

КАК НАЙТИ ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КЛИЕНТУ

Щербакова Елена

Директор центра дистанционных продаж
и сервиса

TELE2

МИР КЛИЕНТА **МЕНЯЕТСЯ**



Пост-covid

Экономика впечатлений

Human experience

TELE2

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ



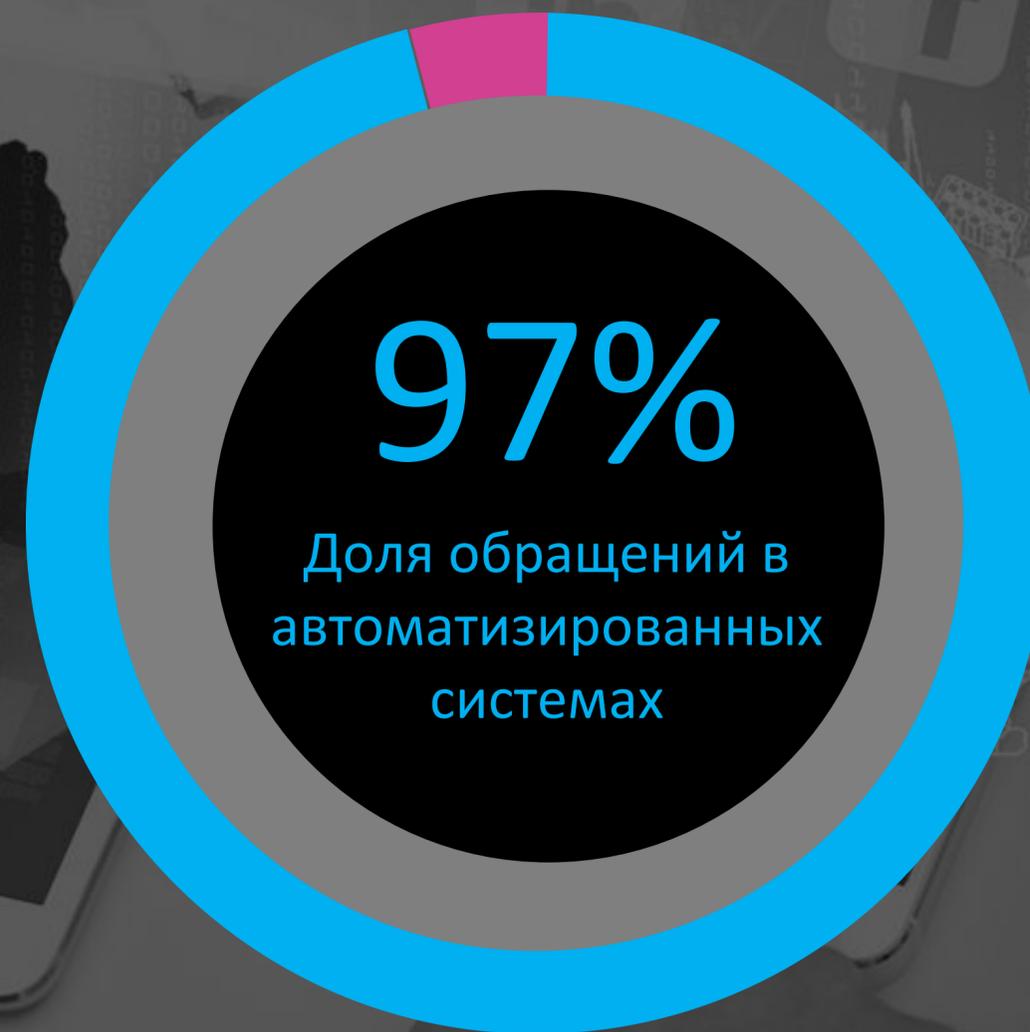
NETFLIX



tele2.ru

КЛИЕНТ СТАНОВИТСЯ БОЛЕЕ ЦИФРОВЫМ

Клиенты предпочитают решать
вопросы в
автоматизированных системах





81%

руководителей повысили
приоритет удовлетворённости
клиентов после пандемии

Важно увеличить инвестиции в
передовые технологии
взаимодействия с клиентами

Ожидания потребителей растут
еще более быстрыми темпами.





*Когда я звоню в поддержку,
мне не нравятся глупые
вопросы.*



*Что тебе не нравится
больше, чем глупые
вопросы?*





*Что тебе не нравится
больше, чем глупые
вопросы?*

*Когда одни и те же глупые
вопросы задают несколько
раз*



Интегрируйте данные о клиентах
в CRM

НЕ ЗАБЫТЬ
СДЕЛАТЬ



Интегрируйте данные о клиентах
в CRM



Обучение и вдохновение для
новых сотрудников

НЕ ЗАБЫТЬ
СДЕЛАТЬ



Интегрируйте данные о клиентах
в CRM



Обучение и вдохновение для
новых сотрудников



Поддерживающее обучение

НЕ ЗАБЫТЬ
СДЕЛАТЬ



Интегрируйте данные о клиентах
в CRM



Обучение и вдохновение для
новых сотрудников



Поддерживающее обучение



Персонализация занимает
дополнительное время

НЕ ЗАБЫТЬ
СДЕЛАТЬ



Интегрируйте данные о клиентах
в CRM



Обучение и вдохновение для
новых сотрудников



Поддерживающее обучение



Персонализация занимает
дополнительное время



Предоставить полномочия

НЕ ЗАБЫТЬ
СДЕЛАТЬ

ПОЛУЧАТЬ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



TELE2

ДАРИМ ПОДАРКИ И ВНИМАНИЕ

98%

Уровень клиентской
удовлетворенности

>600

Подарков в месяц

+15%

NPS



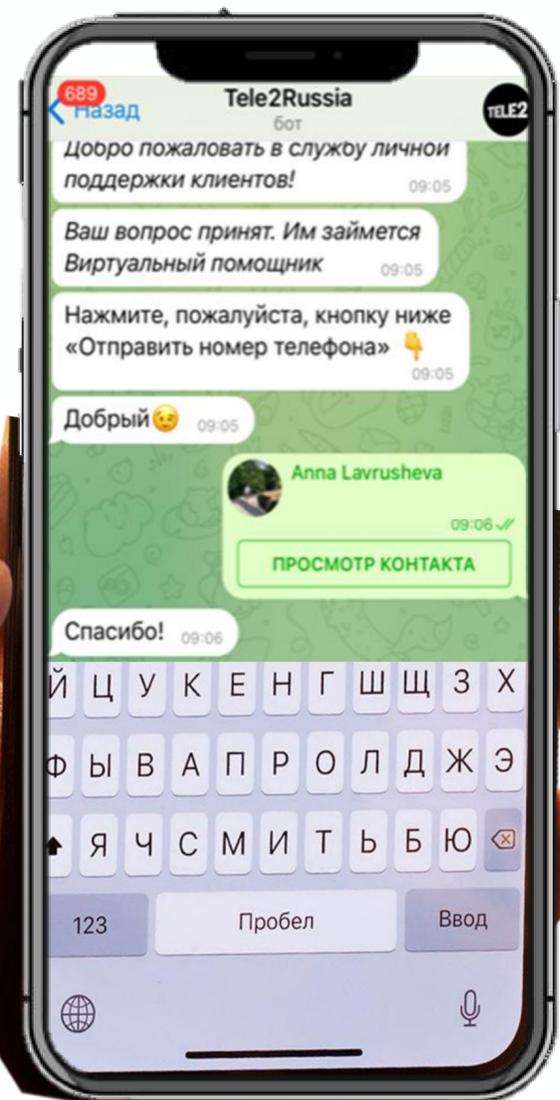
В день рождения

При настройке интернета

День рождения SIM

РАЗВИВАЕМ ЦИФРОВОЙ СЕРВИС

Обслуживание в Telegram



Чат-бот в канале



Интеграция с системами

Первый сериал о сервисе

8 ИЮЛЯ

ПРЕМЬЕРА НА
YOUTUBE-КАНАЛЕ
TELE2

9,6 млн просмотров (VK)

7,6 млн просмотров (Youtube)



Прямой эфир со службой личной поддержки

15 ИЮЛЯ

ПРЕМЬЕРНЫЙ ПОКАЗ
СЕРИАЛА В ПРЯМОМ
ЭФИРЕ VK

2,9 млн просмотров

1,4 тыс комментариев

595 лайков

TELE2

#ВДОХНОВЛЯЮЩИЙСЕРВИС



Кристина Кулишова, специалист личной поддержки

Клиент случайно разбил экран телефона. Это произошло ночью в чужом городе. Ждать до утра клиент не мог, собирался уезжать в родной город.

Кристина не осталась равнодушной и нашла адреса круглосуточных сервисов.

Ирина Конюхова, специалист личной поддержки

Клиент не мог отправить SMS сыну. Ирина поняла, что клиент очень переживает и предложила свою помощь: она отправила сыну клиента сообщение с просьбой срочно перезвонить отцу.

Клиент был очень тронут заботой и поблагодарил Ирину. Также он отметил, что Служба личной поддержки Tele2 не в первый раз его выручает.

#ВДОХНОВЛЯЮЩИЙСЕРВИС

ОТ ОПЕРАТОРА К
СПЕЦИАЛИСТУ
ЛИЧНОЙ
ПОДДЕРЖКИ

Специалист
личной
поддержки



Елена
Щербакова

TELE2