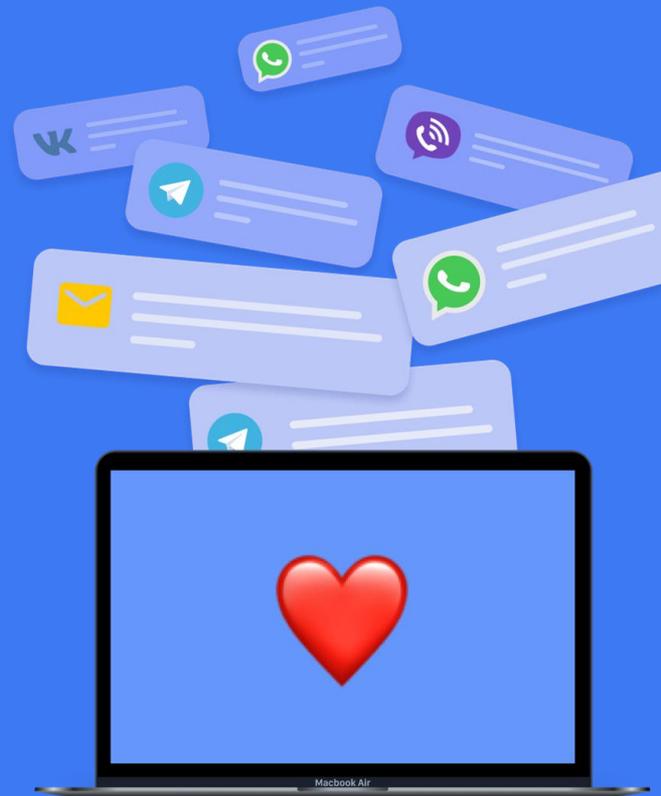


RETENTION В B2C СОБСТВЕННЫЙ ОПЫТ



Ирина Волкова

юздеск 



ИРИНА ВОЛКОВА

16 ЛЕТ В CUSTOMER SERVICE

**ЮЗДЕСК, SKYENG, NESTLE, AUDI,
MERCEDES-BENZ**

ЗАЧЕМ ОНО НАДО ИЛИ О ЧЁМ ЭТО ВООБЩЕ

- В В2С 80% ДОХОДОВ ПРИНОСЯТ 20% АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ
- ВОЗВРАЩЁННЫЕ КЛИЕНТЫ ТРАТЯТ НА 33% БОЛЬШЕ ТЕКУЩИХ КЛИЕНТОВ
- ВЕРОЯТНОСТЬ КОНВЕРСИИ ИЗ УСНУВШЕГО КЛИЕНТА В АКТИВНОГО 60%, А НОВОГО В ПОСТОЯННОГО 15%
- ПОВЫШЕНИЕ RETENTION RATE НА 5% МОЖЕТ ДАТЬ ДО 95% РОСТА ВЫРУЧКИ

ВЫВОД?

УДЕРЖИВАЙТЕ КЛИЕНТОВ.

РАСХОДИМСЯ?



НЕ ВСЁ ТАК ПРОСТО

НЕ ВСЁ ТАК ПРОСТО

- ОТСУТСТВИЕ РЕЛЕВАНТНОЙ АНАЛИТИКИ

НЕ ВСЁ ТАК ПРОСТО

- ОТСУТСТВИЕ РЕЛЕВАНТНОЙ АНАЛИТИКИ
- ОТСУТСТВИЕ РЕГУЛЯРНОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

НЕ ВСЁ ТАК ПРОСТО

- ОТСУТСТВИЕ РЕЛЕВАНТНОЙ АНАЛИТИКИ
- ОТСУТСТВИЕ РЕГУЛЯРНОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА
- ОТСУТСТВИЕ ПОДДЕРЖКИ СО СТОРОНЫ МАРКЕТИНГА

НЕ ВСЁ ТАК ПРОСТО

- ОТСУТСТВИЕ РЕЛЕВАНТНОЙ АНАЛИТИКИ
- ОТСУТСТВИЕ РЕГУЛЯРНОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА
- ОТСУТСТВИЕ ПОДДЕРЖКИ СО СТОРОНЫ МАРКЕТИНГА
- ОТСУТСТВИЕ ПРАВИЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ КОМАНДЫ

КИНА НЕ БУДЕТ?



ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

- НАЧНИТЕ УЗНАВАТЬ ВАШИХ КЛИЕНТОВ – ПРОСТО КОНТАКТИРУЙТЕ С НИМИ

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

- НАЧНИТЕ УЗНАВАТЬ ВАШИХ КЛИЕНТОВ – ПРОСТО КОНТАКТИРУЙТЕ С НИМИ
- СОБИРАЙТЕ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

- НАЧНИТЕ УЗНАВАТЬ ВАШИХ КЛИЕНТОВ – ПРОСТО КОНТАКТИРУЙТЕ С НИМИ
- СОБИРАЙТЕ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ
- БЕНЧМАРК – НАШЕ ВСЁ. ПОДСМАТРИВАТЬ ЗА ДРУГИМИ – НОРМАЛЬНО

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

- НАЧНИТЕ УЗНАВАТЬ ВАШИХ КЛИЕНТОВ – ПРОСТО КОНТАКТИРУЙТЕ С НИМИ
- СОБИРАЙТЕ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ
- БЕНЧМАРК – НАШЕ ВСЁ. ПОДСМАТРИВАТЬ ЗА ДРУГИМИ – НОРМАЛЬНО
- МОТИВИРУЙТЕ НЕ ТОЛЬКО СВОЮ КОМАНДУ, НО И ВСЮ КОМПАНИЮ

ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ?

- НАЧНИТЕ УЗНАВАТЬ ВАШИХ КЛИЕНТОВ – ПРОСТО КОНТАКТИРУЙТЕ С НИМИ
- СОБИРАЙТЕ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ
- БЕНЧМАРК – НАШЕ ВСЁ. ПОДСМАТРИВАТЬ ЗА ДРУГИМИ – НОРМАЛЬНО
- МОТИВИРУЙТЕ НЕ ТОЛЬКО СВОЮ КОМАНДУ, НО И ВСЮ КОМПАНИЮ
- СТАНОВИТЕСЬ НАСТОЯЩИМ ГОЛОСОМ КЛИЕНТА. ГРОМКИМ ГОЛОСОМ

А САМА-ТО ЧТО?

А САМА-ТО ЧТО?

- СОБИРАЛИ АНАЛИТИКУ ПО КУСОЧКАМ (ВСПОМНИЛА SQL)

А САМА-ТО ЧТО?

- СОБИРАЛИ АНАЛИТИКУ ПО КУСОЧКАМ (ВСПОМНИЛА SQL)
- ПОПРОБОВАЛИ ВСЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ И СБОРА ФИДБЕКА

А САМА-ТО ЧТО?

- СОБИРАЛИ АНАЛИТИКУ ПО КУСОЧКАМ (ВСПОМНИЛА SQL)
- ПОПРОБОВАЛИ ВСЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ И СБОРА ФИДБЕКА
- ЗАВЕЛИ ДАЙДЖЕСТ КЛИЕНТА: РАЗ В НЕДЕЛЮ И НА ВСЮ КОМПАНИЮ

А САМА-ТО ЧТО?

- СОБИРАЛИ АНАЛИТИКУ ПО КУСОЧКАМ (ВСПОМНИЛА SQL)
- ПОПРОБОВАЛИ ВСЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ И СБОРА ФИДБЕКА
- ЗАВЕЛИ ДАЙДЖЕСТ КЛИЕНТА: РАЗ В НЕДЕЛЮ И НА ВСЮ КОМПАНИЮ
- ВЫСТРОИЛИ ПРОЦЕСС ВРУЧНУЮ (ВЫГРУЗКИ, ОБЗВОН)

А САМА-ТО ЧТО?

- СОБИРАЛИ АНАЛИТИКУ ПО КУСОЧКАМ (ВСПОМНИЛА SQL)
- ПОПРОБОВАЛИ ВСЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ И СБОРА ФИДБЕКА
- ЗАВЕЛИ ДАЙДЖЕСТ КЛИЕНТА: РАЗ В НЕДЕЛЮ И НА ВСЮ КОМПАНИЮ
- ВЫСТРОИЛИ ПРОЦЕСС ВРУЧНУЮ (ВЫГРУЗКИ, ОБЗВОН)
- САМИ СТАЛИ БЕНЧМАРКОМ

А САМА-ТО ЧТО?

- СОБИРАЛИ АНАЛИТИКУ ПО КУСОЧКАМ (ВСПОМНИЛА SQL)
- ПОПРОБОВАЛИ ВСЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ И СБОРА ФИДБЕКА
- ЗАВЕЛИ ДАЙДЖЕСТ КЛИЕНТА: РАЗ В НЕДЕЛЮ И НА ВСЮ КОМПАНИЮ
- ВЫСТРОИЛИ ПРОЦЕСС ВРУЧНУЮ (ВЫГРУЗКИ, ОБЗВОН)
- САМИ СТАЛИ БЕНЧМАРКОМ
- ПРОПИСАЛИ САМИ СЕБЕ RETENTION В КР1

ТАК И ЗАЧЕМ ОНО НАДО БЫЛО?

ТАК И ЗАЧЕМ ОНО НАДО БЫЛО?

- СНИЗИЛИ ОТТОК С 15% ДО 10% ЗА 3 МЕСЯЦА

ТАК И ЗАЧЕМ ОНО НАДО БЫЛО?

- СНИЗИЛИ ОТТОК С 15% ДО 10% ЗА 3 МЕСЯЦА
- ДОБАВИЛИ 15% В ЕЖЕМЕСЯЧНУЮ ВЫРУЧКУ

ТАК И ЗАЧЕМ ОНО НАДО БЫЛО?

- СНИЗИЛИ ОТТОК С **15%** ДО **10%** ЗА 3 МЕСЯЦА
- ДОБАВИЛИ **15%** В ЕЖЕМЕСЯЧНУЮ ВЫРУЧКУ
- ПОВЫСИЛИ CUSTOMER RATE НА **15%**

ВОТ ТЕПЕРЬ – ВСЁ. РАСХОДИМСЯ.





СПАСИБО!



ИРИНА ВОЛКОВА
ЮЗДЕСК
+79263579852
@CSVOLKOVA



ПОПРОБУЙТЕ БЕСПЛАТНО