

World Class

SINCE 1993



Управление тональностью отзывов в интернете

Оксана Астахова

*Руководитель службы поддержки и развития
клиентского опыта сети фитнес клубов World Class.
Сертифицированный коуч ACSTH ICF*

Октябрь 2023

О чём будем говорить

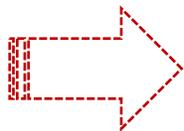
- Как реагировать от лица компании на отзывы, чтобы нивелировать негатив и усиливать позитив?
- Баланс между скриптами, ботами и человеческими эмоциями.
- Правила составления скриптов для публичных отзывов и интернет коммуникаций.
- Что влияет на удовлетворенность решением проблемы?
- Как мониторинг качества обработки обращений меняет эффективность процесса и NPS?



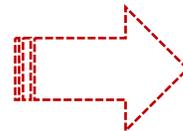
ЛИЧНЫЙ ОПЫТ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ



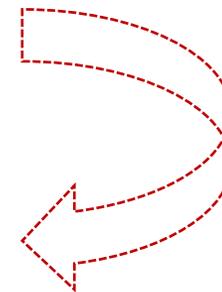
2000 - 2003
РЕСТОРАН/КАЗИНО



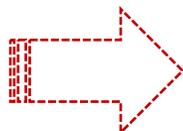
2003 - 2006
САЛОНЫ МОТОТЕХНИКИ



2006 - 2007
ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС



2007 - 2016
ФИТНЕС
КОРПОРАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ



2016 - 2023
ФИТНЕС
СЛУЖБА СЕРВИСА И ЗАБОТЫ

ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ ОПЕРЕЖАЮТ

Каждая третья компания не подозревает в каких каналах предпочитают общаться клиенты

Мгновенная коммуникация станет стандартом для качественного обслуживания клиентов.

Визиты



Телефон



Цифровые каналы



КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

30 % ВНЕШНИЕ РЕСУРСЫ

70 % ВНУТРЕННИЕ КАНАЛЫ

За 3 года
РОСТ 18%





НЕМНОГО СТАТИСТИКИ

— В январе зафиксировано 8 158 упоминаний брендов сети World Class - 1696↑ относительно прошлого месяца.

— Наибольшая доля релевантного контента (28%) приходится на бренд World Class LITE.

— Сентиментно в позитивном ключе также выделяется бренд World Class LITE - 72% положительных отзывов о бренде.

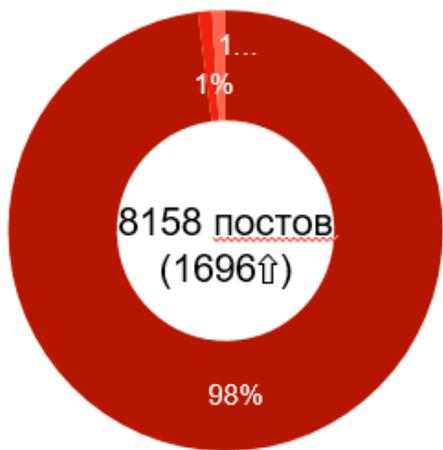
World Class
6756 (425↑)

World Class LITE
72 (7↑)

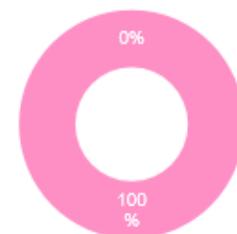
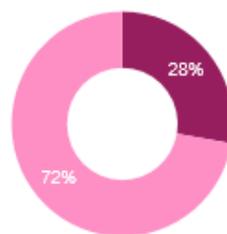
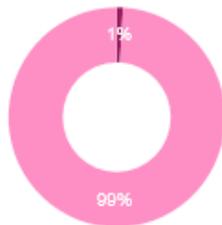
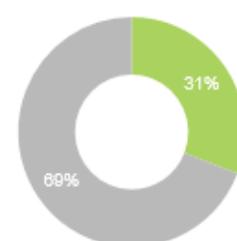
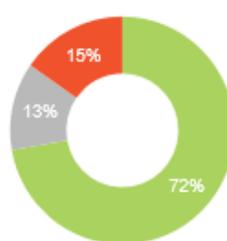
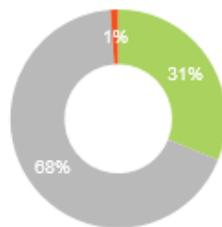
Studios by World Class
68 (2↑)

Beauty SPA by World Class
0 (0)

■ Положительные ■ Нейтральные ■ Отрицательные



- World Class
- World Class LITE
- Studios by World Class



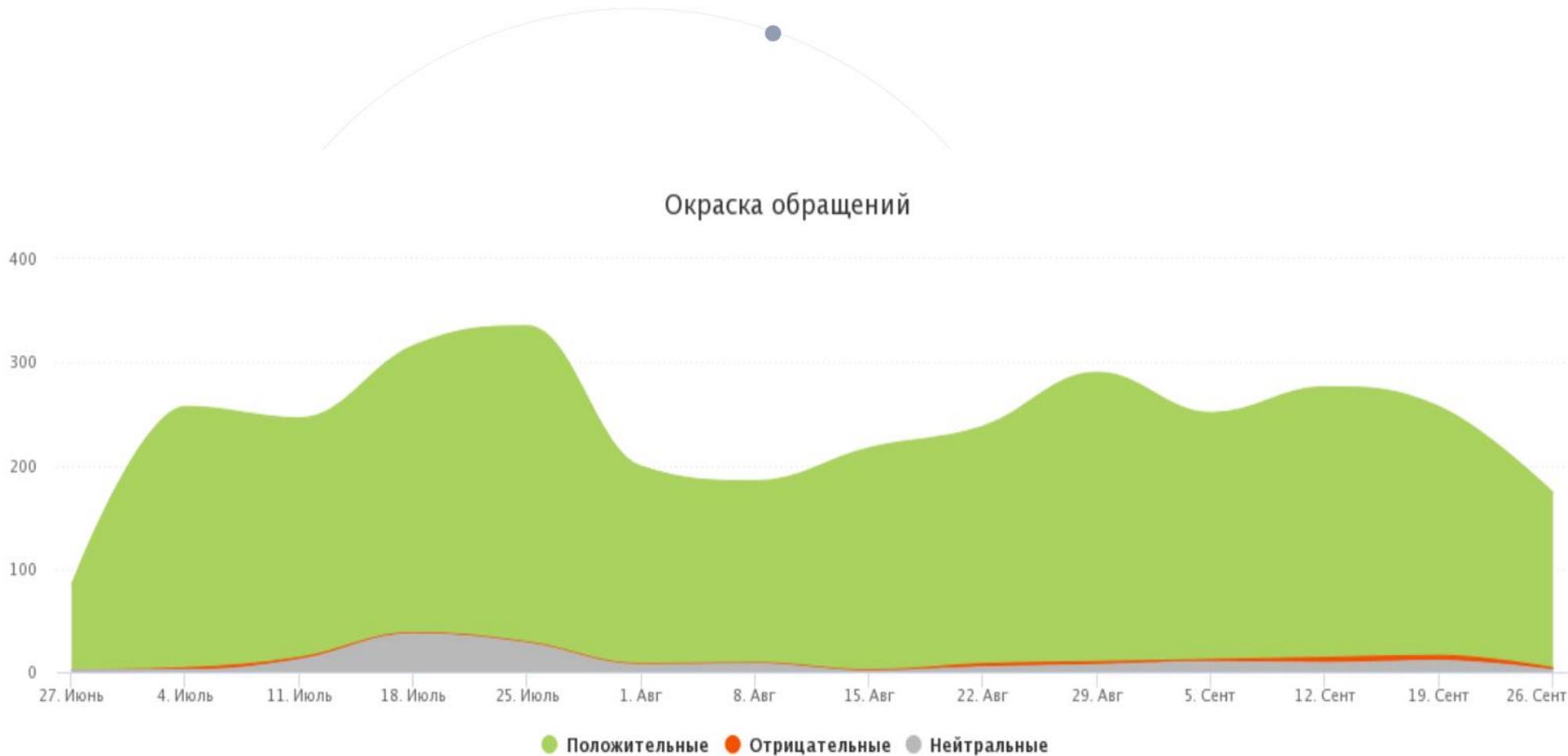
■ Релевантные ■ Нерелевантные

Релевантные публикации: ситуации, на которые руководство клубов может повлиять (или которые могут повлиять на репутацию бренда) — посты-отзывы, мнение клиентов о клубе, замечания, вопросы к клубу.

Спам: ситуации, на которые руководство клубов повлиять не может — реклама, «селфи» из клуба, посты, не относящиеся к клубам



ТОНАЛЬНОСТЬ ОТЗЫВОВ PUBLIC: МНЕНИЕ КЛИЕНТОВ



ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ СКРИПТОВ ДЛЯ ПУБЛИЧНЫХ ОТЗЫВОВ И ИНТЕРНЕТ КОММУНИКАЦИЙ



#1 ОПРЕДЕЛИТЕ ПОЛИТИКУ

Анон оценил место на ★★★★★ и написал про это место 23 июля в 15:59 , отредактирован 23 июля в 18:02

еще у вас расстановка дурацкая стала. Тренажер с брусками стоял рядом с наклонной скамьей для скручивания. Теперь они стоят у противоположных стен и приходят после каждого подхода бегать туда- сюда. Хаммер на бицепс вообще убрали. вместо него поставили какую то фигню где руки сгибать приходится аж от бедер. Вообще надеюсь расстановка поменяется. Очень она непривычная и неудачная. И когда у вас хаммам включают? плюс ваши мастера в новой душевой в нескольких кабинках напутали горячую/холодную воду на смесителях. Теперь приходится стоять и ждать какая вода польется

+ 0 - 0 Ответить

Официальный комментарий заведения написан 23 июля в 19:23

Сергей, будем рады встретиться с вами в клубе, чтобы обсудить всё на месте. Вы можете обратиться на рецепцию, вас познакомят со Максимом, супервайзером тренажёрного зала. Максим вам всё расскажет, покажет, выслушает и учтёт ваши пожелания.

+ 0 - 0 Ответить

#2 РЕШИТЕ ПРОБЛЕМУ КЛИЕНТА

Поздравляем! Вы получили отзыв с оценкой 5!



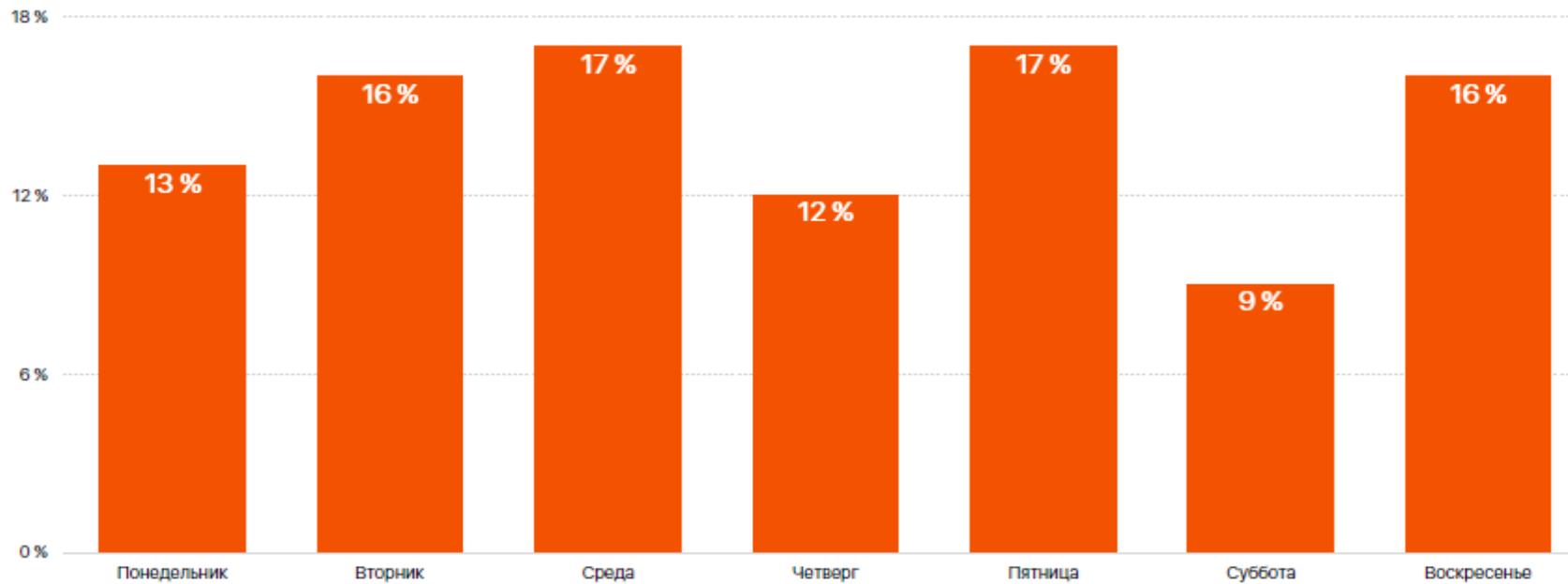
"Высокий уровень! Я довольна. Женский душ обновили. А чтобы не воровали "кошельки" их не нужно..."



ПРАВИЛА ИНТЕРНЕТ - КОММУНИКАЦИЙ

#3 МГНОВЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

75% всех отзывов клиенты оставляют в будние дни.



#4 РЕЛЕВАНТНЫЕ ОТЗЫВЫ

Anastasia Vell написал про это место в 4sq 23 февраля 2017 в 8:32

Сделано всё на быструю руку. В душе поставили только гель для душа(без шампуня),после которого потом ужасно сушит кожу и всё чешется, соответственно никакого крема или молочка для тела не предусмотрено

+ 5

- 16

Ответить

Сергей написал про это место 24 октября 2017 в 17:03

Более того, отсутствует шоколадный скраб, я уже молчу про свежавыжатый сок!

+ 35

- 2

Ответить

Fred написал про это место 13 декабря 2017 в 2:05

Да, собственно, не хватает озеленения пальмами в душе и искусственной волны в бассейне

+ 25

- 1

Ответить

#5 ОТСЛЕЖИВАЙТЕ РЕЙТИНГ

Поздравляем! Вы получили отзыв с оценкой 5!



"Люблю World Class на Сенной! Заряжают энергией и отличным настроением. Всегда хочется провести там..."



Автор:
SVETA GLAZKOVA

#6 ОБЩАЙТЕСЬ ПРОЩЕ

Ирина оценила место на ★★★★★ и написала про это место 6 июня в 16:19

В общем нравится с учетом того, что поблизости конкурентов у клуба нет. Хожу только в тренажерный зал, чисто, просторно. Нравится, что за весь год только один раз тренер подошла и сказала, что я не правильно делаю упражнение. Больше никогда не подходили. Лично я не люблю когда я не спрашиваю, а ко мне лезут с советами.

Есть два существенных минуса для меня, но это поведение самих людей. Не понимаю я некоторых женщин, в душевой многие, простите, бреют все возможные места. Я когда первый раз увидела, подумала единичный случай, но я почти каждый раз как захожу в душевую и приходится наблюдать как какая-нибудь дама бреется, а ее волосы с водой текут в соседнюю душевую или в проход. У меня слов нет, пока не увидела своими глазами, никогда бы не подумала, что есть такое количество ...женщин, которые такие процедуры проводят в общей, открытой душевой. Только недоумение, слов нет. Я до этого ходила в другой клуб, причем ниже категории, никогда такого там не видела, почему именно здесь, не знаю. Сказать, что неприятно, ничего не сказать.

Второе, в выходные дни раздевалка превращается в комнату приема пищи для детей) Приводят детишек мамы и бабушки в бассейн, очень голодных и тут же начинают кормить. Странное ощущение, когда переодеваешься, а к тебе подходит маленький жующий мальчик с печеньками, которые естественно рассыпаются на пол. Может я что-то не понимаю, но почему нельзя переодеться, выйти из раздевалки и поесть в кафе. Уточню, у меня есть ребенок, и кормлю я его в местах для этого предназначенных.

+ 0 - 0 Ответить

Официальный комментарий заведения написан 6 июня в 20:02

Ирина, спасибо за ваш отзыв. Нарушение правил клуба, о которых вы здесь упомянули, для нас боль, и мы боремся, как только нам становится известно о нарушителях, делаем замечания, беседуем, пишем им письма. Может быть и ваш отзыв сейчас увидят некоторые нарушители и у них что-то перевернется в сознании!

+ 0 - 0 Ответить

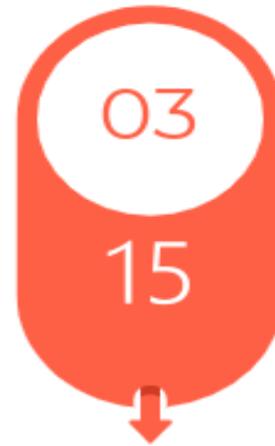
#7 АНАЛИЗИРУЙТЕ



Фильтруем спам



Определяем тональность

Геолокация

Проблема/продукт

#8 УЛУЧШАЙТЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ



Пользователь Google

★★★★★ 19 часов назад

Фитнес клуб сказал бы мирового класса. Мне очень понравилось. Врачи ЛФК и тренеры профессионально выполняет свои работы. Работники клуба имеет высокий уровень культуры. Я очень доволен.

РОСТ КЛИЕНТСКИХ ОЖИДАНИЙ

Ожидания
от CX стали
выше

Добиться
высокого уровня
удовлетворенности
стало сложнее

Ожидания быстрых
реакций и
действий на
обратную связь

Наряду с
омниканальностью
выросли требования
по защите ПДН

За обратную связь и
опросы клиенты
хотят предпочтений

Терпения у
клиентов
стало
меньше

*«Есть много способов двигаться
вперед, но только один способ
стоять на месте»*

Франклин Д. Рузвельт

БАЛАНС МЕЖДУ СКРИПТАМИ, БОТАМИ И ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ ЭМОЦИЯМИ

- ✓ В WORLD CLASS НА ВСЕ ОТЗЫВЫ И ОБРАЩЕНИЯ В ИНТЕРНЕТЕ ОТВЕЧАЮТ ЛЮДИ!
- ✓ КОНСТРУКТОР ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ
 - ✓ ОБУЧЕНИЕ ВЫДЕЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ, КОТОРЫЕ ОТВЕЧАЮТ НА PUBLIC ОТЗЫВЫ
 - ✓ ПРОВОДИМ ЭКСПЕРИМЕНТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ НЕЙРОСЕТИ



КОНСТРУКТОР ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ

- ❑ Ответ клиенту на обращения формируется в определенной последовательности информационных модулей.
- ❑ Модули универсальны для ответов по электронной почте или при личном общении с клиентами по телефону\при встрече.
- ❑ Обязательно проявляйте эмпатию, сохраняйте спокойствие (не добавляйте восклицаний, не пишите капслоком), старайтесь понять клиента, даже если отзыв эмоционально напряжен (не позволяйте себе обижаться, принимать на свой счет, упрекать, спорить, игнорировать).

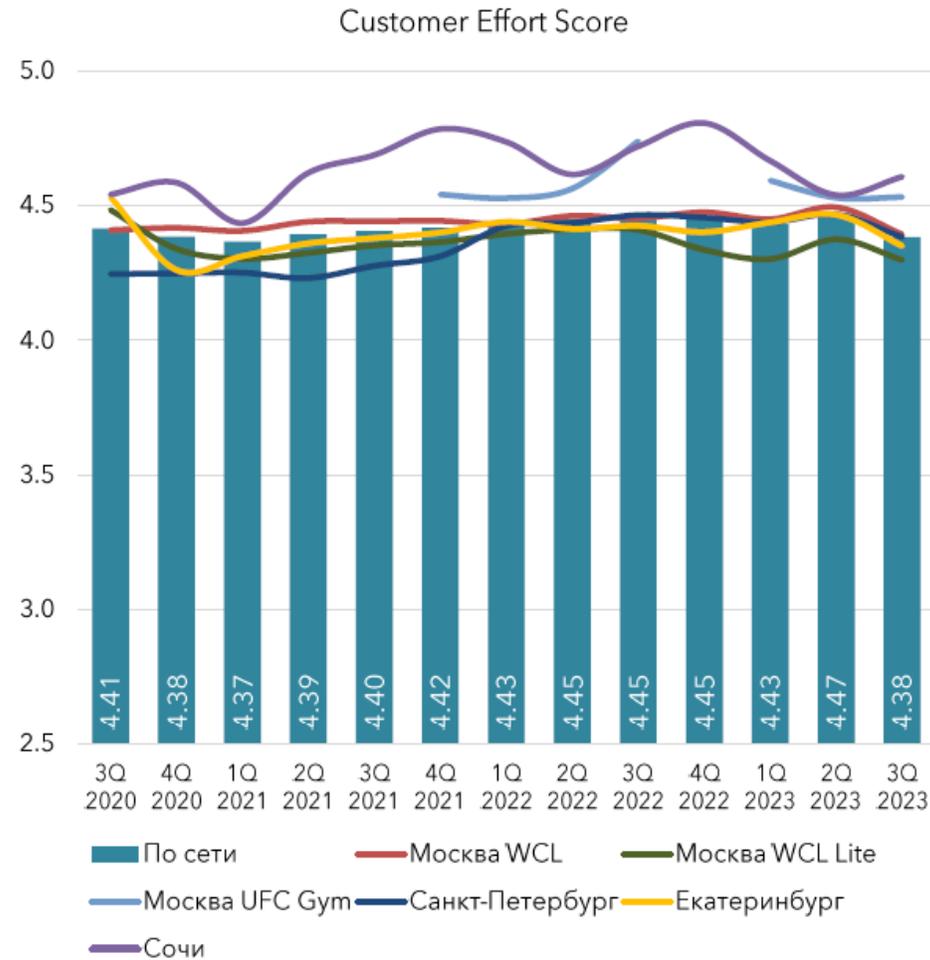
ЧТО ВЛИЯЕТ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ РЕШЕНИЕМ ВОПРОСОВ

ДИНАМИКА CES



Насколько легко решаются вопросы в клубе?

Ответ: оценка по шкале от 1 до 5, где 1 – «Очень сложно», 5 – «Очень легко»



ЧТО ВЛИЯЕТ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ РЕШЕНИЕМ ВОПРОСОВ

- СКОРОСТЬ И ОПЕРАТИВНОСТЬ
- РЕАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ, А НЕ ПУСТЫЕ СЛОВА
- АРГУМЕНТИРОВАННЫЙ ОТКАЗ, ЕСЛИ НЕВОЗМОЖНО РЕШИТЬ ВОПРОС



- КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ОБЕЩАНИЙ КЛИЕНТУ
- ОТЧЕТ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ О ВЫПОЛНЕНИИ
- ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ КЛИЕНТА

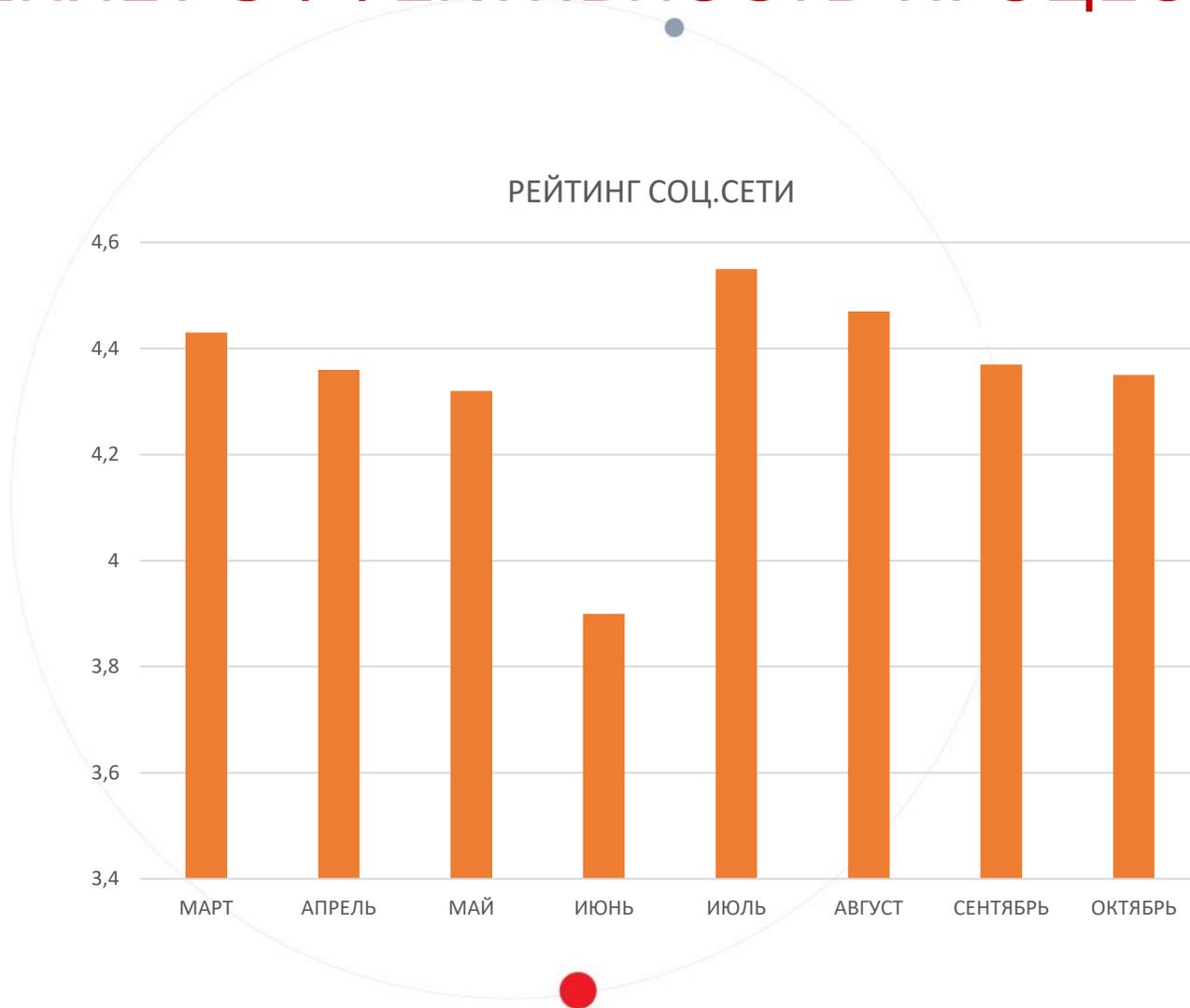


КАК МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ МЕНЯЕТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА И NPS





КАК МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ МЕНЯЕТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА И NPS





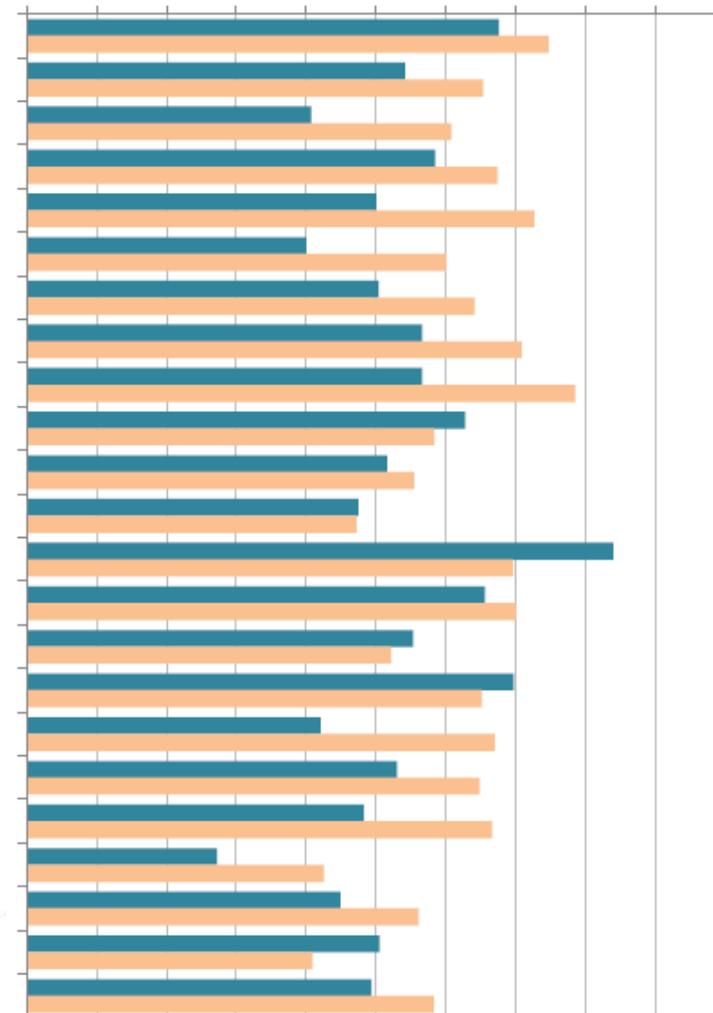
КАК МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ МЕНЯЕТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА И NPS

ДИНАМИКА NPS

Какой NPS считается хорошим?



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



3Q 2023

2Q 2023



КАК МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ОБРАЦЕНИЙ МЕНЯЕТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССА И NPS



%NPS очень близок к %RR





СЕРВИС – ЭТО ЛЮБОВЬ И ЗАБОТА





БЛАГОДАРЮ!

АСТАХОВА ОКСАНА

Тел. +7 495 788 00 00

Моб..+7 967 221 05 04

www.worldclass.ru

