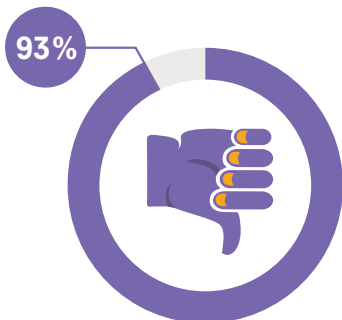
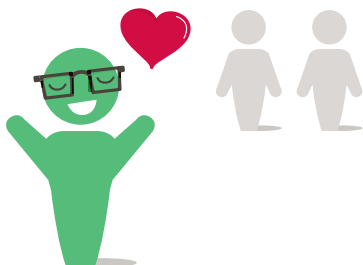


ВАШ СЕРВИС. ОБЪЕКТИВНЫЙ ВЗГЛЯД ВАШИХ КЛИЕНТОВ.

Опыт взаимодействия клиентов и сотрудников компании никогда не бывает безоблачным. Причем... для обеих сторон. В исследовании, проведенном глобальной компанией AchieveGlobal, более 5000 клиентов из разных стран мира рассказали о своем уникальном опыте. Посмотрите на качество сервиса глазами Ваших клиентов и узнайте, что Ваша компания может сделать лучше уже сегодня.



клиентов никогда не будут работать с компанией после **3-х (и менее) случаев** негативного взаимодействия

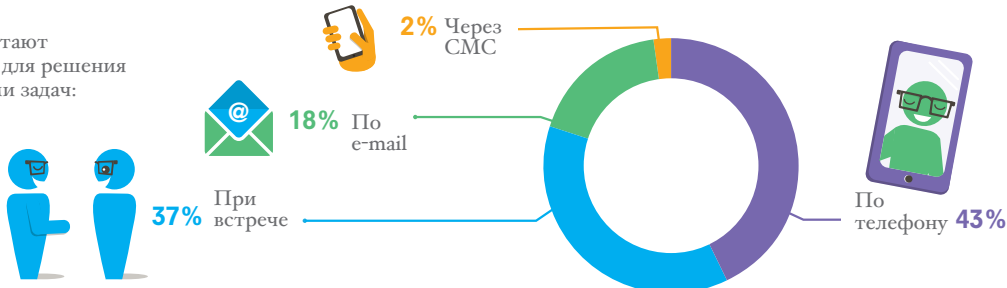


1/3 (33%) клиентов предпочитают **хорошее отношение** моментальному решению стоящих перед ними задач



Более 1/3 (37%) клиентов оставили **негативные комментарии на онлайн площадках** о негативном опыте обслуживания

Клиенты предпочитают **личное общение** для решения стоящих перед ними задач:

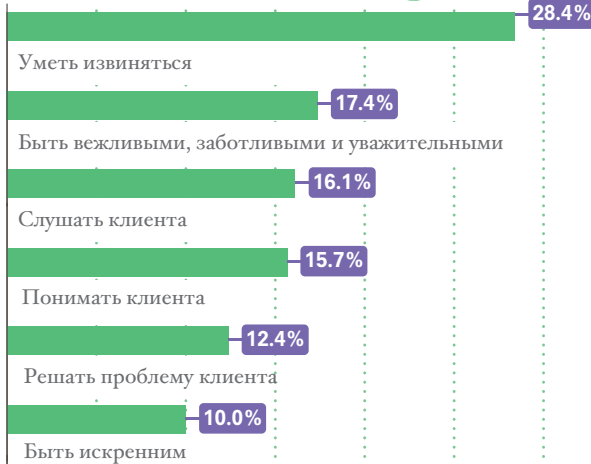


Глазами покупателей:

Главные ошибки сотрудников?



Что должны делать сотрудники?



Создавая положительный опыт. 3 шага к успеху.

Определяющие моменты -

Ситуации, возникающие в процессе взаимодействия, при которых клиент проводит оценку Вашей организации и сотрудников.

Создавайте положительные моменты взаимодействия. Это усилит удовлетворенность клиентов, обеспечит распространение благоприятной информации о компании.



Индекс рекомендаций - Показатель, определяющий склонность клиентов рекомендовать Вашу организацию коллегам и друзьям.

Разработайте план, который обеспечит максимальные преимущества Вам и Вашим клиентам. Повысьте свой индекс за счет продуманного управления системой обслуживания клиентов.



Эмоциональная вовлеченность -

Усилия сотрудников, направленные на создание эмоционального фона, который ожидает клиент при взаимодействии с Вашей компанией.

Обучите сотрудников чувствовать и демонстрировать ожидаемые эмоции. Это позволит создать благоприятную обстановку взаимодействия и усилить положительную оценку компании.

