

место клиентского сервиса

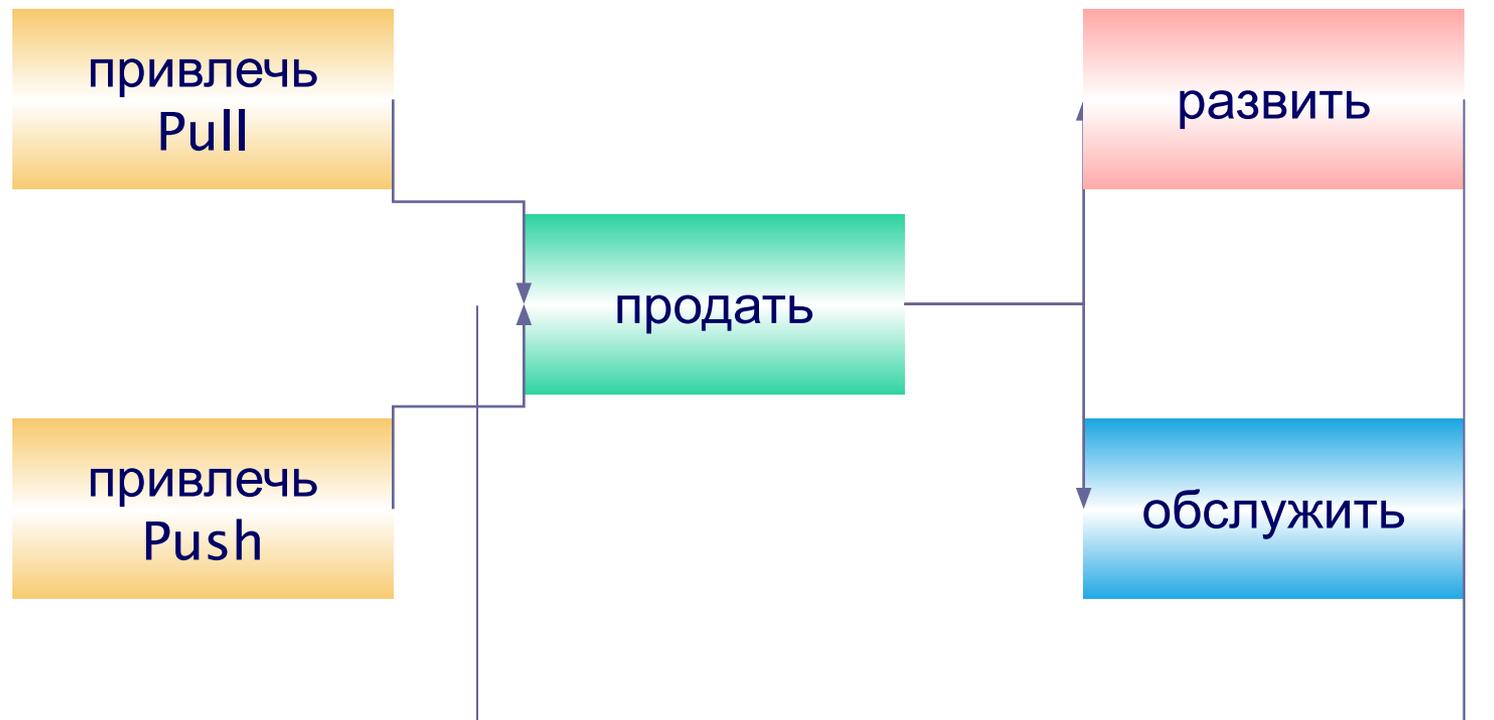
в общей системе построения клиентских взаимоотношений



Вадим Дозорцев, Мария Колчина

мастер класс управления взаимоотношениями с клиентами,
Москва, 2009 г.

жизненный цикл клиента (сбытовая процедура)



предназначение клиентского сервиса на различных этапах жизненного цикла

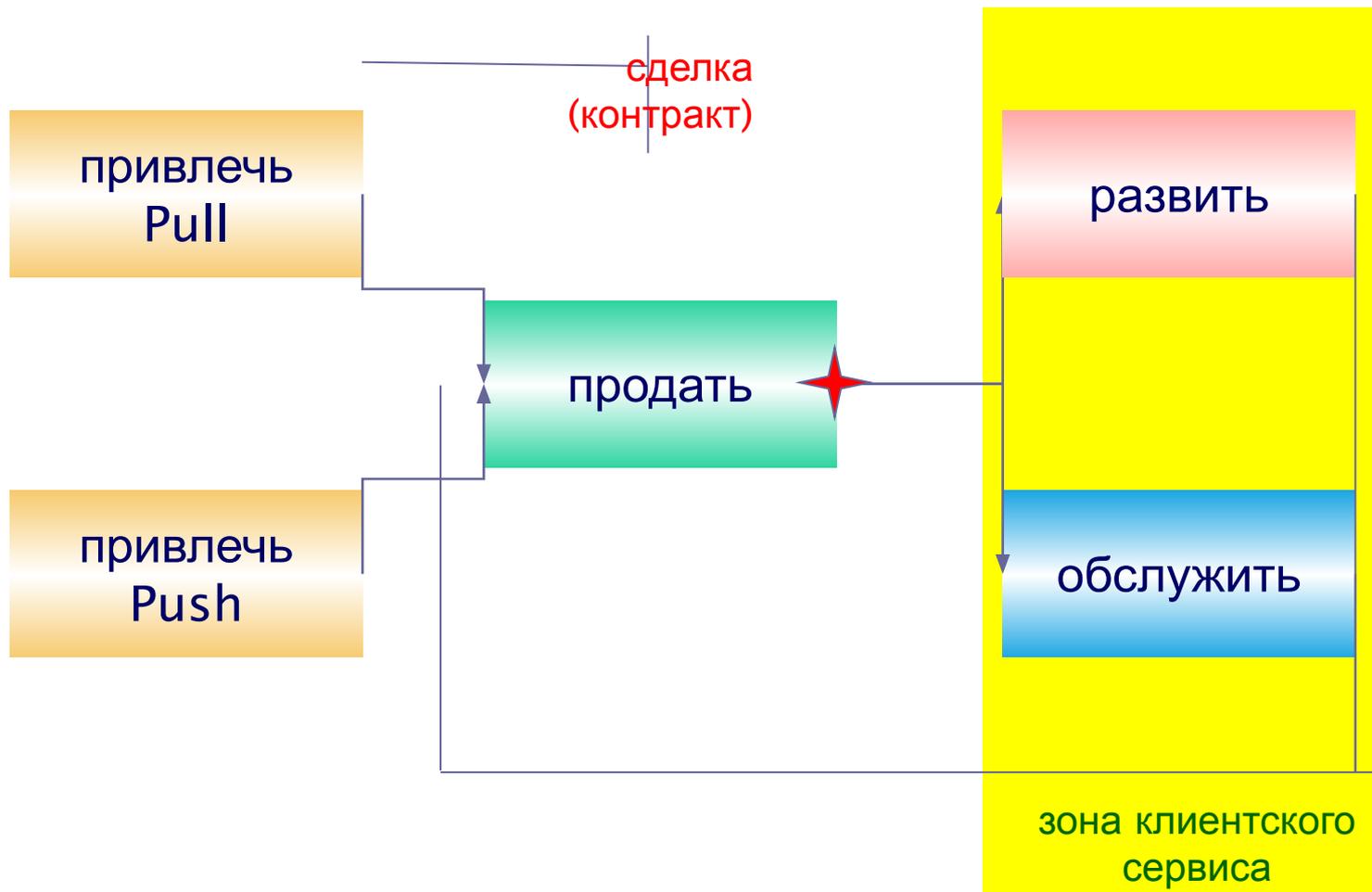
«обслужить»:

- обеспечить предоставление продукта, согласно условиям сделки
- обеспечить своевременную оплату от клиентов
- минимизировать количество претензий и рекламаций от клиента
- обеспечить должный уровень удовлетворенности клиента

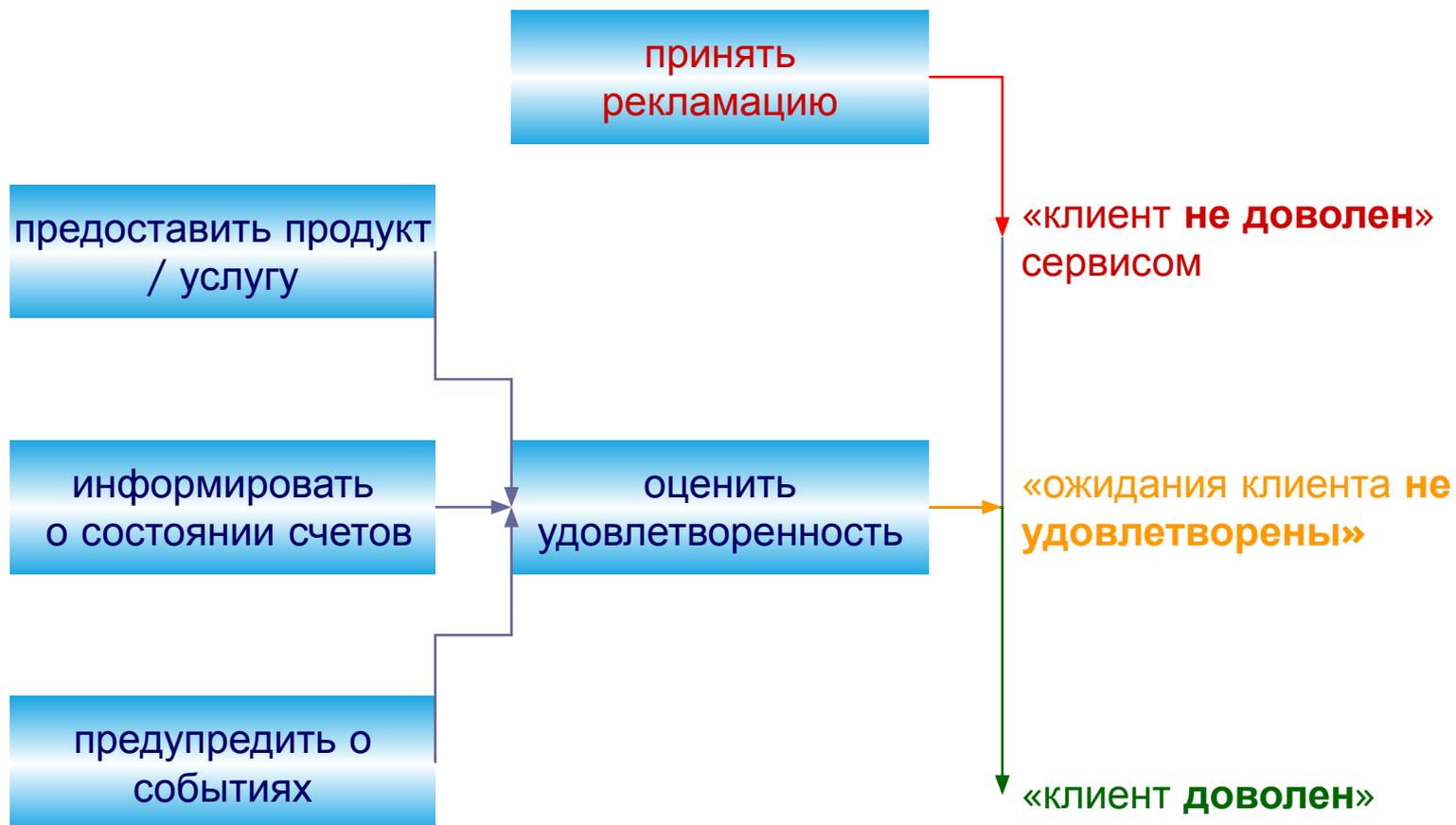
«развить»:

- минимизировать потери от претензий клиента
- добиться лояльности клиента для осуществления cross-продаж
- получение от клиента рекомендаций для расширения клиентской базы

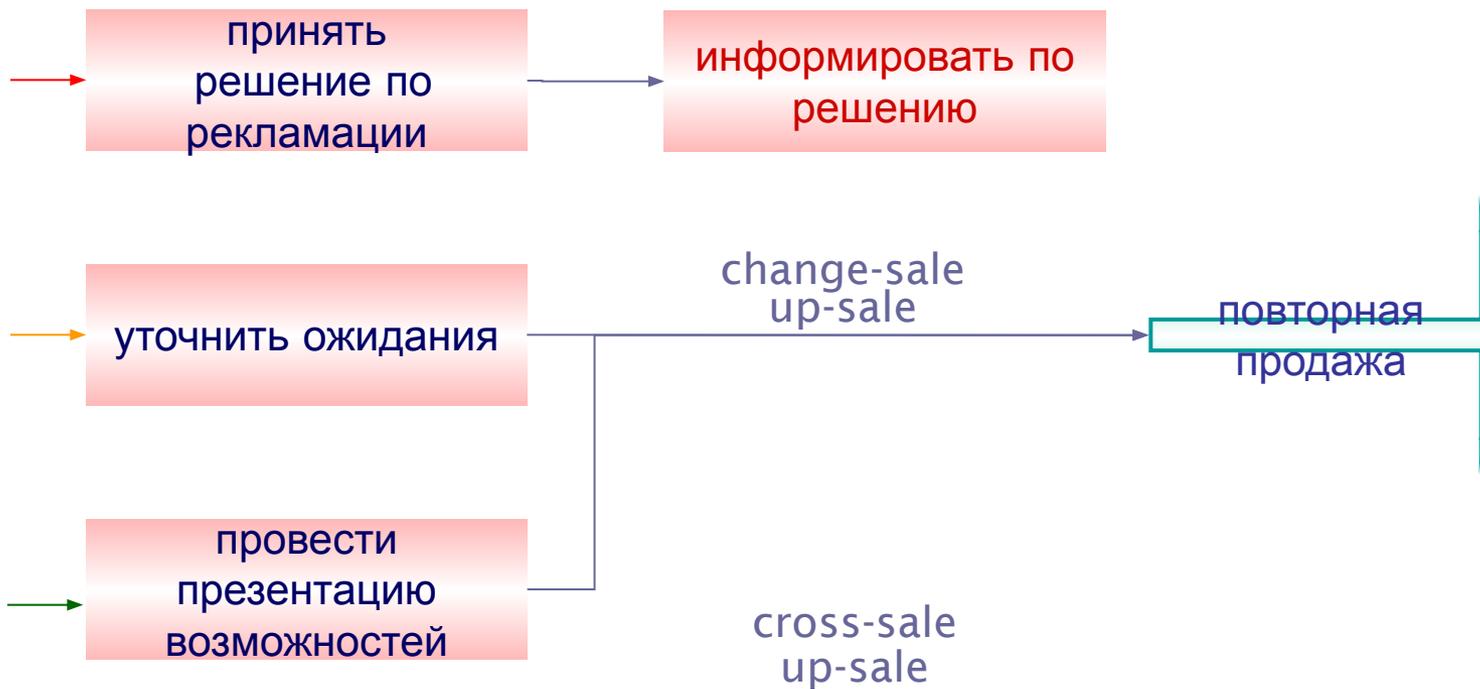
клиентский сервис



процесс обслуживания

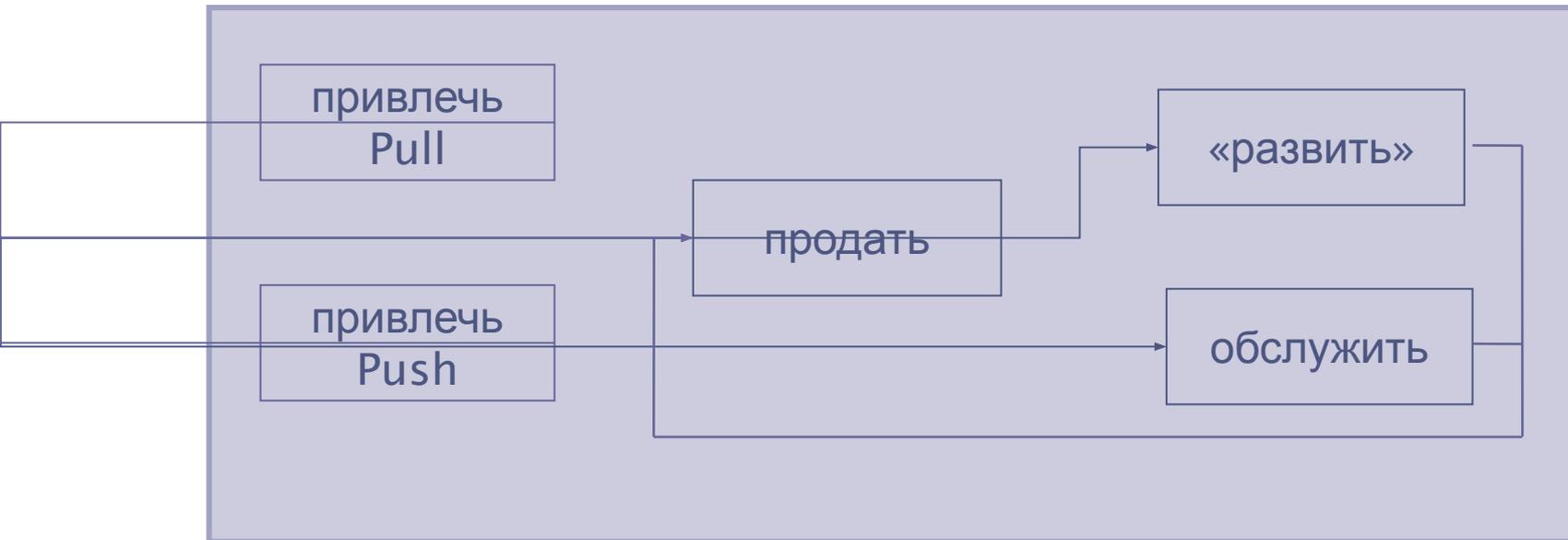
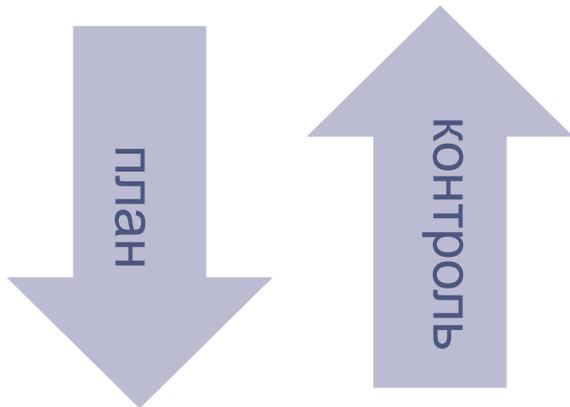


процесс развития



поддержание личных взаимоотношений с клиентами

вертикаль власти



планирование клиентского сервиса

