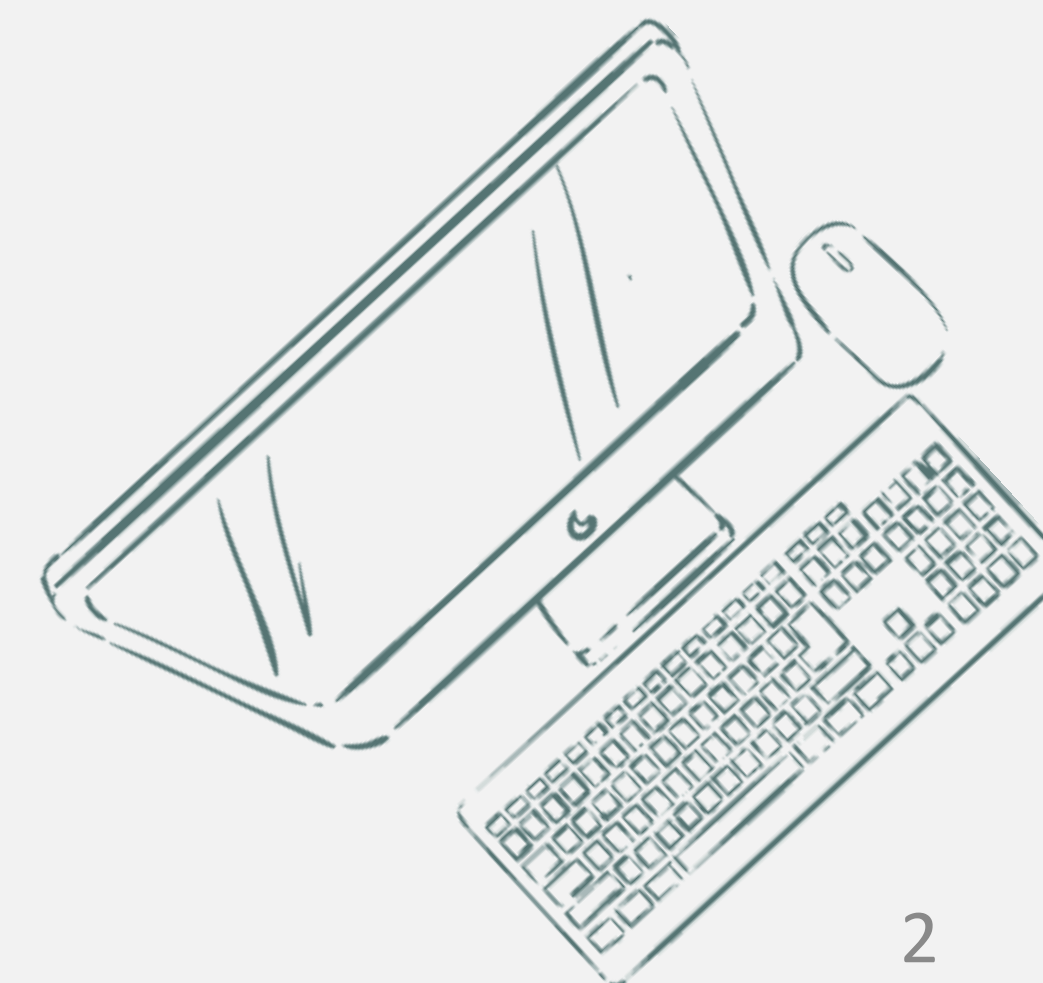


Customer Satisfaction (CSAT)

Удовлетворенность клиента (CSAT)



Получение e-mail от клиентов (Email Capture Rate)



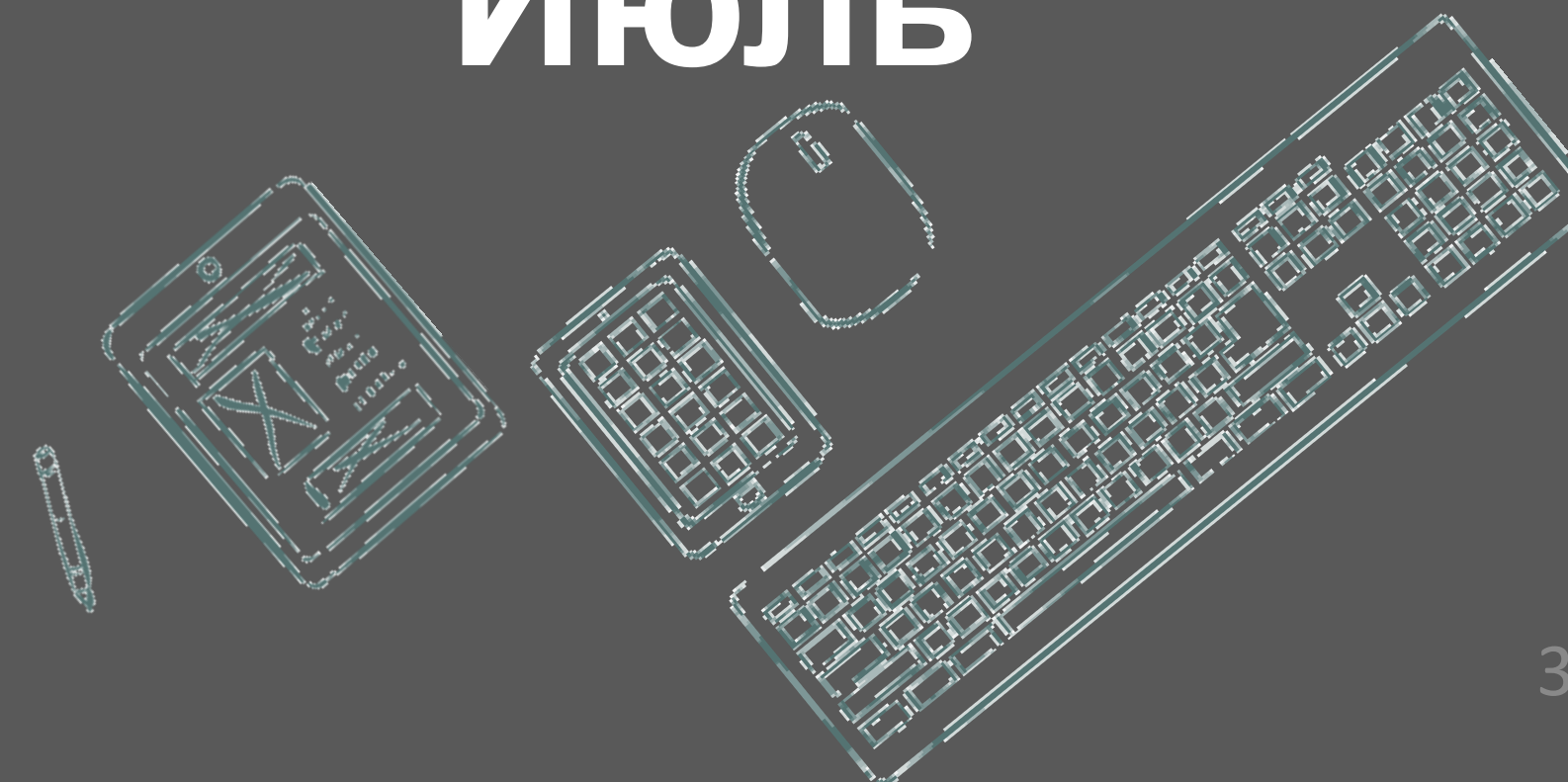
Май



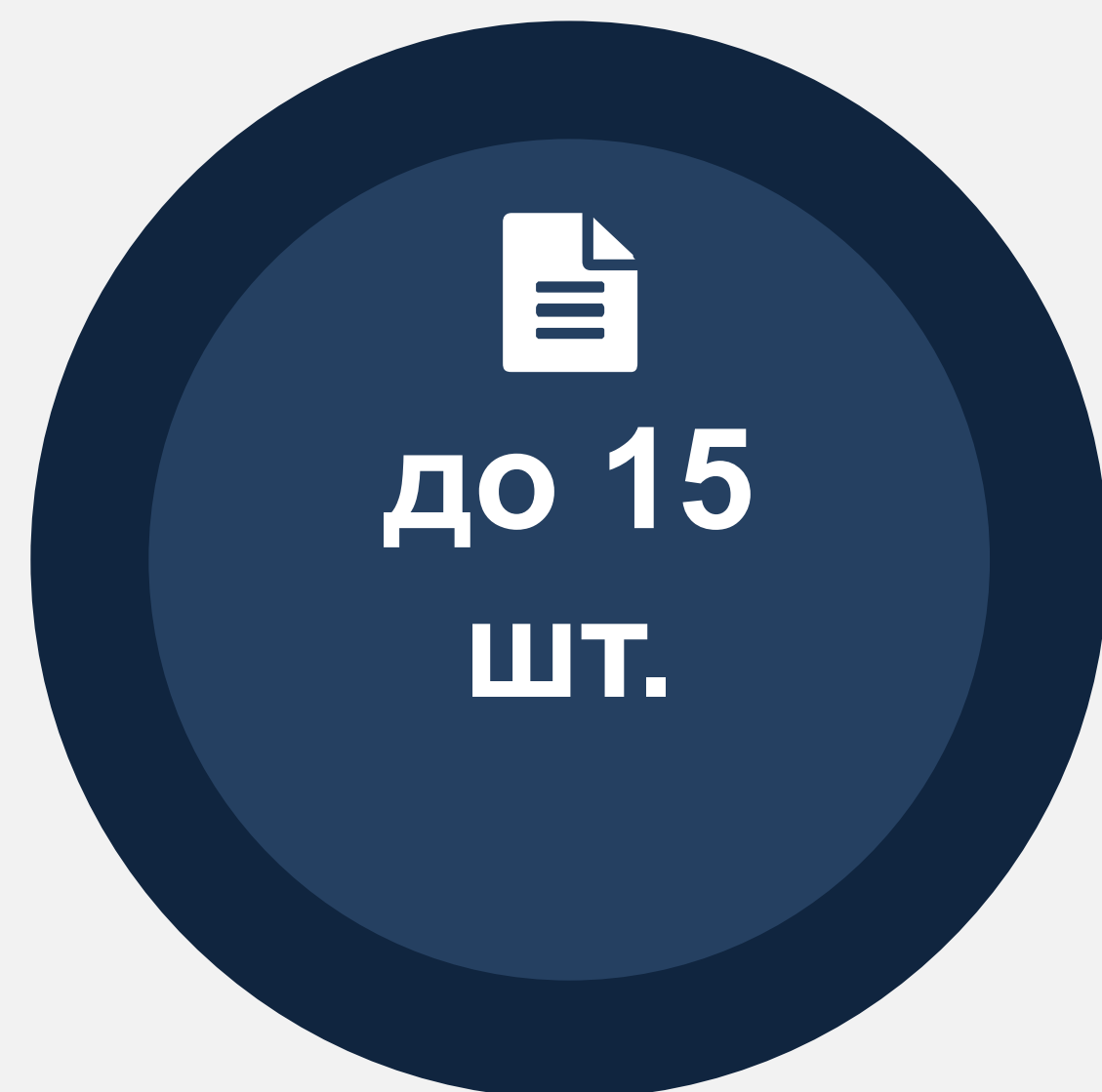
Июнь



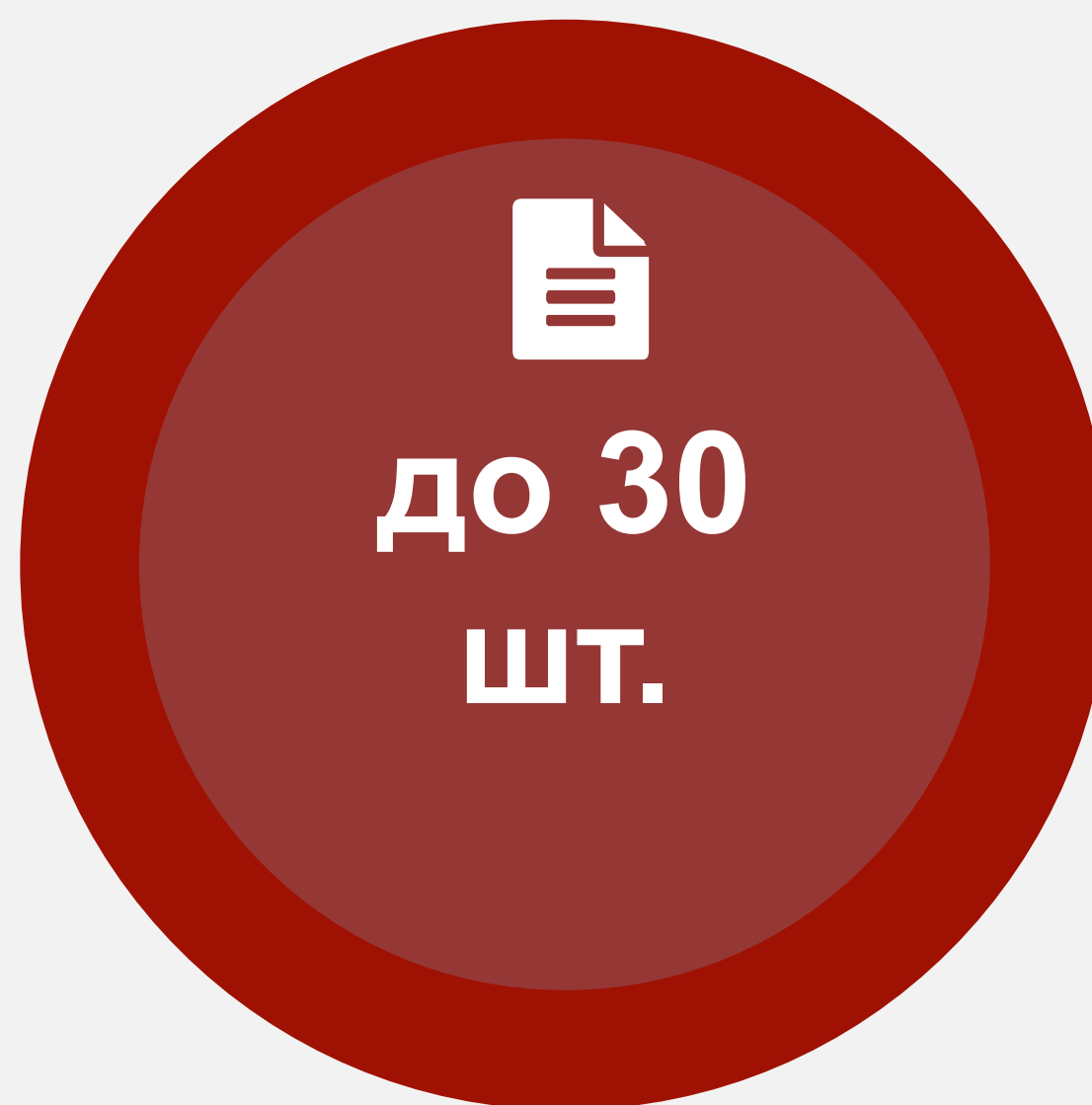
Июль



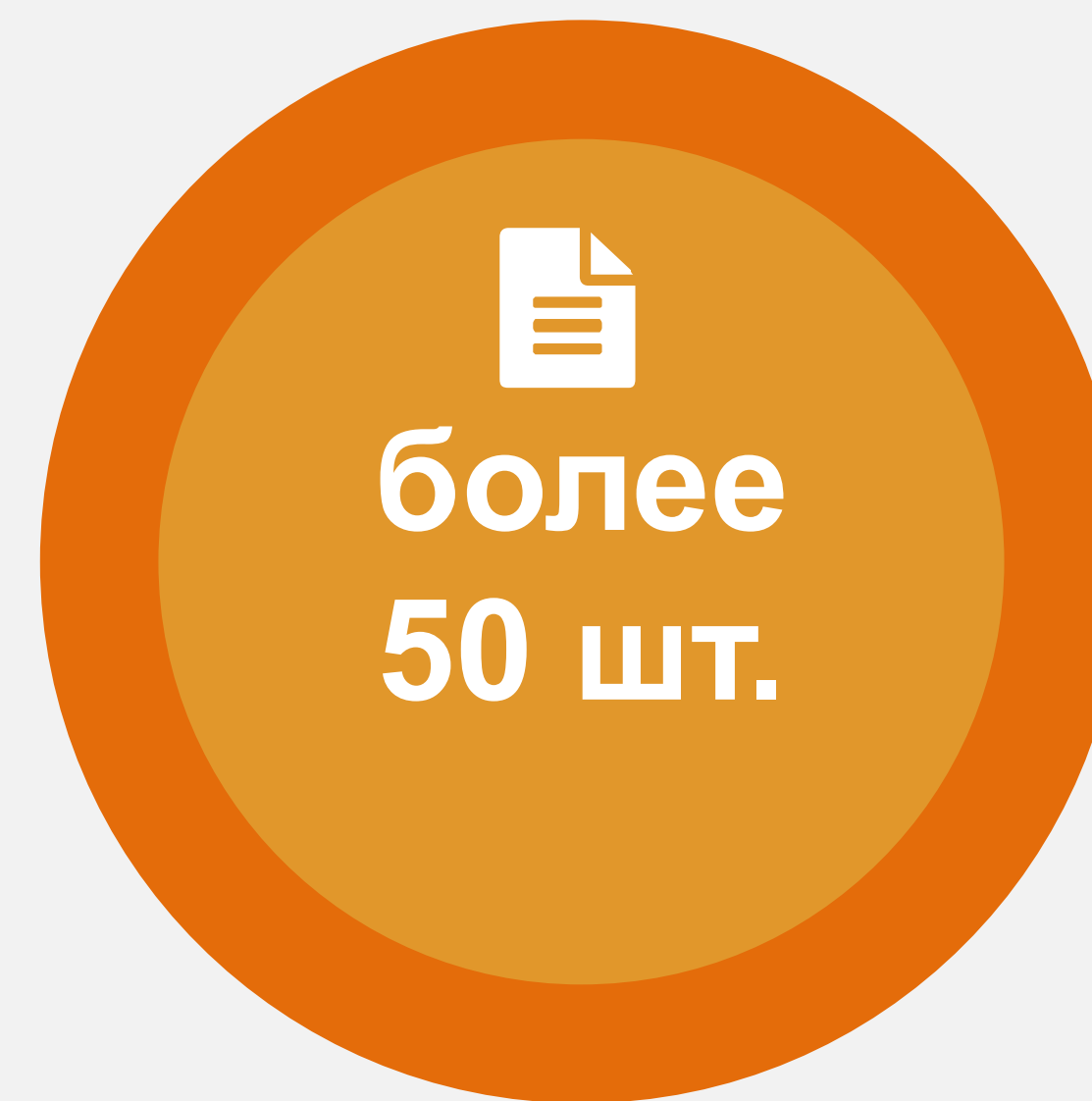
Получение результатов анкетирования



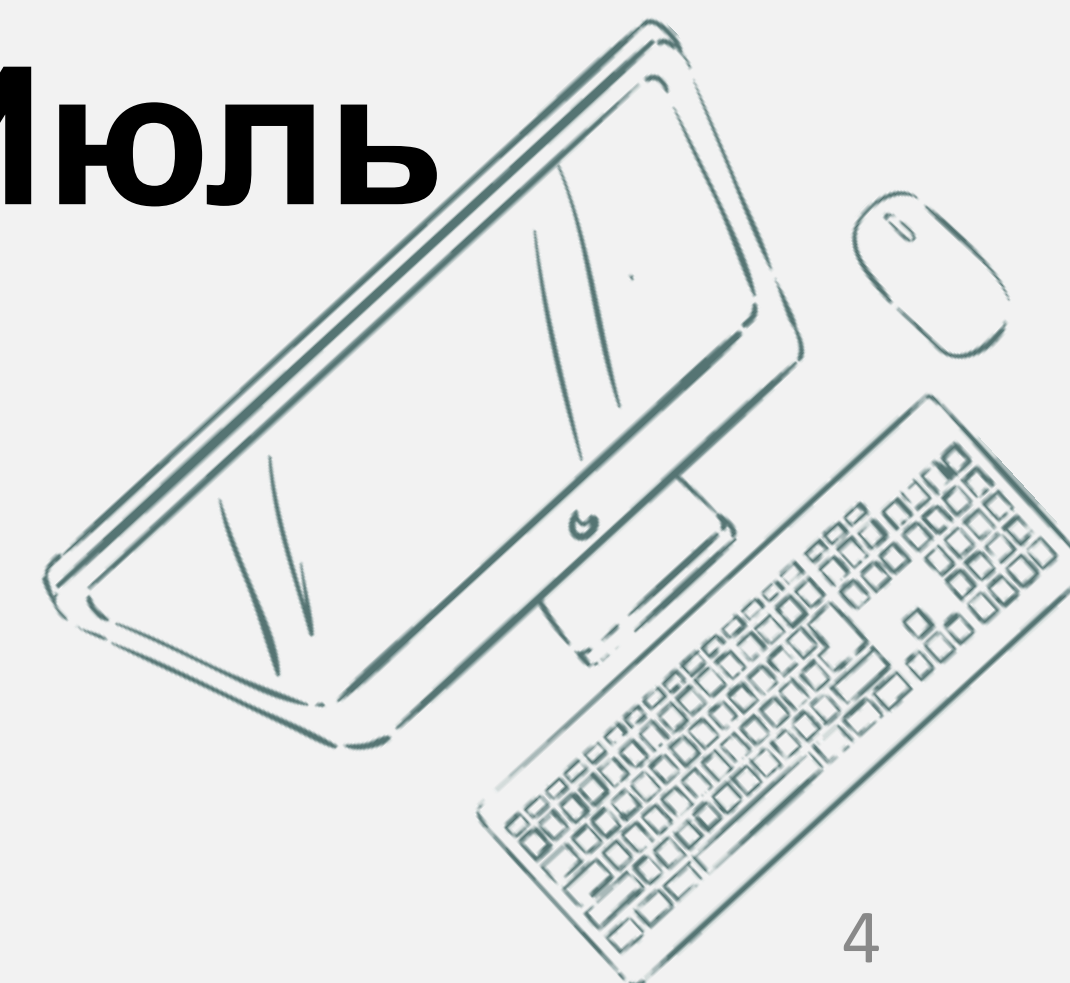
Май



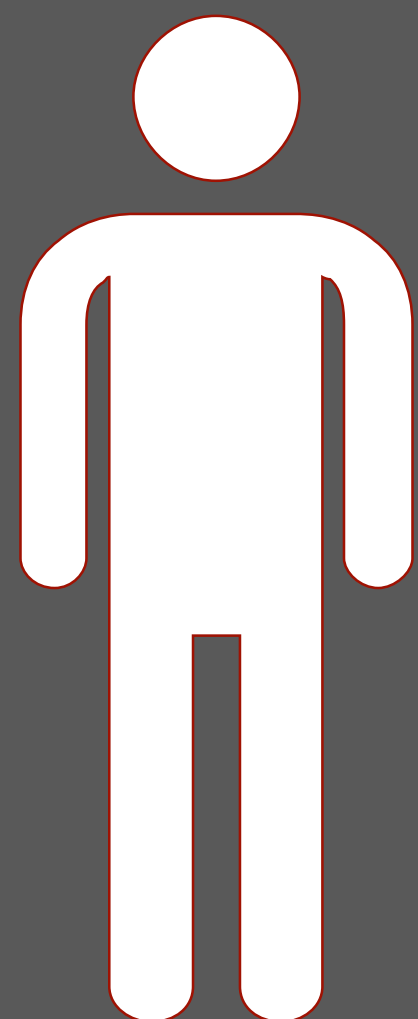
Июнь



Июль



Разработка сценариев по работе с клиентами, опросу, анкетированием, работе над ошибками:



Разработать сценарий общения с клиентом, на тему предоставления e-mail, предоставления помощи в снятии e-mail ВМЕСТЕ, подготовки клиента к опросу на выдаче, к получению и заполнению анкеты.

Организация контроля и отчетности в базе данных, по внесению контактной информации по клиенту: ФИО, адрес, телефон, e-mail.

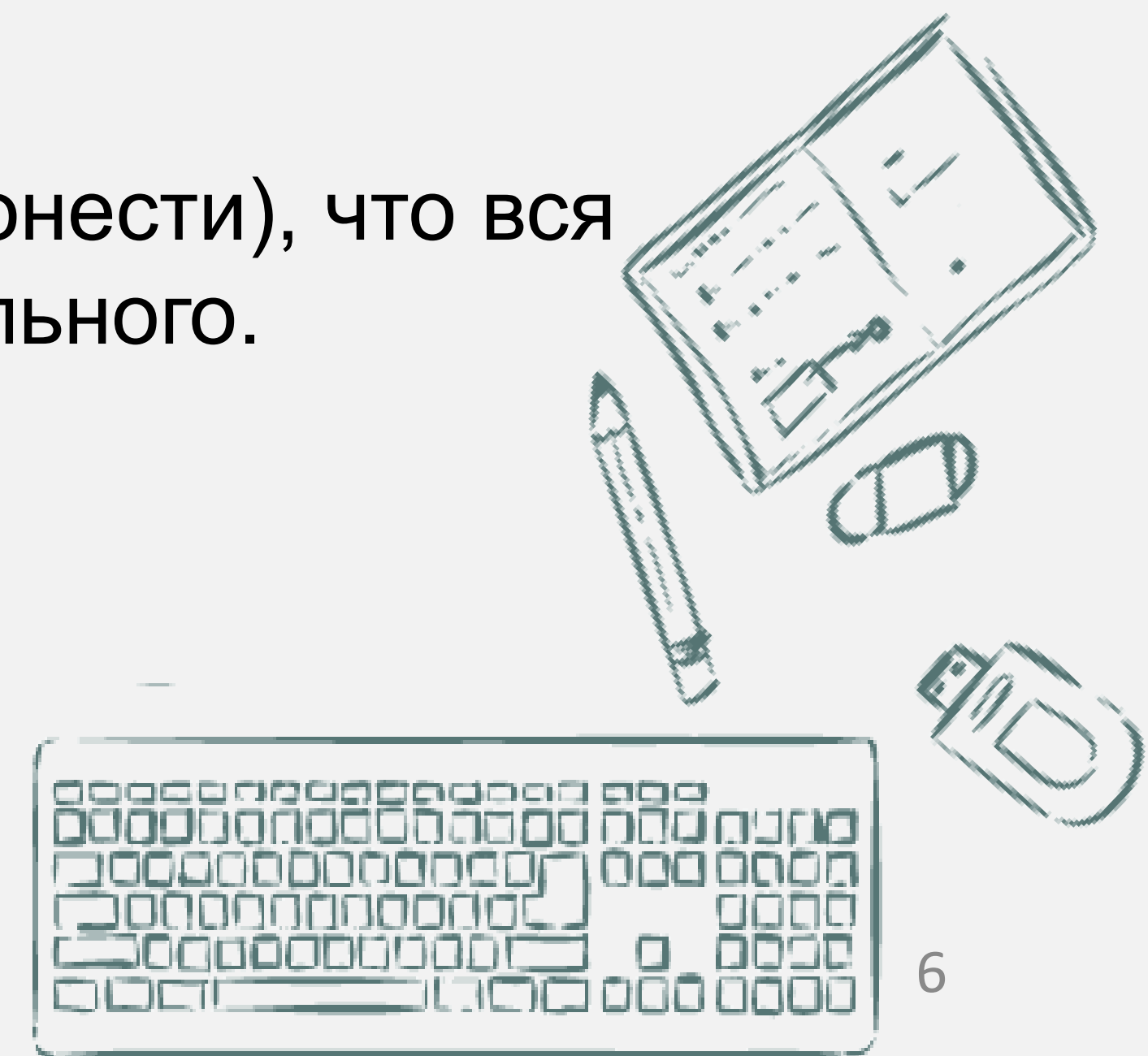
Организация опроса клиента при выдаче его устройства после ремонта. Организация контроля и отчетности по опросам. По результатам опроса, внести информацию в отчет согласованной формы, указать комментарии и приступить к исправлению ошибок. Отчет и скрипт по опросу предоставляется отдельно. Отчетность должна быть 1 раз в день, за вчерашний день.

Философия и направление работы:

Пользователь – ключевое лицо для компании Lenovo, его комфорт и удовлетворенность всем, что связано с Lenovo – залог успеха и роста производителя

Выход из строя устройства Пользователя – это большой стресс и сильный удар для компании Lenovo. Задача СЦ заключается в том, чтобы сгладить сложившуюся ситуацию и предоставить комфортное и качественное обслуживание.

Каждый Пользователь должен понимать (это необходимо мягко донести), что вся техника ломается, и в этом нет ничего страшного и фатального.

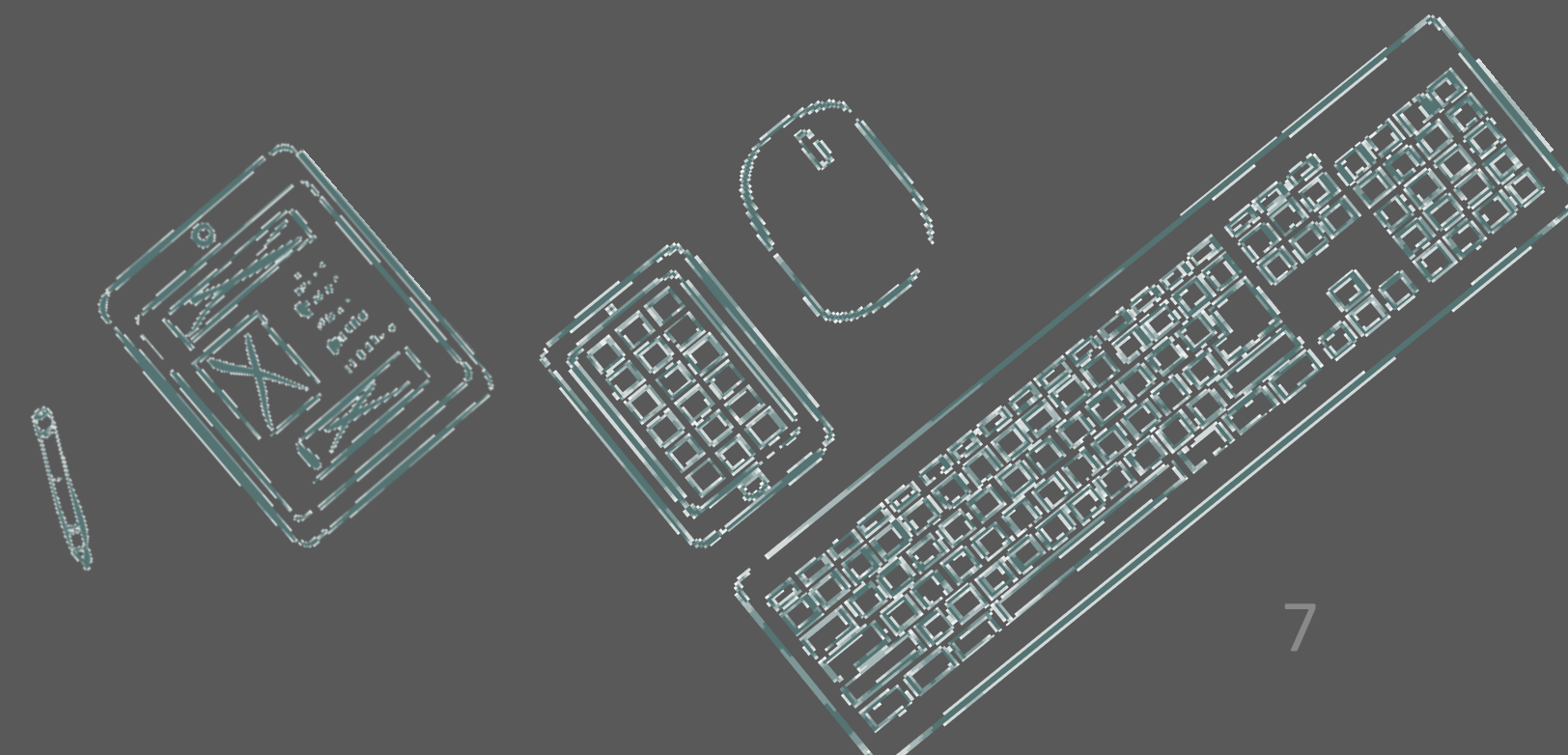


Философия и направление работы:

Пользователь должен понимать всю ответственность, которая ложится на него – указать компании Lenovo на положительные и на отрицательные ее стороны. Именно от стараний и мнения Пользователя зависит будущее производителя.

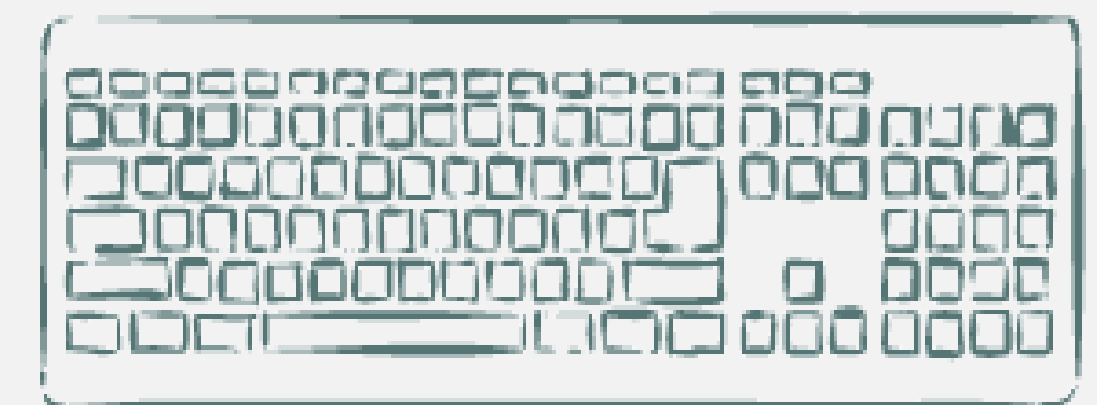
Пользователь – именно тот человек к кому компания Lenovo прислушивается и старается сделать все, чтобы измениться во благо каждого Пользователя.

Некачественный продукт – такого продукта не бывает, хотя конечно Пользователь имеет право выразить свое мнение. Каждый продукт отвечает своей стоимости.



Отношение к Пользователю – одна из Важных и запоминающихся составных работы СЦ: почувствовать ввиду сложившейся ситуации, заверить в том, что Вы во всем разберетесь, помочь клиенту с вопросами по работе устройства, отвлечь, предложить кофе, хорошего настроения и т.д. Ваше отношение должно говорить клиенту, что Вы готовы на все, чтобы Пользователю было комфортно.

Анкетирование, опросы, callback– самый «страшный» и действующий инструмент, с помощью которого Пользователь может нести свет в будущее, ради своего комфорта, ради справедливости и т.д. Необходимо донести Пользователю, что он имеет все, чтобы повлиять на работу как приемщика СЦ, так и всего производителя.



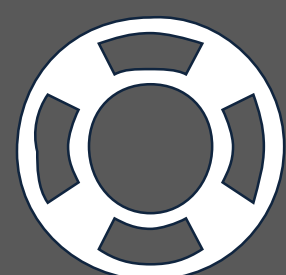
Показатель CSAT имеет несколько параметров:



Общее количество предоставленных e-mail должно составлять не менее 70% от общего входа. И в данном случае имеется ввиду не просто заполнение ячейки e-mail на сайте CRM, а предоставление реальных данных клиента.



Высокая удовлетворенность клиентов (согласно анкетирования) (оценивается от 0 до 10) свидетельствует о высоком и профессиональном уровне СЦ. Данные показатели могут влиять на оплату труда, в виде штрафа / бонуса от общей суммы заработка СЦ.



Использование CSAT дает возможность СЦ анализировать свою работу. Эти знания дают большое преимущество, так как мнение клиента о работе СЦ – это видение со стороны, это более объективное мнение.

A group of people are working at a wooden table. In the foreground, a person's hands are visible, one holding a pen over an open notebook. On the table, there are two glasses of iced coffee, a pair of glasses, and several other notebooks. A laptop is open on the right side of the table. The background shows other people working, though they are out of focus.

Спасибо за внимание