престиж

Самоутверждения, приобретения  
социального статуса

Уподобления и моды



# Клиентинг

ЗДЕСЬ

»»→ И ←««

СЕЙЧАС

# Клиентоориентированность (2006г.)

умение выявить *потребности* клиента и удовлетворить их

# Клиентоориентированность (2020г.)

*шаг к дружбе*

*с душой*

*клиента*



# Ведущий **маркетолог** компании



**Сарафанное радио**  
*Древнейшее из СМИ*

*Видео-пример в следующем  
слайде*



Ваше  
огороДие

# Достоинства

Выше шансы, что клиенты придут именно к Вам

Процесс продажи продукта значительно упрощается

Клиент меньше думает о стоимости продукта

Отток постоянных клиентов минимален, Повышенное сарафанного радио от клиентов

# НЕДОСТАТКИ

Необходимость постоянно находиться в контексте разговора - Сложность процесса

# ***ФУНДАМЕНТ ПОДХОДА***

- 1. Выяснение, ПОНИМАНИЯ и удовлетворение движущего мотива у покупателей;**
- 2. Комфортное общение с потребителями, построенное на доверии и уважении друг друга;**
- 3. Реализация продуктов, которые соответствуют ожиданиям потребителей, а еще лучше их превосходят;**
- 4. Готовность руководства компании к общению в случае позитивных и негативных обращений;**
- 5. Гибкость организации меняться вслед за изменениями потребителей и их желаний;**

# Виды клиентоориентированности



# Виды продаж



Продавец



Товар



Покупатель



## Конкретные шаги клиентоориентированности



**Определите направление**

**Считайте отток клиентов**

**Превосходите ожидания клиента**

**Общайтесь с разгневанными/ушедшими клиентами**

## 5 ПРИМЕРОВ УСПЕШНЫХ РЕАЛИЗАЦИЙ ШАГОВ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

- **Пример 1.** Интернет-провайдер “Дом.ру”. После подключения интернета, мастер в дверях, почёсывая руки, задает вопрос: “Хозяйка, еще по дому что-то сделать надо?”. Большинство, как правило, отказывается, но есть люди, которые просят починить кран или выбросить мусор. Лояльность клиента после такого поступка мастера, конечно же, зашкаливает.
- **Пример 2.** Онлайн-магазин “Zappos”. Компания берет домашние проблемы сотрудников на себя. В компании существует “Отдел добрых дел”, который помогает сотрудникам с семейными задачами (например, отвезти маму в больницу). Таким образом, сотрудники становятся более сосредоточенными на работе, а значит лучше относятся к клиенту, ведь видят хороший пример.
- **Пример 3.** Центр детского развития. Администраторы компании выдают планшеты с интернетом и играми родителям, которые ожидают своё чадо во время занятия. Таким образом время пролетает незаметно, к тому же всё это подкрепляется удобными и большими креслами.

## 5 ПРИМЕРОВ УСПЕШНЫХ РЕАЛИЗАЦИЙ ШАГОВ КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТИ

- **Пример 4.** Кофейня “Starbucks”. На каждом заказанном стакане с кофе они пишут Ваше имя. Это помогает им не только в поиске хозяина напитка, но и даёт возможность общаться всё время с клиентом по имени. А своё имя, как известно, мы готовы слушать вечно.
- **Пример 5.** Банк “Альфа-Банк”. В зимнее время года банк все свои металлические ручки обмотали мягким, бархатным материалом, чтобы клиент при открытии двери, чувствовал не холод, а тёплую любовь каждого человека из этой компании.



## ВАЖНО ПОМНИТЬ:

- — **потребитель** — главный человек в компании;
- — **каждый** сотрудник ее, помимо основной профессии, имеет еще одну — торгового агента, продвигающего торговую марку или бренд, или маркетолога по совместительству, который передает всю имеющуюся у него информацию о контактах с клиентами для последующего анализа и принятия решения;
- — **невозможно** сделать счастливым внешнего клиента, если внутренние остаются недовольными или несчастными;
- — **каждый** сотрудник принимает на себя стопроцентную ответственность за качество обслуживания внешнего клиента и повышения степени его преданности (лояльности) компании;
- — **каждый** сотрудник должен помнить: главное — не его улыбка при общении с внешним клиентом, а улыбка клиента после общения с ним;
- — если компания не позаботится о клиенте, то это с удовольствием сделают ее **конкуренты**;
- — **необходимо** превосходить ожидания клиента, иначе он уйдет к конкурентам.

Спасибо за внимание!