

keep-it-simple.ru

Оценка уровня
клиентоориентированности

*описание и предложение
услуги*

Предисловие

- **Наше определение клиентоориентированности звучит так: «Клиентоориентированность - это оценка клиентом видимой части бизнеса»**
- **Это значит (в частности):**
 - Компания слабо представляет, что «видит» клиент о ней, а чего не видит. Компания слабо представляет, что клиент знает о компании. Причина простая: находясь внутри бизнеса, мы переоцениваем то, что нас окружает. А клиент, обычно, недооценивает. Но важна как раз - точка зрения клиента.
 - Первое следствие из нашего определения клиентоориентированности звучит так: «Компания никогда, ни при каких обстоятельствах не способна выставить верную оценку своему уровню клиентоориентированности», потому что слишком хорошо знает что было сделано для клиента. А клиента (см. определение) интересует только внешняя, видимая часть бизнеса.

Мы считаем, что

- Компания должна знать, какой её воспринимают клиенты
- Компания должна знать свои сильные и слабые стороны, по мнению клиентов
- Компания должна знать, что клиенты видят, и как они это оценивают

Есть выбор

- **Услуга оценки уровня клиентоориентированности предоставляется в двух форматах**
- **Полномасштабное исследование**
 - см. далее
- **Предварительное исследование**
 - Выбирается одна точка контакта и полностью описывается консультантами
 - Приводится оценка клиентами данной точки контакта
 - Предлагаются рекомендации по улучшению сервиса в этой точке контакта
 - **Предварительное исследование проводится бесплатно**
 - Результаты предварительного исследования могут быть опубликованы

Полномасштабное исследование

- **Отчет включает в себя**
 - Описание клиентов компании
 - Перечень основных точек контакта
 - Описание точек контакта через призму ожиданий клиента и требований, которые компания предъявляет своим клиентам
 - Оценка клиентами отдельных точек контакта
 - Рекомендации по развитию отдельных точек контакта

УСЛОВИЯ



Константин Харский

- Давайте условия обсудим при встрече
 - +7 921 935 4818
 - +7 903 283 0510
 - kv.harsky@gmail.com
 - keep-it-simple.ru
 - harsky.ru
 - Skype: k.harsky
 - Подкасты: