

live | classes



Виталий  
Новиков

# Клиентский сервис

## Как преимущество

СКАЧАНО С САЙТА  
[WWW.SW.HELP](http://WWW.SW.HELP)  
ПРИСОЕДИНЯЙСЯ!



# Содержание

Что такое сервис

Модель маркетинг микс

Концепция обмена

Инструменты сервиса

Ожидания клиентов

# Сервис - это...

Дисциплина на стыке  
Продаж, Процессов и Маркетинга

СКАЧАНО С САЙТА  
[WWW.SW.HELP](http://WWW.SW.HELP)  
ПРИСОЕДИНЯЙСЯ!



live | classes

 Drive  
the changes

СКАЧАНО С [WWW.SW.BAND](http://WWW.SW.BAND) - ПРИСОЕДИНЯЙСЯ!

# Сервис - это... соус

- Скорость
- Открытость
- Удовлетворенность
- Справедливость

# МЕСТО В МАРКЕТИНГЕ 2022

Новая модель 4P

Обмен с превышением

**Операционное совершенство  
vs сервисная модель**

Кто мои клиенты? Сколько  
типов клиентов? Почему?

Автоворонки

Боты, ИИ



СКАЧАНО С САЙТА  
WWW.SW.HELP  
ПРИСОЕДИНЯЙСЯ!

live | classes

Drive  
the changes

СКАЧАНО С WWW.SW.BAND - ПРИСОЕДИНЯЙСЯ!

# Да восторжествует сервис!

Преимущества в сервисе могут быть только объяснимыми:

- деньги
- сочувствие
- повышенная квалификация потребителя
- программа лояльности



# Монетизация сервиса

## ➤ Органическая

- выбор в вашу пользу
- увеличение частоты обращений
- обслуживание клиента
- уменьшение оттока

## ➤ Наведенная

- повышение в классе обслуживания
  - ускорение обслуживания
- платное замещение утраченного
- увеличение стоимости покупки квалифицированным потребителем
- допродажи под соусом заботы



# Что сейчас нужнее всего клиенту?

- **Свобода**
  - времени
  - места
  - действия
- **Уверенность**
  - в себе
  - в завтрашнем дне
  - в продавце
- **Положительные эмоции**



# Как изменились клиенты

Кто наши клиенты?

Во что они верят, чего хотят?

Как клиенты изменились

- Дефицит внимания,
- избыток информации,
- дефицит внимания

Что их привлечет?





## Как поменялись клиенты?

- I. Ценят время
- II. Хотят сделать не себе лучше, но себя лучше
- III. Ценят открытость
- IV. Ценят заботу
- V. Мобильны и подвижны
- VI. Не обладают вниманием, временем
- VII. Не реагируют на старые каналы коммуникации и способы продвижения

# Altus? Fortus? Citus!

- Минимальное время в очереди
- Минимальное время обслуживания
- Минимальное время реакции



# Открытость сервиса

- Прозрачность правил
- Прозрачность тарифов и услуг
- Контроль клиентом
- Вовлечение клиента
- Обучение клиента
- Публичность реакции
- Демонстрация изменений
- Честность в мелочах



# Клиентский сервис

Принятие решения:

Операционное совершенство

**VS**

Сервисная модель

# 4 вопроса о продукте

Что есть мой продукт?

Кто есть мои клиенты?

Почему они **МОГУТ** и **ЗАХОТЯТ** это купить?

Где мы их найдем?

# Формула удовлетворенности

Удовлетворенность =

Воплощение - Ожидания

# Формула удовлетворенности

**Каковы ожидания клиента от вас и вашего сервиса?**

**По каким критериям Клиент определяет ваш Сервис как высокий?**

По каким критериям мой сервис оценивается как премиальный?

Что я делаю такого, что не делают другие?

# Ипостаси продукта

Все ли ипостаси услуги есть:

1. утилитарная - полезная
2. знаковая - символическая

# Закон высокого сервиса

Только счастливые сотрудники

могут сделать

счастливыми клиентов

**А послами бренда?**

# Новая модель маркетинг-микс

## Старая модель

Product

Place

Promotion

Price

## Новая модель

People

Passion

Prosumers

Performance

# 4 типа обмена

**Равный обмен**

**Неравный обмен**

**Преступный обмен**

**Обмен с превышением**



# Критерии сервиса

Скорость ответа

Режим работы

Стандарт работы

Бизнес-процесс

Отчетность

Запись звонков

# Важные слова...

**«ВЫ МОЖЕТЕ НЕ МЕНЯТЬСЯ.  
ВЫЖИВАНИЕ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАННОСТЬЮ...»**

Эдвард Деминг

# Откуда берутся клиенты

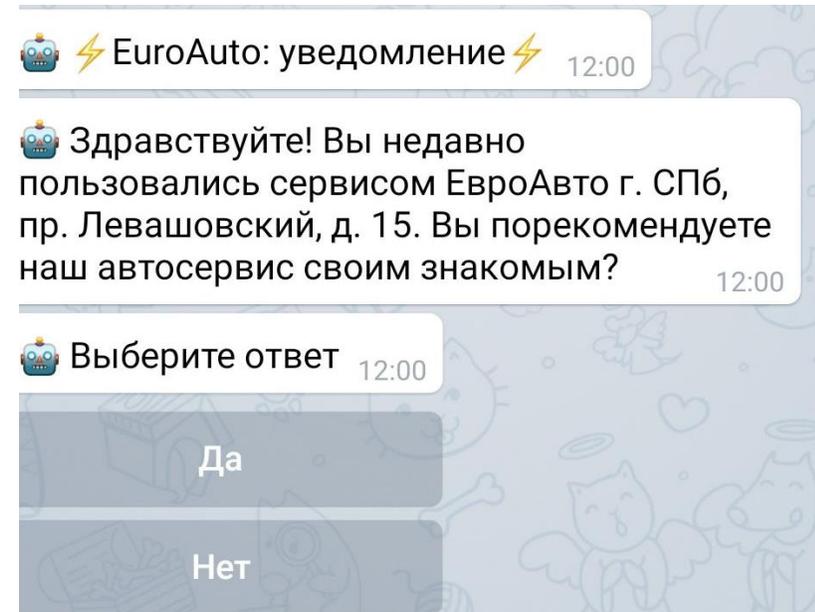
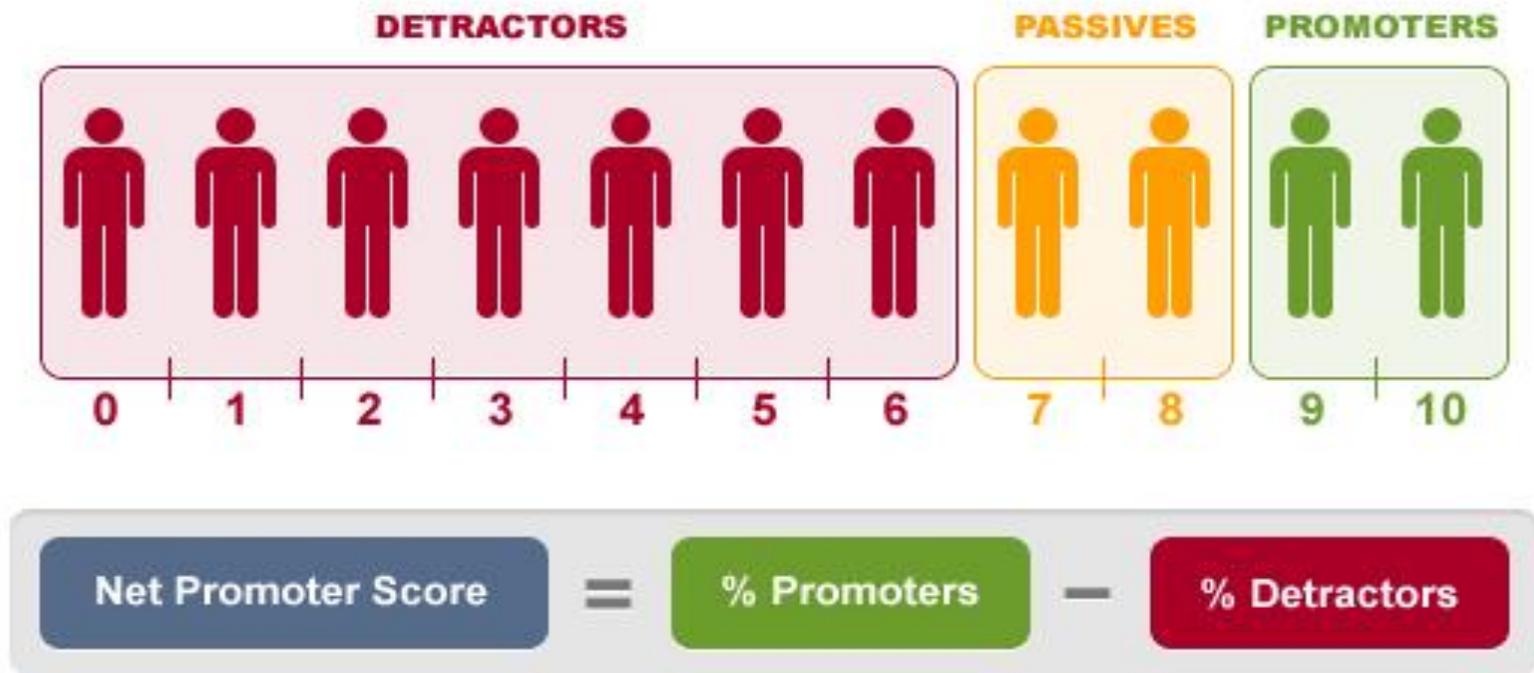
Первый раз клиента приводит  
маркетинг

Второй раз клиента приводит  
ваш сотрудник или вы сами

# Коммуникации в сервисе

- Отзывы
- Каналы связи
- Телефон первого лица
- Почтовый ящик
- Визуальные сообщения

# Оценка сервиса



# Люди в сервисе

ENPS

СТАНДАРТЫ КОММУНИКАЦИИ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ

СИСТЕМА ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЯ

live | classes

 Drive  
the changes

# Стандарты сервиса

## Работа на телефоне



Этап продажи	Содержание
Установка контакта	
Выявление потребностей или задач Список вопросов  Волшебный вопрос (вопросы)	

# Стандарты сервиса

<p><b>Презентация</b> Себя elevator speech</p> <p>Компании (только <u>лид</u>)</p> <p>Срок, когда будет готова целиком</p> <p>Презентация Продукта/услуги или группы товаров. <i>Лид и пара предложений</i></p> <p>Срок, когда будет готова целиком</p>	
<p><b>Частые возражения</b> 1.</p>	<p>Отработка. Варианты. По формуле и ситуативно</p>

# Ожидания клиентов

1. Сделайте меня умнее! Это позволяет мне идти в ногу с быстрыми изменениями в моем мире.
2. Помогите мне делать то, что нужно, самому. Мне нравится чувствовать себя самостоятельным и независимым.
3. Отвечайте мне быстро! Но без потери качества. Быстрый ответ и скорая отписка – это о разном!
4. Кастомизируйте ваше рыночное предложение под мои собственные нужды и потребности!  
Персонализируйте мой опыт
5. Соедините ваше рыночное предложение с тем, во что я верю, на что я надеюсь, что я ценю.
6. Развлекайте меня! Сделайте получаемый мною потребительский опыт ярким и запоминающимся!  
Запоминающимся в позитивном смысле...

# Ожидания клиентов

7. Не позволяйте мне беспокоиться о том, что вы слишком много знаете о моей жизни! Не будьте слишком настойчивы в ваших предложениях, основанных на моих предпочтениях. И берегите мои личные данные так, как вы бережете свои деньги!

8. Уважайте мое время! Сделав свое рыночное предложение максимально доступным. И таким, чтобы с вами было легко иметь дело...

9. Понимайте мои потребности и нужды. Это будет говорить мне, что именно вы меня знаете и понимаете...

10. Относитесь ко мне с уважением, когда что-то пошло не так! Уведомляйте меня о проблеме еще до того, как я ее сам почувствую!

# Ожидания клиентов

11. Не принимайте меня как должное! Я могу оставить вас в любой момент! Если другие станут относиться ко мне лучше...
12. Если вы ошиблись, то честно скажите мне об этом! И покажите, что вы действительно заботитесь обо мне...
13. Соедините меня с компетентной профессиональной командой! Не с одним конкретным человеком, который может быть в отпуске или вовсе уволиться в тот момент, когда мне понадобится его помощь...
14. Мое время также ценно, как и те деньги, которые я вам плачу. А может быть даже больше...
15. Помогите мне так соединить разные детали или части, чтобы с вашей помощью получил некую законченность, помогающую улучшить качество всей моей жизни!
16. Жизнь сложна! Сделайте свое обслуживание простым!

# Ожидания клиентов

- 17. Жизнь тяжела! Сделайте свое обслуживание легким и безнапряжным!
- 18. Жизнь поверхностна! Сделайте свое обслуживание интересным и глубоко насыщенным!
- 19. Жизнь – это боль! Сделайте свое обслуживание радостным и веселым!
- 20. Жизнь одинока! Сделайте свое обслуживание таким, чтобы образовать со мной эмоциональную связь!



**VitalyNovikov.ru**

 +7 911 929-22-69

**Спасибо!**

**Найдите меня в Youtube!**

 **Сфотографируйте, плиз!**

 **Виталий  
Новиков**