



Клиентоориентированность



ФАСТРАНС

2020г.

Клиентоориентированность

ь

- **Баланс** ожиданий клиента от бизнеса и его разрешений бизнесу

Ожидания – за что Я (клиент) плачу и даже больше
(качество, скорость, атмосфера и т.д.)

!!! МОГИЛЬЩИКИ ОЖИДАНИЙ – несоответствие сформированных ожиданий клиента от фактически оказанной услуги

Клиентоориентированность

- **НЕ про ОБЕЩАНИЯ, а про ГАРАНТИИ,** что реально можете сделать
- Искреннее **ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ ПРОБЛЕМЫ (ПОТРЕБНОСТЯМ)** клиента (*ответьте на вопрос – Кто мой клиент?*)
- **Дать чуть больше клиенту** (самое простое - больше искренности, дружелюбности, больше «спасибо»)
- **Это не угождение клиенту, а совершенствование** себя и предоставляемой услуги (*ответьте на вопрос – Как давно Вы реально проходили путем покупателя вашей услуги?*)

3 уровня

клиентоориентированности

1. Спонтанная клиентоориентированность

- зависимость от моего настроения,
- отсутствие предсказуемости

2. Регламентированная клиентоориентированность

- стандарты, регламенты
- много формальностей

3. Культурная клиентоориентированность

- Эмоциональная связь с клиентом,
- Хорошее качество обслуживания клиентов – это мое внутреннее искреннее убеждение

Лестница ожиданий клиента

**УРОВЕНЬ
РАЗОЧАРОВАНИЯ**

КЛИЕНТ
ОЖИДАЛ,
НО НЕ
ПОЛУЧИЛ



Злость,
раздраже-
ние, обида

- |

**УРОВЕНЬ
УДОВЛЕТВ
О-
РЕННОСТИ**

ОЖИДАЛ=ПОЛУЧ
ИЛ



Эмоций нет

=

0

**УРОВЕНЬ
«АХ»**

КЛИЕНТ ПОЛУЧИЛ
БОЛЬШЕ, ЧЕМ
ОЖИДАЛ



Радость

+ |



Уровень разочарования

- |

- Грубость
- Хамство
- Игнорирование
- Переход «на личности»
- Не выполнять обещания
- Равнодушие, формальное общение
- Непрофессиональный подход (не знаю, что делать)
- Предвзятое отношение
- Переадресация вопросов
- Обман, сокрытие информации
- Непунктуальность, перенос сроков
- «Свалить» часть работы на клиента
- Отсутствие обратной связи
- «Не моя компетенция» или ссылка на обстоятельства

Уровень удовлетворенности = 0 (нейтральная зона)

- Реализуются минимальные стандарты
- Понимание понятия клиентоориентированности (минимум)
- Формальный подход
- Безынициативность
- Решение вопроса по шаблону (по инструкции) и НИКАК по-другому
- Для компании этот уровень «чтобы работать» (не для долговременного развития)

Уровень «АХ» + I

- Удивлять клиента. Делать больше, чем он спрашивает
- Изучить потребности
- Неформальный подход, основанный на профессионализме
- Запрос обратной связи
- Доступность для клиента, информирование
- Единая «точка входа» (один телефон – много решений)
- Расширение сопутствующих услуг
- Честность, выполнение обязательств
- Вежливость
- Забота об имидже, бренде, репутации
- Свобода выбора
- Эмоциональное участие
- Благодарность клиенту



Спасибо за внимание!