

# Клиентоориентированность

Alex  
Volkov

Основатель SMM Маяк, директор ТП TargetHunter







# Ориентир на клиентов

Это способность компании создавать дополнительный поток клиентов и дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и удовлетворения потребностей клиентов



# Ниши с повышенной виральностью

- Продолжение рода
- Дети
- Пожилые
- Образование
- Медицина
- Политика
- Сфера оплаты услуг



# Разнообразие конкурентов



# Размер вопроса

## АКТИВЫ (все данные)

Место	Лиц	Банк	Город	Активы, млн.руб.
1	1481	СБЕРБАНК РОССИИ	Москва	22 903 832
2	1000	ВТБ	Санкт-Петербург	9 716 579
3	354	ГАЗПРОМБАНК	Москва	5 538 981
4	1623	ВТБ 24	Москва	3 252 722
5	3349	РОССЕЛЬХОЗБАНК	Москва	2 775 919
6	2209	ФК ОТКРЫТИЕ	Москва	2 745 975
7	1326	АЛЬФА-БАНК	Москва	2 521 373
8	3466	НАЦИОНАЛЬНЫЙ КЛИРИНГОВЫЙ ЦЕНТР	Москва	2 491 792
9	1978	МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	Москва	1 349 112
10	3251	ПРОМСВЯЗЬБАНК	Москва	1 308 687



# Что спрашивали на тесте



2013 год  
Ограбление у банкомата

Все заснято на видеокамеру



Один вопрос - интересующих всех

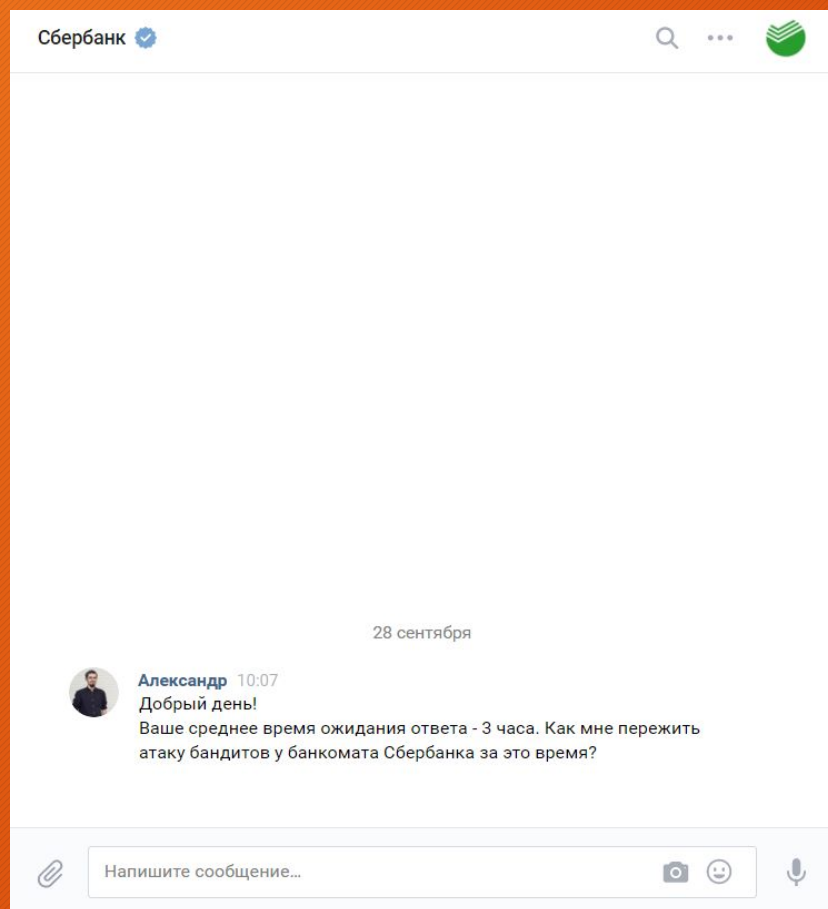
# Выживу ли я?

Как справиться с нападением у банкомата?

К моему горлу приставлен нож, я не могу вызвать полицию по телефону, прохожие не вмешиваются. Бандиты требуют снять деньги. Я хочу жить и не хочу отдавать крупную сумму денег (например 50 тысяч рублей)



# Удивительные ответы банков в соц. сетях



Сбербанк - игнор с 28 октября  
Сообщение прочитали





# Удивительные ответы банков в соц. сетях


Тинькофф


Предлагают рисковать жизнью


28 сентября

 **Александр** 10:00  
А если у меня у горла нож

 **Тинькофф Банк** 10:14  
Выбить нож из рук нападающего.

 **Александр** 10:15  
Я хиляк, и у меня не получится  
Что делать?

 **Тинькофф Банк** 10:43




Тренироваться.



# Удивительные ответы банков в соц. сетях



ПУМБ – Перший Український Міжнародний Банк 

ПУМБ online – це Ваш час та зручність щодня! <https://online.pumb.ua>

 Вітаємо вас у офіційній спільноті банку ПУМБ!

Тут ви знайдете корисну інформацію про особисті фінанси, дізнаєтесь все про наші пропозиції, а також зможете задати нам будь-які питання і отримати консультацію експертів.

Спілкуйтесь з нами та іншими учасниками спільноти та дізнавайтесь поради зі світу фінансів, які полегшують ваше життя.

• ПУМБ. Ваш фінансовий гід онлайн! •

ПАТ «ПУМБ» надає всі види банківських послуг. Ліцензія НБУ №8-2 від 12 лютого 2015 року.

 <http://www.pumb.ua>

Вы добавлены в чёрный список этого сообщества.





# Правильные ответы банков в соц. сетях



**Банк Хоум Кредит Казахстан** 10:28

Добрый день! Хотим Вас предупредить, что мы Казахстанский филиал Банка Хоум Кредит. По поводу Вашего вопроса. Хотим сказать, что жизнь дороже денег и не стоит из-за них рисковать ей. Надеемся, что с Вами такое никогда не случится. Но если нападение было совершено у самого банкомата, то на



**Банк Хоум Кредит Казахстан** 10:36

К сожалению, в наших банкоматах нет данной функции, но Вы нам подали идею для размышления. Спасибо :)



**Александр** 10:37

Тогда можно сказать, что вы не клиентоориентированный банк, раз нет такой функции?



**Банк Хоум Кредит Казахстан** 10:41

Мы всегда стараемся идти на встречу нашим клиентам и Ваше обращение показало нам что нет предела совершенству 😊



**Александр** 10:41

Отлично, вы оповестите когда реализуете эту функцию?  
Я часто путешествую, иногда бываю в Казахстане



**Банк Хоум Кредит Казахстан** 10:43

С удовольствием! Будем очень рады видеть Вас в Казахстане. 😊

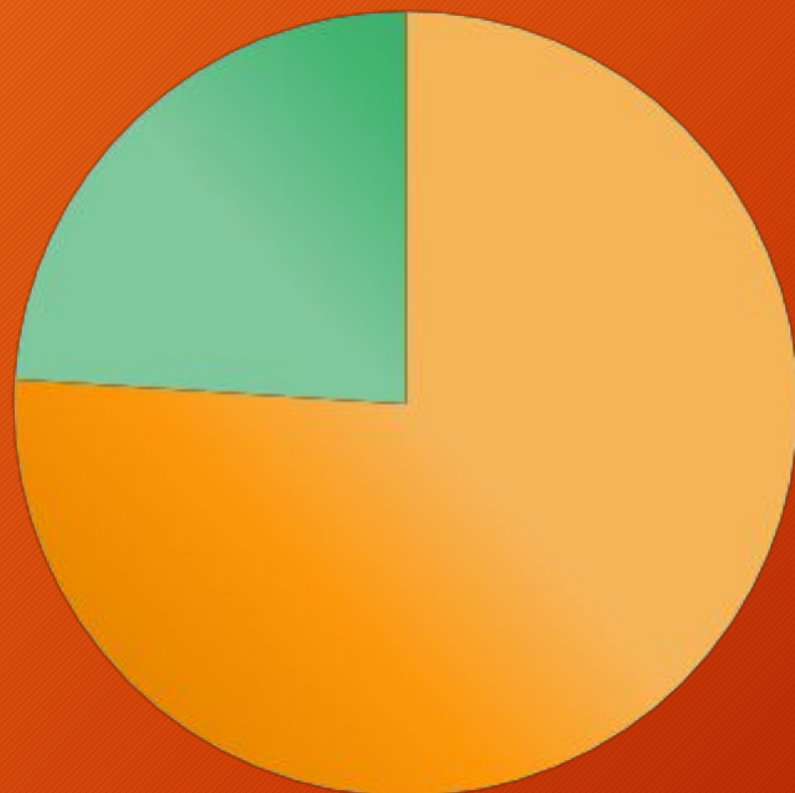
# Статистика vk.cc/7bYFhm





# Статистика vk.cc/7bYFhm

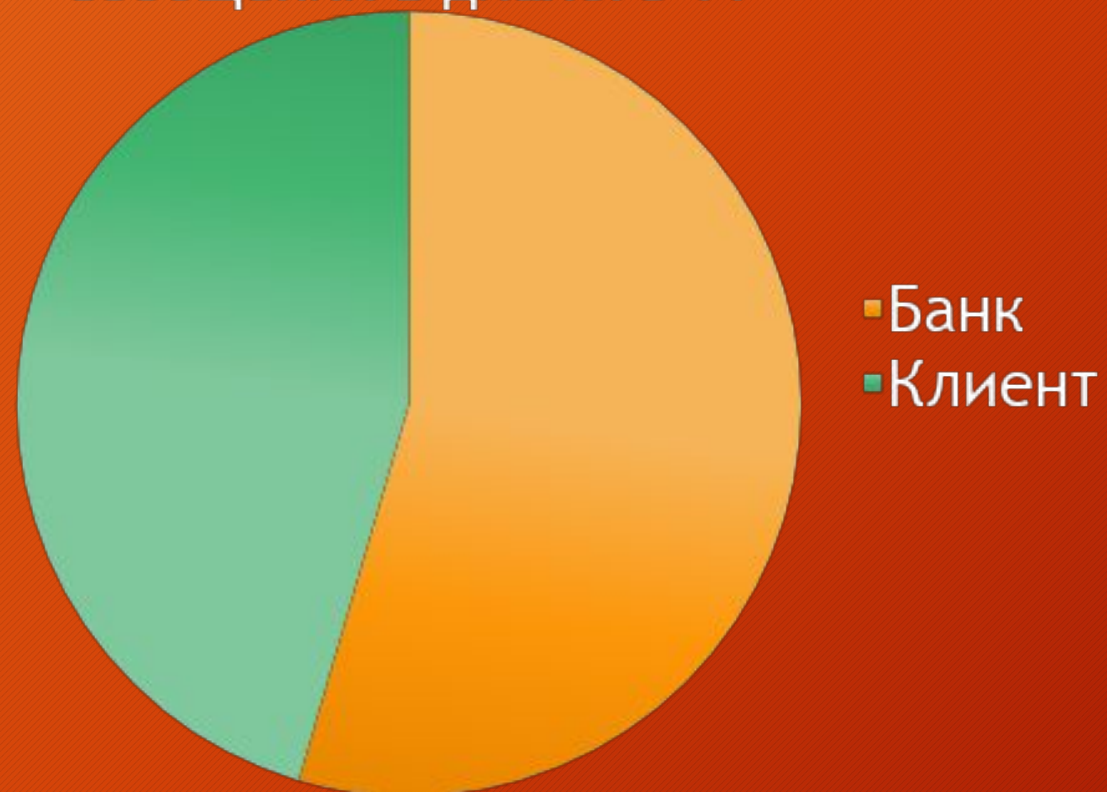
Отвечили 76%



- Отвечили
- Не ответили

# Статистика vk.cc/7bYFhm

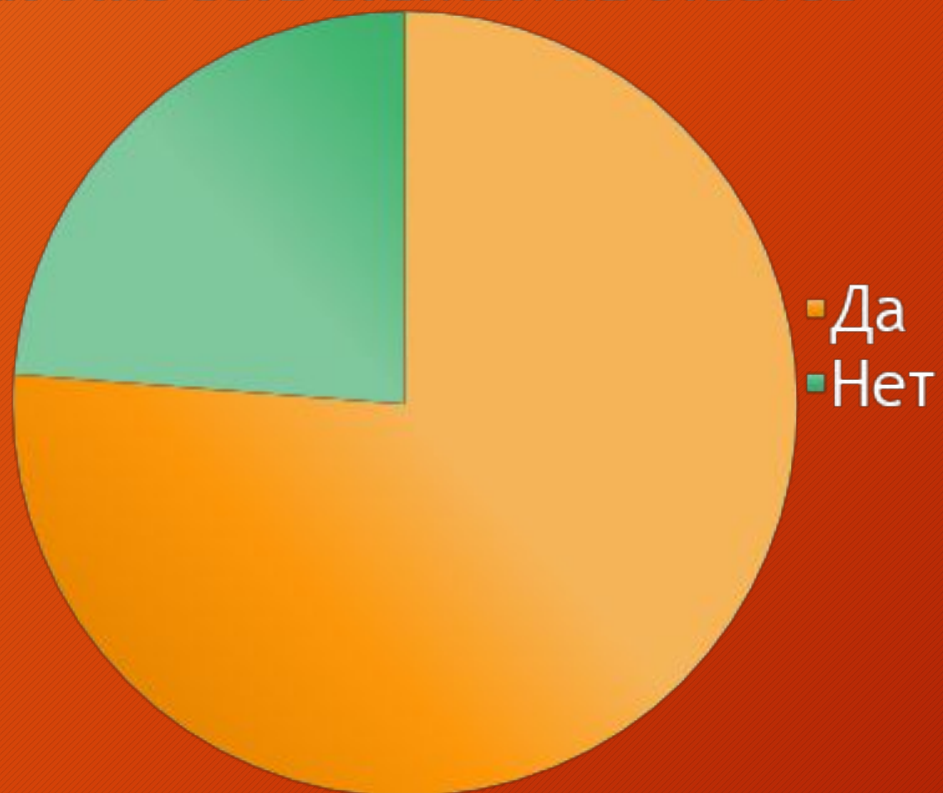
Сообщений в диалоге 11





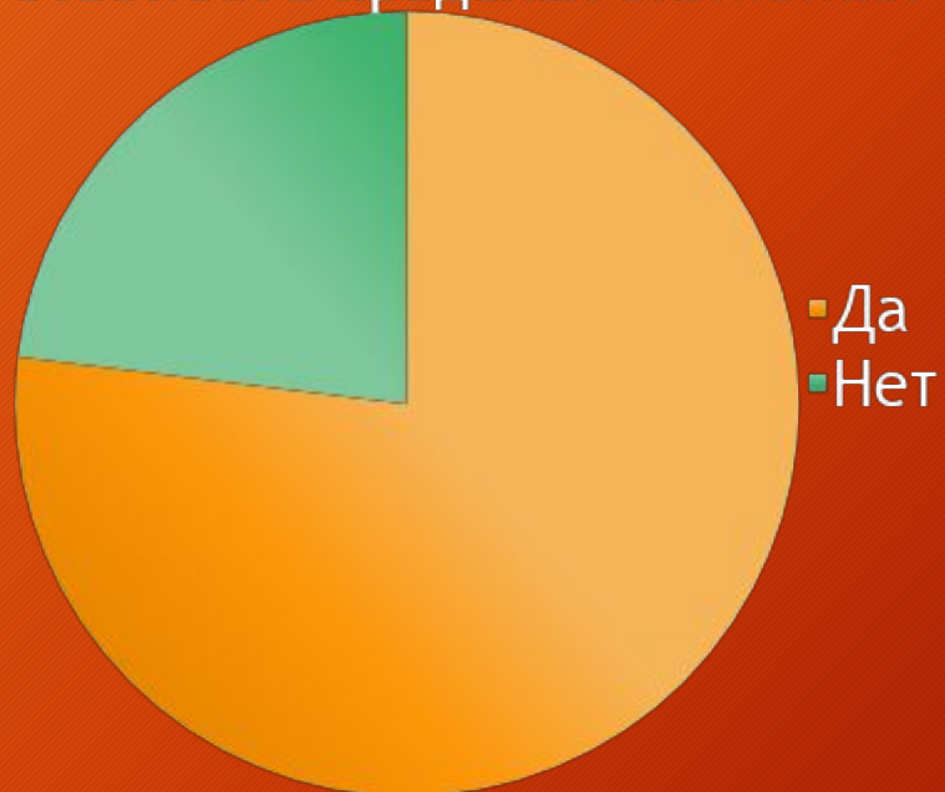
# Статистика vk.cc/7bYFhm

У 72% Уже есть статистика ответов



# Статистика vk.cc/7bYFhm

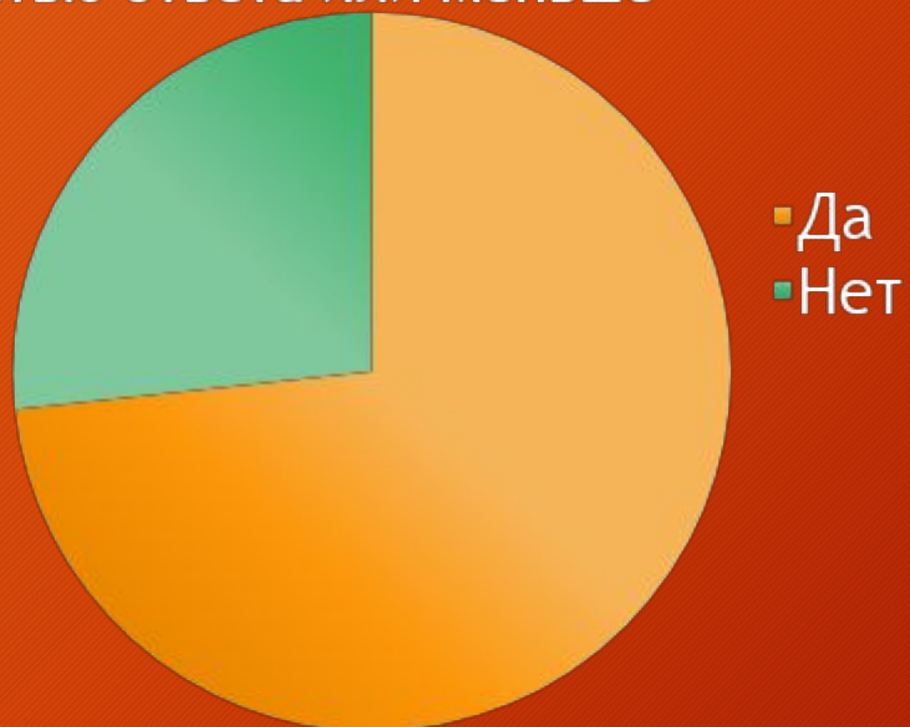
Ответили в пределах статистики





# Статистика vk.cc/7bYFhm

Совпадение статистики ВК со средней скоростью ответа или меньше



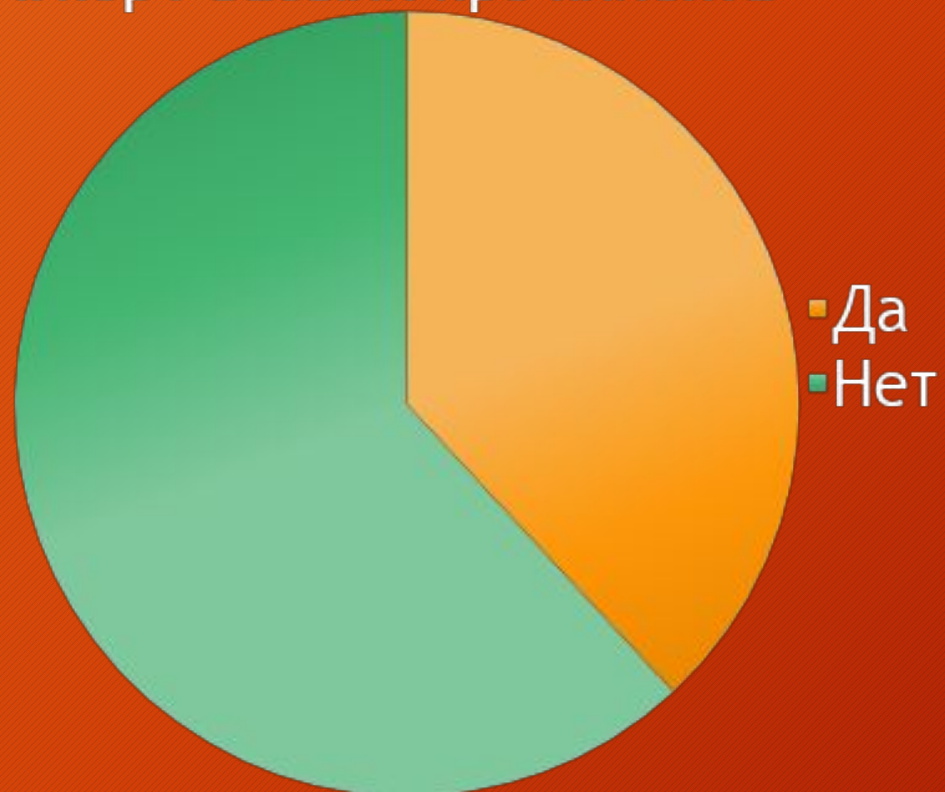
# Статистика vk.cc/7bYFhm





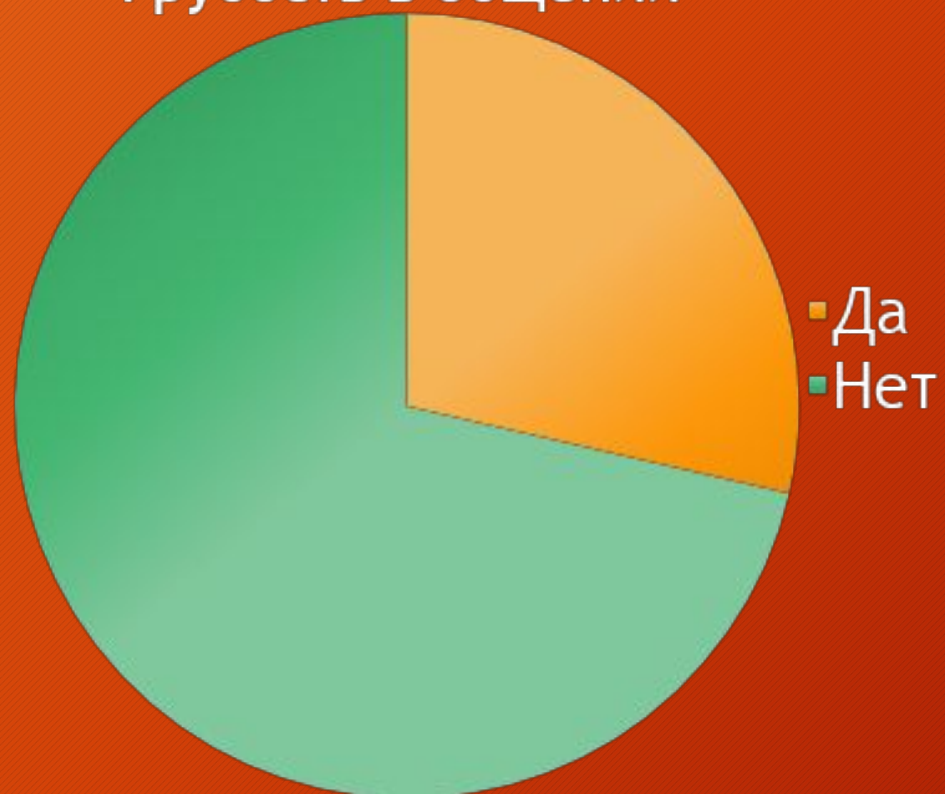
# Статистика vk.cc/7bYFhm

Игнор / Забыли про клиента



# Статистика vk.cc/7bYFhm

Грубость в общении





# Статистика vk.cc/7bYFhm



# Статистика vk.cc/7bYFhm

Верификация ВК - 95%

Среднее время ответа на сложный вопрос  
285 минут

По заявленной статистике 128 минут



Как со мной связаться

[vk.com/smm.volkov](https://vk.com/smm.volkov)

Человек с неудобными вопросами  
для вашего бизнеса