



service-ok.svyaznoy.ru

Успешная претензионная практика на примере Компании «Связной»

Цели



Повышение клиентской лояльности

Снижение финансовых рисков и затрат



Задачи



Обеспечение своевременной обратной связи по запросу клиентов Компании

Принятие эффективных мер по возникающим ситуациям

Контроль процесса претензионной работы

Доработка процессов Компании на основании обратной связи от клиентов

Составляющие успешной претензионной практики



Оmnиканальность клиентского сервиса



Консолидация всех претензионных обращений



Оперативная реакция на обратную связь клиентов



Минимизация претензий и программа лояльности



Предвосхищение ожиданий клиентов



Измерение эффективности претензионной работы



Развитие навыков персонала для успешной работы с клиентами

Оmnиканальность



8-800



otzyv@svyaznoy.ru



Сайт
«Связной
Поддержка»

45% номер 8-800

21% сайт «Связной Поддержка»

20% Яндекс Маркет

10% Соц. сети

3% E-mail

1% другие Интернет ресурсы



Twitter

facebook



Instagram

В контакте



Другие Интернет-ресурсы

Яндекс Маркет

Портал «Мой Связной»

99,7% отзывов рассмотрены
в регламентный срок

100% верная маршрутизация отзывов
и назначение ответственных лиц

Контроль задублированных отзывов
= оптимизация работы КЦ



Оперативность

2 ДНЯ – регламентный срок разбора любого отзыва в «Связном»

47% отзывов разбираются в день поступления

СТАТУС РАССМОТРЕНИЯ УСТНОГО ИЛИ ИНТЕРНЕТ ОТЗЫВА

Оставив устный отзыв по номеру горячей линии 8-800-700-5000 или отправив нам обращение через Интернет, Вы можете самостоятельно проверить статус его рассмотрения.

Срок рассмотрения обращения составляет до 2-х рабочих дней.

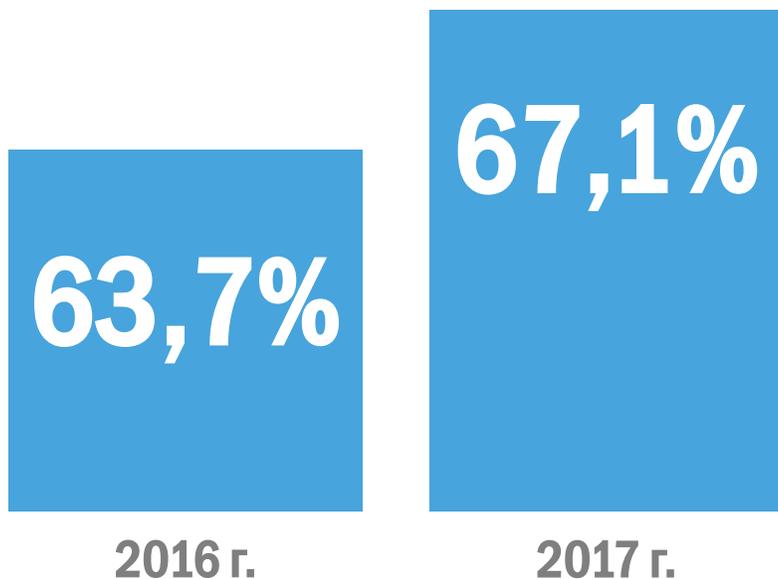
Для получения необходимой информации введите номер отзыва и код подтверждения, поступившие Вам в смс-сообщении или на адрес электронной почты:

УЗНАТЬ СТАТУС



Минимизация и Лояльность

Письменных претензий
минимизировано в КЦ



Виртуальные подарочные купоны

Промокоды на скидку в Интернет-магазине

Начисление денежных средств
на счет мобильного телефона

Начисление бонусов на карту «Связной Клуб»

49% негативных клиентов возвращаются за покупками в «Связной»

Предвосхищение ожиданий



Он-лайн разбор голосовых комментариев



Ежедневный разбор низких оценок Feedback



Еженедельный анализ самых длинных звонков



Еженедельный анализ самых длинных HOLDS



Еженедельный анализ самых частых обращений



Ежемесячный опрос клиентов для оценки NPS

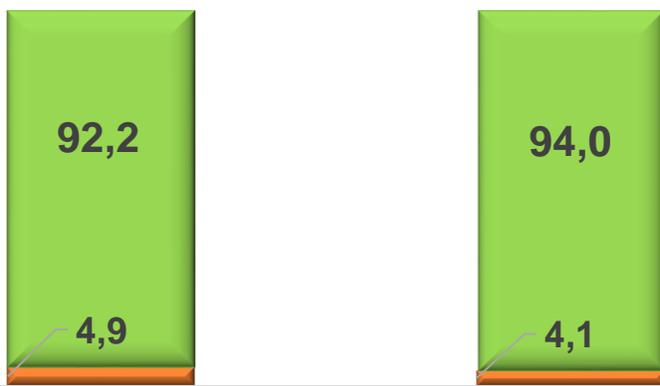


Доработка процессов Компании на основании обратной связи от клиентов

Результаты

service-ok.svyaznoy.ru

Customer Satisfaction, %



2016 г.

2017 г.

■ ODSAT, % ■ CSAT, %

Net Promoter Score (NPS), %



2016 г.

2017 г.

■ % клиентов, готовых рекомендовать обслуживание в магазинах "Связной"



Яндекс Маркет

Электроника

Компьютеры

Бытовая техника

Магазин СВЯЗНОЙ

★★★★★ Общий рейтинг на основе отзывов покупателей

99,3% оценка сервиса внутренними клиентами

94,5% оценка Feedback

91,3% First Call Resolution (FCR)

Идеальный мир претензионного специалиста



Жалоба как подарок

Стрессоустойчивость

Управление эмоциями

37% сотрудников работают более 5 лет

90,3% - оценка удовлетворенности персонала



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



ТАТЬЯНА ШНЕЙДЕРМАН

Начальник Группы
Мониторинга и качества

АО «Связной Логистика»
e-mail: tvolkova@svyaznoy.ru