

МЕСТО ВСТРЕЧИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

**ФОРМУЛА
БИЗНЕСА**



Клиенты наше всё!

Виктория Риб

Бизнес-тренер, 2ГИС

Клиенты наше всё!

Сервис на 5+



Риб Виктория Бизнес-тренер 2ГИС

Эксперт в области оптимизации бизнес процессов. Профессионал с 10 стажем в обучении и развитии навыков у взрослых.





Клиентоориентированность –это...





Продажа превосходя ожидания

Отношение к проблеме клиента, как своей собственной.



Зачем?

- Снизить расходы на работу с жалобами;
 - Повысить уровень рекомендаций потенциальным клиентам;
 - Увеличить срок сотрудничества с клиентами (LTV)
 - Процент продлений по уже существующим договорам
- и т.д.

Дивиденды от сервиса

Как «+»

- Улучшение уровня продаж – для стабильной прибыли
- Конкурентное преимущество, завоевание лучших позиций.
- Получение лояльных клиентов.
- Привлечение новых клиентов, за счет положительной репутации (отзывы)
- Уменьшение текучести кадров, с привлечением лучших специалистов для работы компании.
- Снижение расходов, необходимых для рекламы, маркетинга и PR.
- Улучшение микроклимата в своем коллективе.
- Повышение трудовой дисциплины, рост производительности за счет положительного настроения сотрудников.
- Снижение чувствительности потребителей к цене – покупая товар или услугу, они получают более высокую потребительскую ценность, чем у конкурентов. Это приводит к тому, что потребители перестают реагировать на увеличение цены (в среднем до 15 %).
- Увеличение среднего чека

Так и «-»

- Клиентоориентированность – это навык или знания которым нужно обучить
- Сервис субъективное понятие
- Клиентоориентированность не сделает 100% клиентов довольными



Стандартная схема кастомизации клиентоориентированности



С чего начать ?

- Создать собственную коммерческую стратегию
- Определиться с показателями эффективности
- Закрепить зоны ответственности
- Обучение сервису

Коммерческая стратегия

Миссия

Пример:

Мы помогаем людям жить в городе

Выбирать и находить нужные места, товары, услуги, экономить время, деньги и усилия. Наши продукты и сервисы доставляют точные и актуальные данные бесплатно, в любой момент, на любой экран.



Коммерческая стратегия

Концепция

Или за счет чего будем нести миссию 😊



Коммерческая стратегия

- **Ценности (Качественный результат, Командная работа, динамичность, готовность к изменениям, увлечённости своим делом ,драйв)**
- **Принципы коммуникации (Польза, Открытость, Точность, Удовольствие)**



Перечень компетенций= моя команда

- Нацеленность на результат
- Ориентация на качество
- Работа в команде
- Готовность к изменениям
- Инициативность
- Ориентация на развитие
- Ответственность



Определяем KPI для каждой из функций=показателями эффективности

- HR
- Обучение и развитие
- Менеджмент
- Маркетинг
- Производство
- Логистика



Обучение и развитие (инструменты)

- Стандарты обслуживания
- Чек листы
- Ежегодное планирования обучения и развития персонала (тренинги на развитие компетенций)
- Полевые обучение
- Адаптация сотрудников



Автоматизация бизнес
процессов=сокращение времени

CRM



Инструменты контроля

- Отзывы и рейтинг
- Опрос NPC
- Ежегодная оценка персонала
- Процент продления текущих договоров



Благодарю за внимание