

Тема выступления _____

НЕОБХОДИМОСТЬ РАЗВИТИЯ

или как не уехать
вперёд в прошлое?



Что такое трансформация клиента?



Мир меняет
Клиента?

Мы меняем
Клиента?



Безусловно,
это процесс
взаимный

Чего изволите?

1 Проактивное
понимание
предпочтений

2 Быстрое
реагирование
на запросы

3 Безапелляционно
е решение всех
вопросов



Что влияет на ощущения клиента?



1 Удобные
технологии

2 Отношение во
время всего пути



Удобные
технологии
НЕ ОК



Отношение
во время
всего пути
НЕ ОК



Удобные
технологии
НЕ ОК



Отношение
во время
всего пути
ОК





Удобные
технологии
OK



✗ Отношение
во время
всего пути
НЕ OK

А теперь в цифрах...



Результаты исследования, проведенного в 2020 году компанией SAP Customer Experience CIS в 7 крупных отраслях показало, что более 50% клиентов, испытавших негативный опыт, заявили, что сократили расходы или полностью перестали пользоваться услугами компании.

Ссылка на статью



Удобные
технологии
OK



Отношение
во время
всего пути
OK



Снова **цифры**

Данные из отчета McKinsey 2020 говорят о том, **что в 5,7 раз больше доходов у компаний с превосходным клиентским опытом**, чем у конкурентов. При наличии малейшего негатива, вероятность того, что покупатель уйдет к конкуренту в 4 раза выше, даже если качество самого продукта ему нравится.



Быть клиентоориентированным **ВЫГОДНО**

*(Капитан
Очевидность)*



НО!

**Эй,
клиенто-
ориентирован-
нооооость!!**

Ты где?

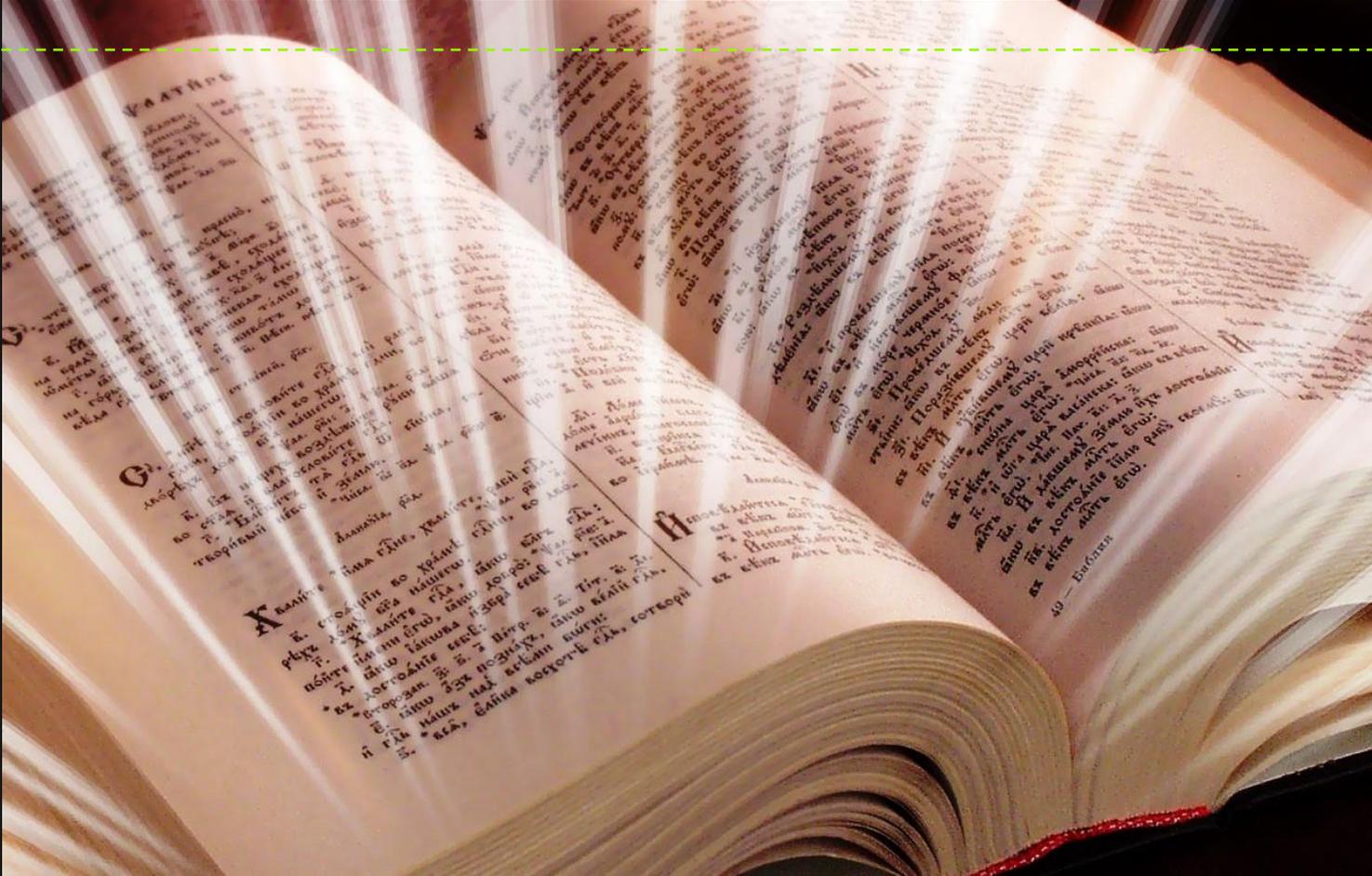




Можно ли **научить**
сотрудников
клиентоориен-
тированности?



Опишите стандарт работы с клиентами. Буквами. На бумаге.





Обучение ВСЕХ и контроль ВСЕХ
за соблюдением стандартов

ФОРМАЛЬНАЯ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ –

соблюдение стандартов без отношения





ИСТИННАЯ
клиентоориентированное
соблюдение
стандартов +
отношение
или ЭМПАТИЯ

Отношение к делу – это ВЫБОР

Он плохой

Обида

Злость



Ему плохо

Понять

Услышать



На выбор человека влияют Установки

Обязанность:

Я Должен

Надо

Обязан



Обязательства:

Я буду

Хочу

Я выбираю



Трансформация Внутреннего клиента



Внешний Клиент =

КЛИЕНТ =

Внутренний Клиент

Забота

Уважение

Партнерство



Начни с себя.



***помни об «Эффекте Слепакова»**



Мы внедрили



Входящая линия



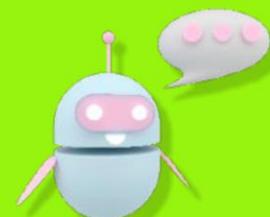
Исходящая линия



Видеобанкинг



Интернет-банкинг



Чат-бот



Открытие депозитов



Открытие депозитов



Открытие депозитов



Частичное/полное погашение кредита



Проверка статуса заявки ЕПВ/
субсидирование аренды



Построение маркетинговых компаний



Замена системы приема звонков



Изменение реквизитов



Лидогенерация без участия оператора



ПосдеPOSITные операции



Открытие спец счета ЕПВ



Получение финансовой информации по счету



Консьерж-Ипотека:
РЫНОК, УМАЙ, ДДУ

Результаты

270
сотрудников



Видеобанкинг

Звонки

Мессенджеры,
соцсети,
обращения с сайта

Интернет-
банкинг



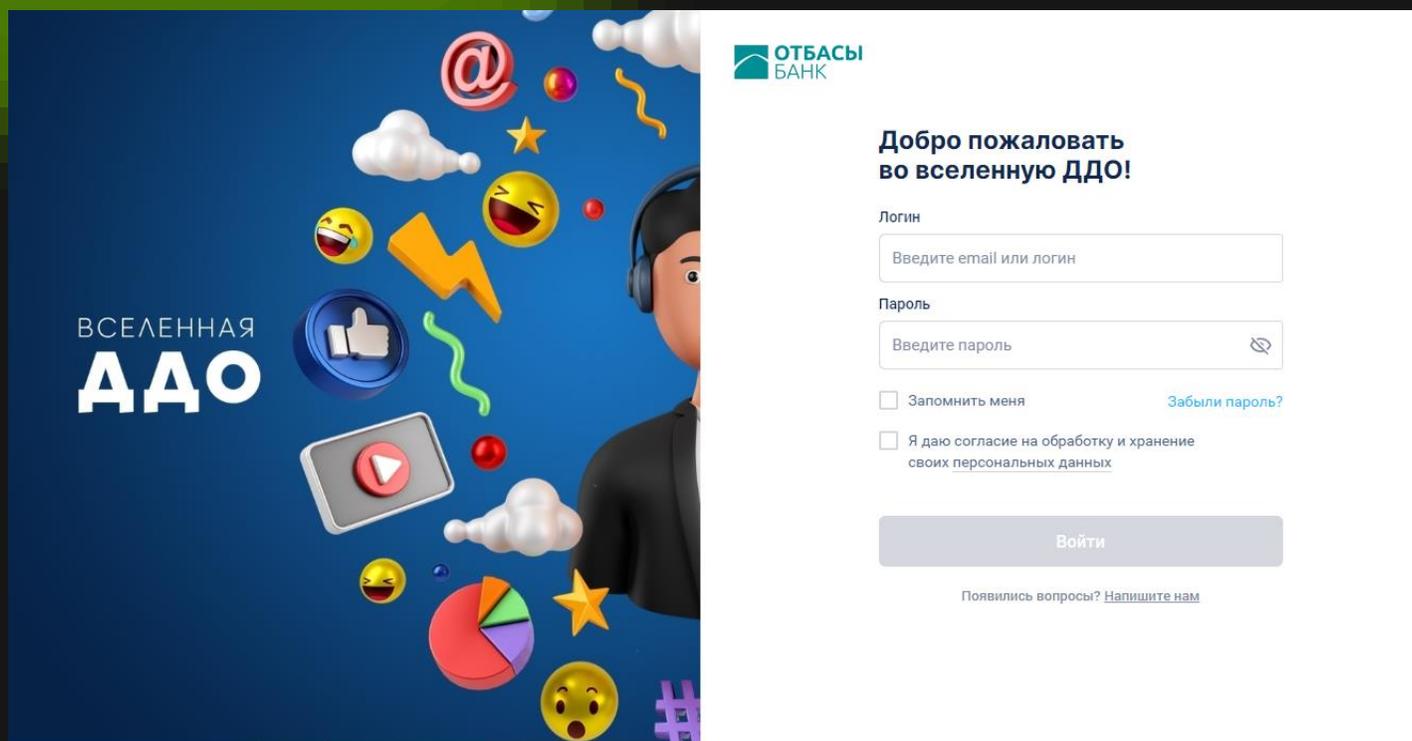
Интеллектуальный
голосовой бот



Чат-бот
Quanysh



Корпоративная игровая платформа



Корпоративная академия и
дистанционное обучение

Социальная сеть и
корпоративный интранет

Измерение показателей
эффективности

Мотивация и геймификация

Ежедневное среднее кол-во посетителей

56

июль

76

август

105

сентябрь

**Ваши вопросы,
друзья!**

**И для меня
важна
обратная связь))**

**т.к. нет предела
совершенству!**



Татьяна Сайфарова

