

*Обмен консультационными разработками*

# Техника работы компании с клиентами

Артёменко А.М.,  
консультационный партнёр  
консалтинговой компании

• “Ключевые решения”,  
дипломированный консультант по  
управлению,  
кандидат экономических наук, доцент



КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ  
КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ

## Результативность СМК “М” (фрагмент Отчёта о функционировании СМК за 2009 г.)

Содержание критериев	Баллы		
	Макс.	2008 г.	Факт 2009 г.
1.Результативность процессов СМК	250	227,2 (91%)	181,8 (72,7%)
2.Удовлетворённость потребителей	250	207,5 (83%)	222,1 (88,8%)
3.Результаты внутренних аудитов	250	223 (89,2%)	235,9 (94,3%)
4.Достижение целей в области качества	250	107,1 (42,8%)	125 (50%)
Итого:	1000 (100%)	765	764



## Результативность СМК “М”

*Индекс удовлетворённости потребителей текстильных полотен составил 4,71 балла – “хорошо”, швейных изделий – 4,04 “хорошо”. В сравнении с 2008 г. потребители снизили оценку по показателю “качество продукции” и по показателю “широта ассортимента швейных изделий”. Снижены баллы по показателю “возвраты потребителей”.*

*Возвращено продукции от потребителей 202,5 тыс.п.м., в том числе по качеству – 39,46 тыс.п.м., что составило 0,15% от выпуска. В 2008 г. возвращено было 34,64 тыс.п.м. – 0,09%.*

**То, что оценка проводится регулярно и выглядит стройно – здорово  
Но методика – не инструментальна.**

Что действительно нужно знать для улучшения работы в следующем цикле?

**Какой параметр и на какую величину нужно изменить,  
чтобы привлечь целевую категорию потребителей**



# Схема анкеты удовлетворённости клиента

Что я:

1) думал о «М» до сотрудничества...

2) думаю о «М» после сотрудничества...

3) скажу своим знакомым о «М»...

4) думаю о дальнейшем сотрудничестве с «М» в будущем

...



# Анализ результативности мероприятий по работе с клиентами

Мероприятия по отношению к клиенту	Степень результативности мероприятий					
	положительные результаты превзошли наши ожидания	положительные результаты соответствовали ожиданиям	положительные результаты есть, но несколько меньше, чем ожидали	положительные результаты есть, но гораздо меньше, чем ожидали	никаких результатов не ощутили	в

Шаг 1. Внесите мероприятия, которые в 2009 году были проделаны по отношению к клиентам «М» (разумеется, к каждому из них).

Шаг 2. Отметьте те степень результативности каждой из мер.



## Анализ результативности мероприятий по работе с клиентами (продолжение)

Клиенты, удовлетворенные работой с «М» в 2009 г.	Действия, предпринятые клиентами по отношению к «М» в 2010 г.						
	увеличили заказ на ...	закупают большую долю ассортимента	согласились перейти в иную ценовую нишу	более качественно выполнили принятые обязательства	проявили интерес к проблемам и достижениям «М»	оказывал и помощь «М» в выполнении отдельных операций	другое (напишите что)...

**Шаг 3. Внесите клиентов, которые в 2009 году были удовлетворены результатами работы с «М».**

**Шаг 4. Отметьте те действия, которые они предприняли по отношению к «М» в 2010 году?**



## Планирование результативности работы с клиентами

Клиенты, удовлетворенные работой с «М» в 2009 г.

«М» ожидает от клиента (в измеримых величинах укажите, что конкретно..)

**Шаг 5. В измеримых величинах выразите то, чего Вы ожидаете от клиентов в 2010-2012 гг.?**



# Памятка клиенту

Есть	Должно быть	Что даёт
<p><i>Плащевые ткани с водоотталкивающей отделкой.</i></p> <p><i>Максимальная t 40<sup>0</sup> С.</i></p> <p><i>Механические воздействия обычные.</i></p> <p><i>Полоскание обычное.</i></p> <p><i>Отжим обычный.</i></p> <p><i>Примечание:</i></p> <p><i>изделие после стирки обязательно подвергается глажению.</i></p>	<p>Какие изменения произойдут с тканью (какие свойства потеряет ткань и на сколько %), если будут превышены рекомендуемые требования к температуре стирки.</p> <p>Как можно устранить сильное загрязнение (есть же предел возможности отстирать ткань) и возможная потеря свойств ткани.</p> <p>Какие СМС предпочтительно использовать при стирке этой ткани и насколько они дают лучший эффект, чем не рекомендуемые.</p> <p>Вода какой жёсткости (содержания хлора, железа) не даст нужного эффекта (отбеливания, например)</p> <p>Какие виды загрязнений лучше отстирываются в кислотной среде, а какие в щелочной?</p> <p>Если пропустить операцию «глажение» 1 раз, то ткань потеряет такие-то свойства. С ней произойдут следующие изменения ...</p> <p>+ Услуга: уточнить у клиента условия эксплуатации ткани, чтобы знать, что ему уж точно не стоит покупать (ведь клиент не специалист по использованию тканей)</p>	<p>Клиенту неудобно (даже абсурдно) предъявлять претензию, поскольку их предупредили, они видят возникший эффект и ответственность возложат на собственный персонал.</p> <p>«М» - знает свойства своих тканей и условия, в которых они должны эксплуатироваться гораздо лучше клиента.</p> <p>Ткани и изделия из них становятся частью жизни потребителя.</p>



**Спасибо за внимание!**



**КЛЮЧЕВЫЕ РЕШЕНИЯ**  
КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ