

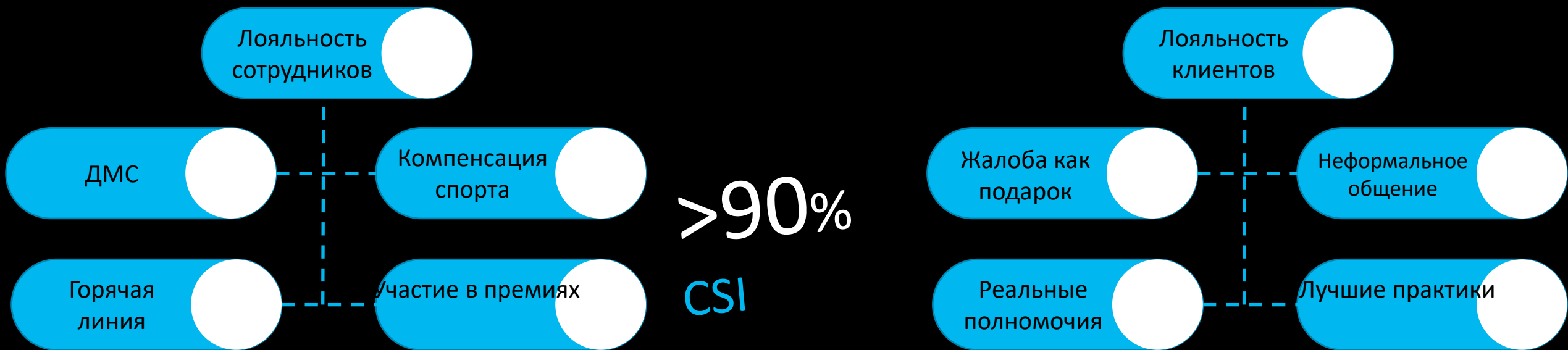
РАБОТА ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ ОТТОКА ВО ВСЕХ КАНАЛАХ

Маргарита Рудакова





Руководитель службы реактивного удержания и
работы с клиентским опытом

TELE2

КУЛЬТУРА РАБОТЫ С СОХРАНЕНИЕМ БАЗЫ КАК ИНСТРУМЕНТ РОСТА ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ



5 СПОСОБОВ, КАК СВЯЗАТЬСЯ С КЛИЕНТАМИ И ОХВАТИТЬ 100% ОТТОЧНОЙ БАЗЫ

-  ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК
-  SMS-НОТИФИКАЦИЯ
-  МЕССЕНДЖЕРЫ
-  ВХОДЯЩАЯ ЛИНИЯ
-  ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ – КАК ВНЕДРИТЬ ПРОЦЕСС СОХРАНЕНИЯ БАЗЫ ВО ВСЕХ КАНАЛАХ

Все точки контакта

Единый алгоритм

Единая CRM

Единые инструменты

NPS

2021: +4%

2022: +2%

ПЛЮСЫ ОМНИКАНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ СОХРАНЕНИЯ КЛИЕНТОВ

+21%

Доходность сохранения



+5%

Сохранение клиентов



+1%

Выживаемость абонентов

5 ШАГОВ, КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯТ УВЕЛИЧИТЬ УРОВЕНЬ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА В РАБОТЕ С СОХРАНЕНИЕМ

ВСТРЕЧИ



РАЗВЕДКА



POWERDAY



ОБУЧЕНИЕ



КОМАНДА



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

Рудакова Маргарита

Руководитель службы реактивного удержания и
работы с клиентским опытом, Tele2

E-mail: margarita.rudakova@tele2.ru

TELE2