Название бизнес процесса: Сбор и анализ отзывов

ID: BP06

Тема, цель обсуждения: Автоматический сбор отзывов и их анализ для повышения качества услуг

Дата обсуждения: 28.03.25

Форма обсуждения: Онлайн семинар

Список участников: jefferyr

Ведущий: jefferyr

Делопроизводитель: jefferyr

Владелец бизнес процесса: Менеджер, jefferyr

Обсуждаемые вопросы:

1. Как собирать отзывы с клиентов?
2. Как мотивировать клиентов оставлять отзывы?
3. Как анализировать отзывы и фиксировать проблемы?
4. Как использовать отзывы для повышения качества услуг?

Ответы на вопросы:

1. Отправка автоматических сообщений после визита для сбора отзывов по предпочетаемому каналу связи.
2. Придумать маркетинговые компани, например за отзыв начислять опеределнное кол-во бонусов на счет для последующего использования при оплату услуги.
3. Перечитывать в конце каждого отзывы и фиксировать негативные моменты.
4. Формировать отчет для менеджера с негативом, чтобы он мог указать персоналу на что обратить внимание, чтобы повысить качество услуг.

Спорные вопросы:

Спорных вопросов не было