

# АЗЫ CUSTOMER SUCCESS

Как войти в современную профессию?



**Марина Вострикова**

трекер, консультант, ментор

эксперт по Customer Support / Customer Experience

# КТО Я?

**Марина Вострикова**

Консультант, ментор, трекер

Эксперт по Customer Experience/Support/Success



Строю Customer Success системы через обучение и консалтинг

МОЙ ТЕЛЕГРАМ КАНАЛ  
«МАРИНА ВОСТРИКОВА ПРО БИЗНЕС И СЕРВИС»



**@bizservis**

# БУДЕМ ЗНАКОМЫ!

# 20+ ЛЕТ

в продажах и клиентском сервисе

- Автор книги «Про бизнес и сервис»  
Пишу вторую
- Экс-директор по клиентскому сервису  
международной компании  
80+ сотрудников, 7 языков
- Веду Telegram и YouTube-  
каналы «Марина Вострикова  
про бизнес и сервис»  
8000+ подписчиков
- Спикер отраслевых конференций  
30+ выступлений в год
- Менти из hh.ru, Авито,  
ВсеИнструменты, Гифтери и тд

# ЧТО ТАКОЕ CUSTOMER SUCCESS?

Кратко CS

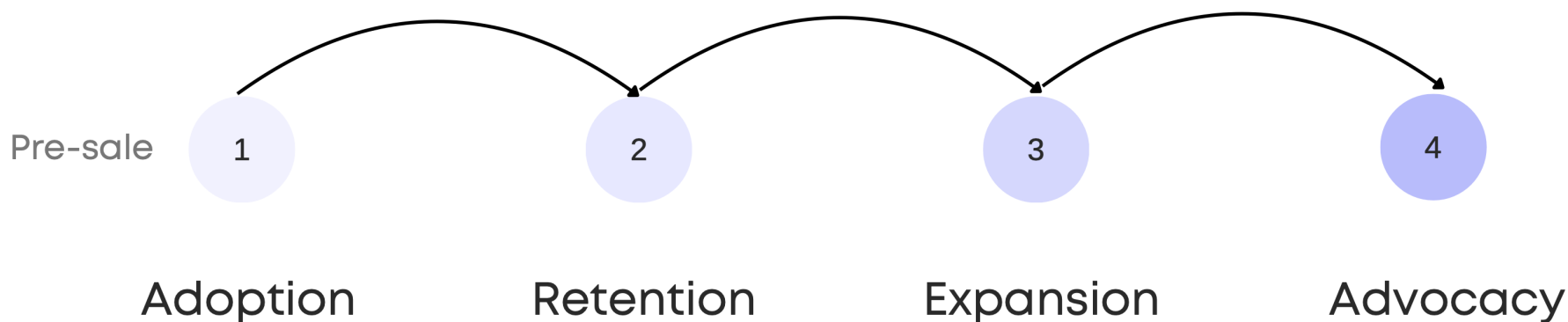
**ОКАЗЫВАЕТСЯ, У НАС ЭТО УЖЕ ЕСТЬ,  
НО МЫ ПО-ДРУГОМУ ЭТО НАЗЫВАЛИ**

# CUSTOMER SUCCESS

**Проактивное** управление взаимоотношениями с клиентами для обеспечения их успешного использования продуктов и услуг компании

Чаще в b2b, SaaS

# ЭТАПЫ CUSTOMER SUCCESS



---

*Возможный отток на любом этапе*



# ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ CUSTOMER SUCCESS

1

Снижение оттока

2

Повышение уровня использования продукта

3

Увеличение процента обновлений продукта

4

Cross sell и up sell

5

Увеличение Revenue per customer – выручки с каждого клиента

# ПОДХОДЫ CUSTOMER SUCCESS

# Проактивный подход

Долгосрочные  
отношения

Работа с оттоком

Фокус  
влияния  
на выручку

Помогают  
создавать  
ценность

**A ЧТО HE CUSTOMER SUCCESS?**

# ПРИМЕРЫ

того, что путают с Customer Success

Еще одну команда отдела продаж, которая звонит клиентам

Команда исследователей клиентского опыта (research)

Внутренняя команда проектных менеджеров

Customer Experience, продуктовый маркетинг, продуктовые исследования и тд

# Из каких ролей ближе в Customer Success?

■ Менеджер по продажам

Хорошо понимает про деньги

■ Аккаунт менеджер

Умеет строить отношения

■ Специалист поддержки

Умеет решать вопросы

# КЛЮЧЕВЫЕ

## КОМПЕТЕНЦИИ

- Знание продукта
- Аналитика
- Отношения с клиентами



## Вилки зарплат Customer Success

- 60-70 тысяч рублей
- 70-150 тысяч рублей
- От 150 тысяч и выше

Потолка нет

**РЫНОК CUSTOMER SUCCESS  
СТРЕМИТЕЛЬНО РАСТЕТ**

# В БЛИЖАЙШЕЕ ВРЕМЯ МЫ БУДЕМ НАБЛЮДАТЬ ВСЕ БОЛЬШЕ ВНИМАНИЯ К CUSTOMER SUCCESS

---

Бизнес начинает понимать, что привлекать новых клиентов все сложнее и дороже, дешевле удерживать постоянных платящих.

@customersuccessru

КАНАЛ ПРО  
CUSTOMER  
SUCCESS



КАНАЛ

МАРИНА ВОСТРИКОВА ПРО БИЗНЕС И СЕРВИС

@bizservis

