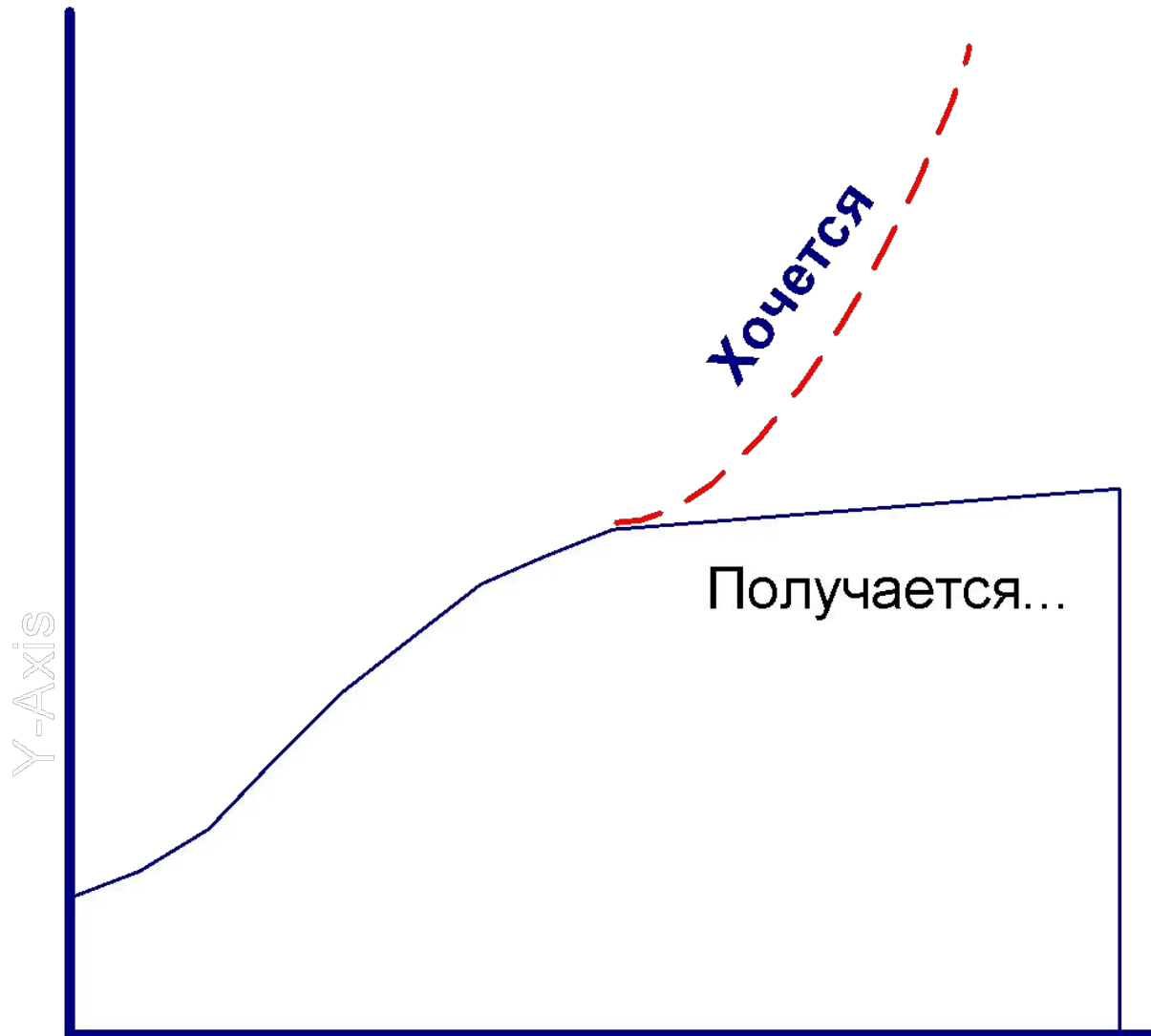


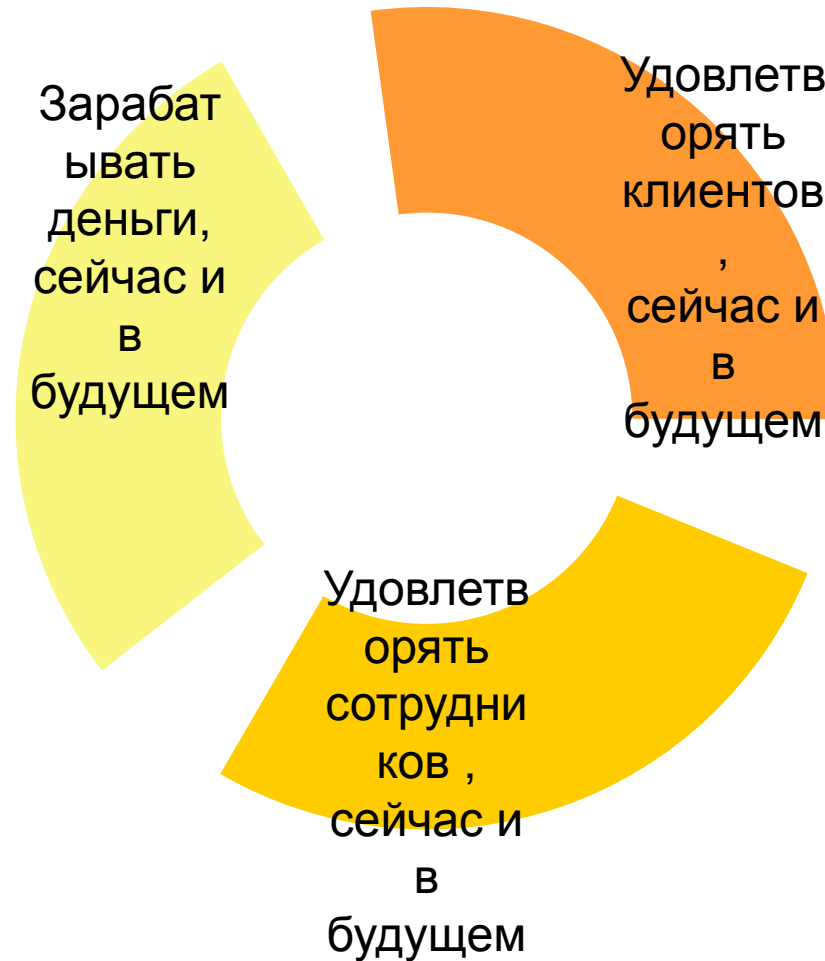
Как управлять клиентоориентированной компанией

Николай Михайловский
Генеральный директор
ООО «Лаборатория НТР»

Чего мы хотим?

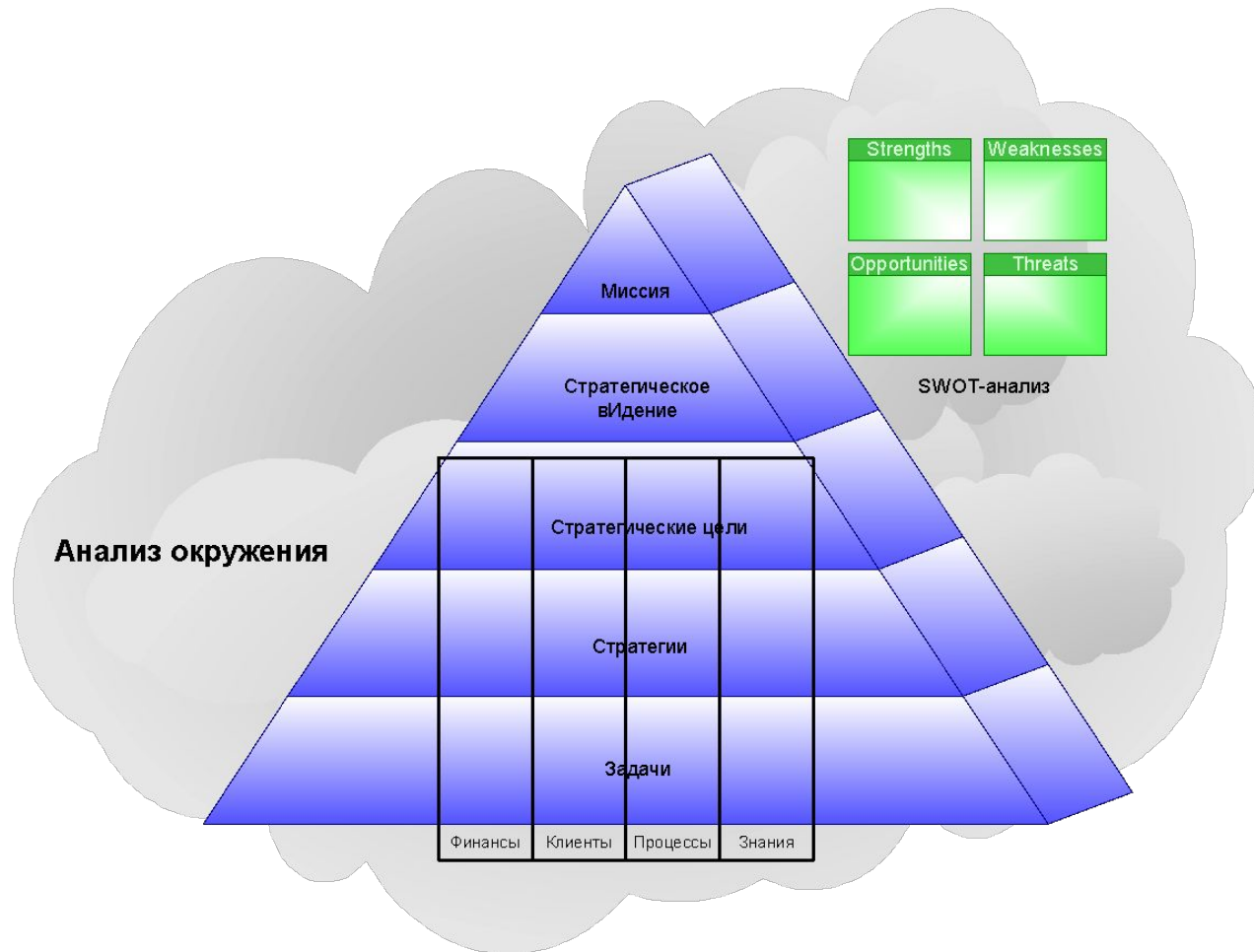


Какая у вас компания?



Ориентированность на клиента – это стратегия компании

Стратегия управления отношениями с клиентами



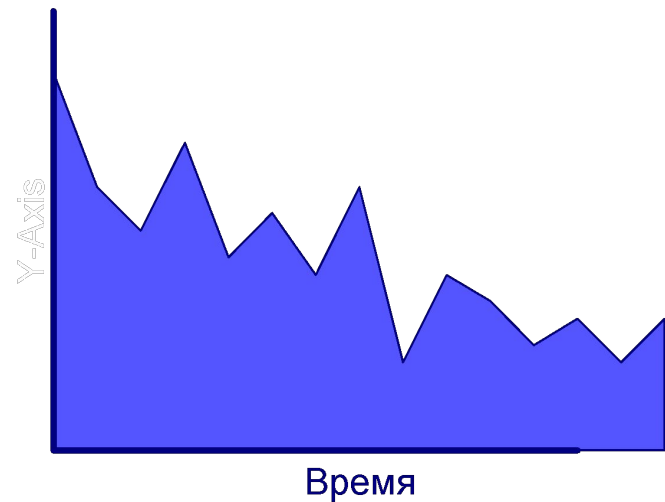
Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами

Состоит из:

- Стратегических целей, относящихся к клиентам, вкюпе с измеримыми индикаторами их достижения и целевыми значениями этих индикаторов.
- Собственно стратегий, определяющих отношения с клиентами. Например, такой стратегией может быть конкурентное преимущество за счет ориентации на наиболее крупных клиентов.
- Задач, детализирующих выполнение стратегии. Например, такой задачей может быть разработка системы и сбор данных, которые позволят создать более привлекательные для корпоративных клиентов тарифные планы.

Когда компании становятся клиентоориентированными?

- Жесткая конкуренция на рынке
- Стагнация экономики



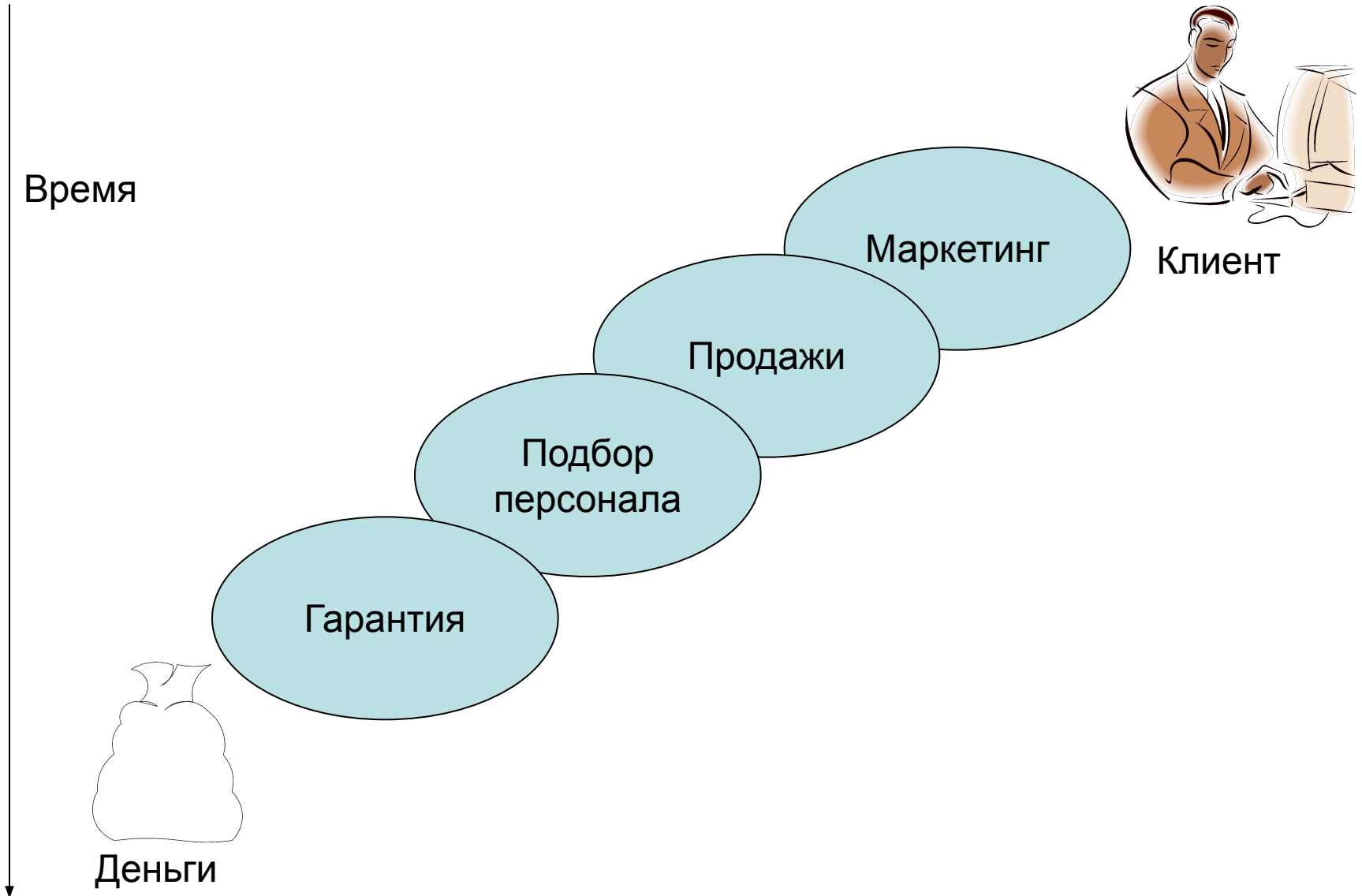
Клиентоориентированность для кадровых агентств

- Двоякая!
- Кадровое агентство работает с людьми и как с покупателями, и как с кандидатами
- Кандидат тоже может стать клиентом, и очень скоро

Клиентоориентированность

- Взаимодействовать с клиентом так, как ему удобно
- Знать клиентов (собирать данные о них)
- Понимать клиентов (анализировать)
- Вовлекать клиента в деятельность

Производственный процесс



Проектное управление

- Мы с вами производим единично, под заказ. Поэтому все организовано в проекты
 - Маркетинговые проекты – поставляют нам новых потенциальных заказчиков
 - Производственные проекты – мы делаем нечто полезное заказчикам, а они платят нам деньги

Воронка продаж

Потенциальные заказчики, 1000

Маркетинговый проект

Подтвердили интерес после обзвона, 100, 1 мес

Заказали подбор персонала, 10, 3 мес

Заплатили, 9, 5 мес



Вехи проектов по продаже

Спасибо за внимание!

Ваши вопросы?

Николай Михайловский

+7 095 9620386

nickm@ntrlab.ru

<http://www.ntrlab.ru>