EMPHATHY

В ЧЁМ СИЛА?

УПРАВЛЯЕМ ОПЫТОМ КЛИЕНТА

THINK BIG CONFERENCE

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ: ИЗМЕНЕНИЕ ФОКУСА

1990-е

СТАНОВЛЕНИЕ
РЫНКОВ

2000-е

АКТИВНОЕ
РАЗВИТИЕ РЫНКОВ

2010-е

НАСЫЩЕННОСТЬ РЫНКОВ,
АКТИВИЗАЦИЯ БОРЬБЫ ЗА КЛИЕНТОВ

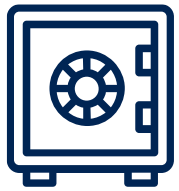
ТИПИЧНЫЙ КОНКУРЕНТ?

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ИГРОКИ

ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ИГРОКИ

ЛОКАЛЬНЫЕ ИГРОКИ

ТИПИЧНОЕ ПРОДУКТОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ – ЛАКОНИЧНОЕ



БАНК – ЭТО БАНК

ПРОДУКТОВЫЙ МАГАЗИН –
ЭТО ПРОДУКТОВЫЙ МАГАЗИН

ОПЕРАТОР СВЯЗИ –
ОПЕРАТОР СВЯЗИ

КАК ИЗМЕРЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ?

1 **NPS, TNPS, CSI И ДР.**
Обратная связь клиентов

2 **ОТТОК, ARPU, СРЕДНИЙ ЧЕК, ТОВАРООБОРОТ...**
Внутренние бизнес-метрики

КОНКУРЕНЦИЯ СЕГОДНЯ НА ПРИМЕРЕ ТЕЛЕКОМА

МЕССЕНДЖЕРЫ

WA / Telegram – голосовая связь

ПРИЛОЖЕНИЯ

Шопинг, мобильность, food-tech...

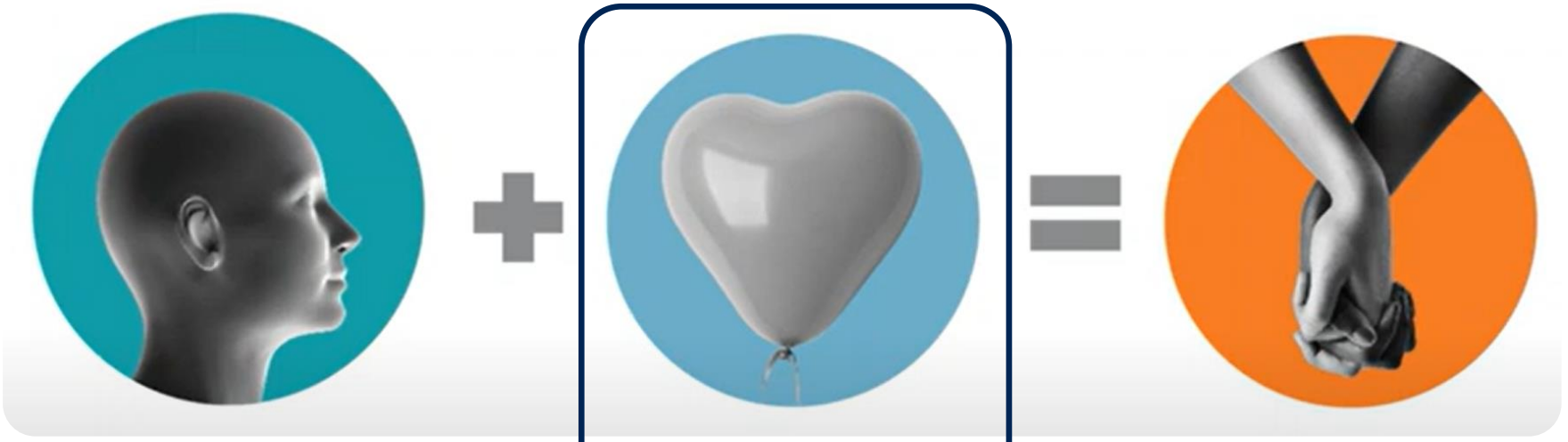
ВИДЕОСТРИМИНГИ

МУЗЫКАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ИГРОВЫЕ СЕРВИСЫ

НЕДОСТАЮЩЕЕ ЗВЕНО В УПРАВЛЕНИИ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ?

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ КЛИЕНТА



ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ

СИЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

ЭМОЦИИ И БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ

СИЛА ОТНОШЕНИЙ	ПРЕДПОЧТЕНИЕ	NPS	НАМЕРЕНИЕ ПРОДОЛЖИТЬ ПОЛЬЗОВАНИЕ
Эмоционально привязаны	52	52	70
Довольны функциональными факторами	21	-4	45
Недовольны	11	-66	11

УДОВОЛЬСТВИЕ
ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ
ЯСНОСТЬ
СПРАВЕДЛИВОСТЬ
КОНТРОЛЬ
СТАТУС
6 сил CX

УДОВОЛЬСТВИЕ

ДЕЛАЕТ ЖИЗНЬ ЛЕГЧЕ, ДАЕТ БОЛЬШЕ СВОБОДЫ
КОМПАНИЯ ПОМОГАЕТ КЛИЕНТУ ПОЛУЧАТЬ БОЛЬШЕ УДОВОЛЬСТВИЯ

ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ

ЧУВСТВО ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И ЗАБОТЫ
КЛИЕНТ РАЗДЕЛЯЕТ ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ

ЯСНОСТЬ

ДАЕТ ЧУВСТВО ПОНИМАНИЯ, ЯСНОСТИ, ПРЕДСКАЗУЕМОСТИ
КЛИЕНТУ ЯСНО, ЧТО МОЖНО ОЖИДАТЬ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

СПРАВЕДЛИВОСТЬ

ДАЕТ ОЩУЩЕНИЕ СПРАВЕДЛИВОГО ВЗАИМООБМЕНА
К КЛИЕНТУ ОТНОСЯТСЯ ЧЕСТНО, СПРАВЕДЛИВО

КОНТРОЛЬ

ПОМОГАЕТ КЛИЕНТАМ ПОЧУВСТВОВАТЬ КОНТРОЛЬ НАД СИТУАЦИЕЙ
У КЛИЕНТА ВСЕ ПОД КОНТРОЛЕМ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КОМПАНИЕЙ

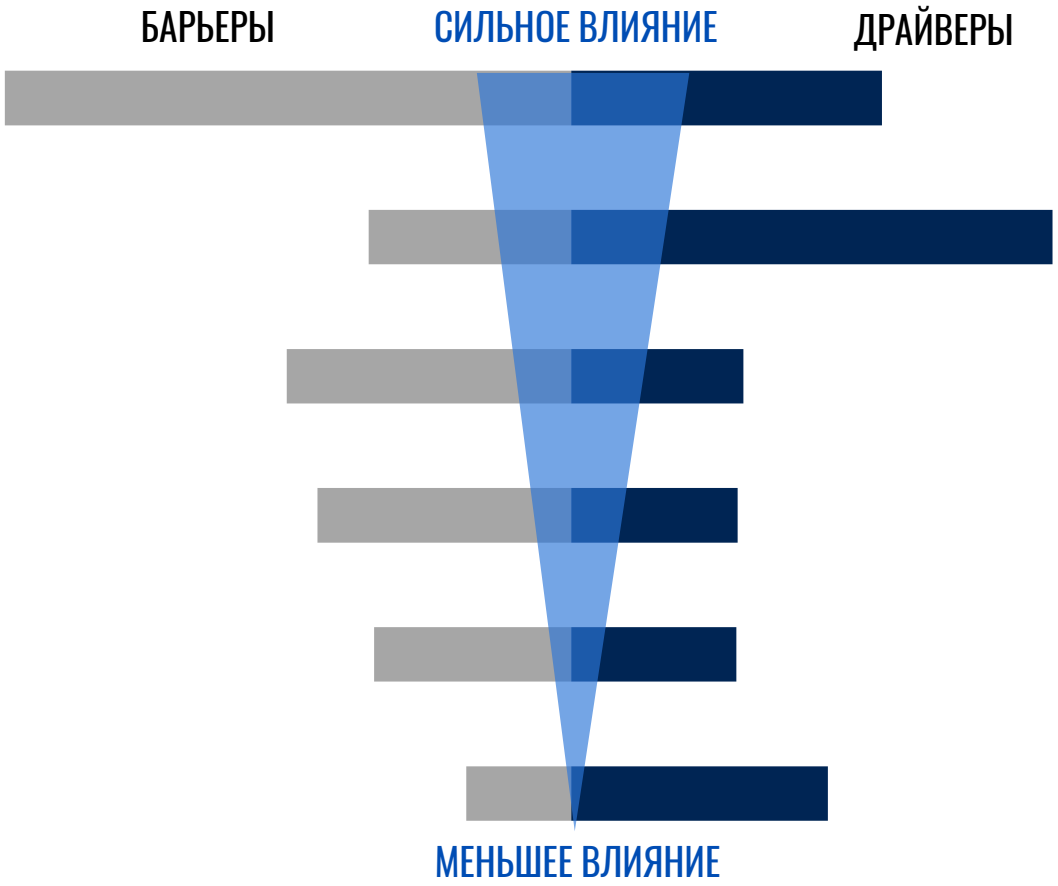
СТАТУС

КЛИЕНТ ЧУВСТВУЕТ СЕБЯ ЦЕННЫМ, УВАЖАЕМЫМ И ДОСТОЙНЫМ ЛУЧШЕГО
КЛИЕНТ ЧУВСТВУЕТ СЕБЯ ЦЕННЫМ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КОМПАНИЕЙ

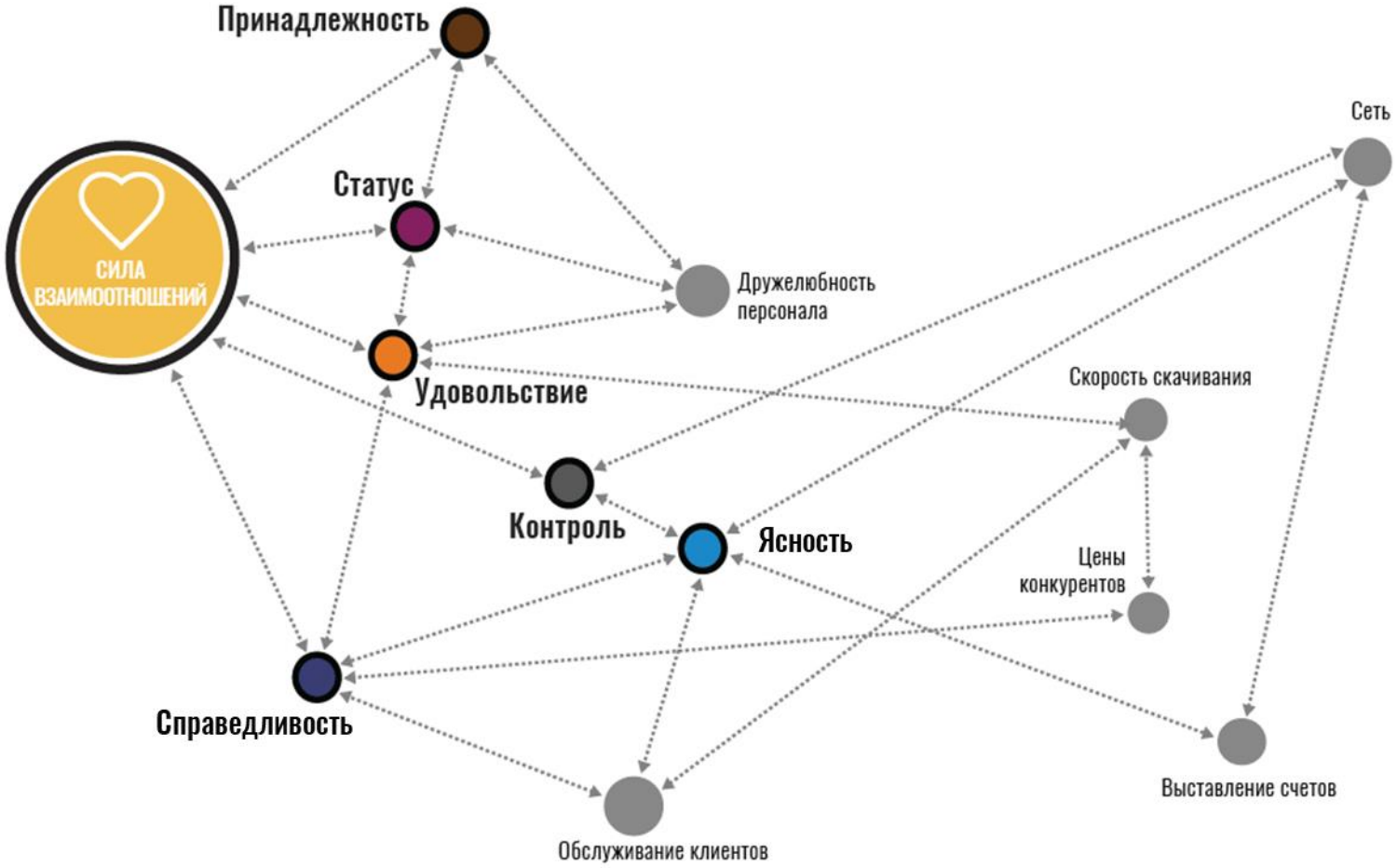
КАК ВСТРОИТЬ ЭМОЦИИ В СИСТЕМУ БИЗНЕС-КООРДИНАТ?

ЧТО ВАЖНО?

- СПРАВЕДЛИВОСТЬ
- СТАТУС
- ЯСНОСТЬ
- КОНТРОЛЬ
- УДОВОЛЬСТВИЕ
- ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ



КАК СВЯЗАТЬ СИЛЫ И УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ?



ЧТО ВАЖНО?

ЭФФЕКТ УВЕЛИЧЕНИЯ НА БИЗНЕС-МЕТРИКИ

	Текущие показатели	Смоделированный рост
NPS	34	38
Средний чек	57 000	64 100

СВОИ «СИЛЫ» НА КАЖДОМ ЭТАПЕ ПУТИ КЛИЕНТА

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ О ПРОДУКТЕ

Ясность: понятный каталог, сроки доставки

ЗАКАЗ

Удовольствие: предлагаем скидки на доставку, чтобы клиент наслаждался шопингом без волнений о цене доставки

ПЛАТЕЖ

Справедливое отношение: оплата после доставки

ПОЛУЧЕНИЕ ПОСЫЛКИ

Статус: записка с персональной благодарностью

THINK BIG CONFERENCE