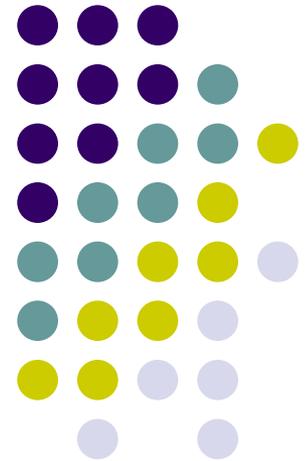


МАРКЕТИНГ ОТНОШЕНИЙ

или совершенствуем ТОЧКИ КОНТАКТА



Точки контакта



Точки контакта – это места, ситуации, моменты и интерфейсы соприкосновения ваших Клиентов, партнеров, поставщиков Вашей компанией:

- визитная карточка;
- администратор на ресепшн;
- прейскурант цен;
- Помещение салона/парикмахерской;
- сотрудники компании;
- сайт и т.д.

Точки контакта



Каждый раз когда потенциальный или действующий **Клиент** любым способом, в любое время контактирует в Компанией возникает **ТОЧКА КОНТАКТА!!!**

В успешном бизнесе **ВСЕ ТОЧКИ КОНТАКТА** должны быть **ПРЕКРАСНЫ!!!**

Если у Вас **НЕТ НУЖНЫХ ТОЧЕК КОНТАКТА** или они плохие — то **НЕТ КЛИЕНТОВ, НЕТ ДОХОДА, НЕТ БИЗНЕСА!!!**

Точки контакта



В ТОЧКЕ КОНТАКТА:

- ✓ Клиент может передумать работать с Вами;
- ✓ Конкуренты обойти Вас;
- ✓ Вы приобретаете или теряете Клиента;
- ✓ Укрепляете свои отношения с Клиентом;
- ✓ Подтверждаете свою высокую репутацию и т.д.

ТОЧКАМИ КОНТАКТА нужно заниматься!!!
Заниматься **СИСТЕМНО!!!**

Точки контакта



ВАША ЗАДАЧА:

обеспечить в ТОЧКАХ КОНТАКТА четкое, эмоционально сильное и позитивное взаимодействие с Клиентами, которое поможет им запомнить Вашу компанию, рассказать о ней другим, рекомендовать Вас и Ваши услуги.

**ТОЧКАМИ КОНТАКТА нужно заниматься!!!
Заниматься СИСТЕМНО!!!**

Точки контакта

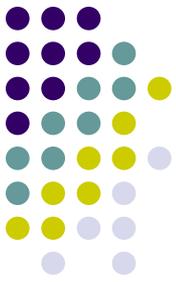


ВАША ЗАДАЧА:

обеспечить в ТОЧКАХ КОНТАКТА четкое, эмоционально сильное и позитивное взаимодействие с Клиентами, которое поможет им запомнить Вашу компанию, рассказать о ней другим, рекомендовать Вас и Ваши услуги.

**ТОЧКАМИ КОНТАКТА нужно заниматься!!!
Заниматься СИСТЕМНО!!!**

Точки контакта



ЗАКОН №1:

У каждого бизнеса (услуги, процесса, сотрудника) **более 1 точки контакта.**

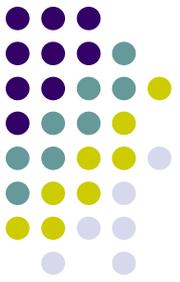
ЗАКОН №2:

Точки контакта образуют **ЦЕПОЧКИ КОНТАКТА.** Любая точка контакта состоит из более мелких точек, та из еще более мелких и т.д.

ЗАКОН №3:

Точками контакта необходимо **управлять (планирование, исполнение, контроль).**

Точки контакта



У любой коммерческой компании есть простой и быстрый способ стать лучше – это улучшить «точки контакта»!

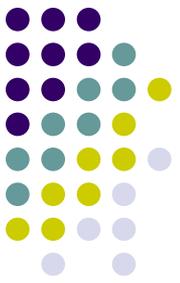
У каждого бизнеса свой уникальный набор точек контакта и их количество может быть более 50!

Точки контакта в вашей сфере:



1. Доступное расположение: парковка, указатели,
2. Реклама: флаеры, визитки, журналы, смс-рассылка, акции, сертификаты...
3. Запись по времени...
4. Экспертная консультация...
5. Интерьер торговой точки: цвет, стиль, мебель...
6. Телевизор, журналы, музыка
7. Прейскурант цен + фото
8. Информационная доска
9. Сотрудник/Мастер: внешний вид, улыбка, прическа, руки, униформа, бейдж
10. Дополнительные услуги, кросс-продажи
11. Голос на респонденте, речевые модули
12. Приветствие на входе: ...
13. Запахи в салоне
14. Туалет: замок, бачок, бумага, мыло, ...
15. Освещение
16. Оборудование: ...
17. CRM-база
18. Эксклюзивные услуги...
19. Отзывы, пожелания, рекомендации клиентов
20. Личный опыт (продукт своего продукта)
21. Общение вне салона
22. Обратная связь
23. Название Ко + вывеска + печать + документация

ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ:



1. Сколько ТОЧЕК КОНТАКТА в Вашей компании?!
2. Сколько из них имеют «+», «-» или «0» оттенок?!
3. Как лично Вы можете влиять на точки контакта?!
4. Что еще можно улучшить в Вашей компании относительно ТОЧЕК КОНТАКТА?!