

Клиентоориентированность в действии: уроки для современных лидеров.

Василий Верченко
бизнес-консультант,
кандидат экономических наук



Что самое главное в бизнесе
в современных экономических условиях?

Что самое главное в бизнесе
в современных экономических условиях?



Что самое главное в бизнесе
в современных экономических условиях?



Что самое главное в бизнесе
в современных экономических условиях?

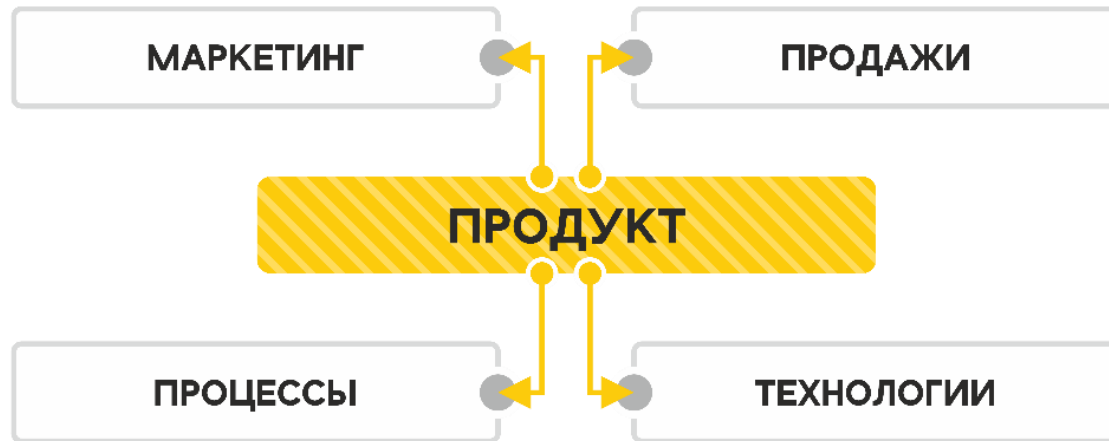
К О Н К У Р Е Н Т О С П О С О Б Н О С Т Ь

Клиентоориентированность – **действия компании
в долгосрочных интересах Клиента.**

Как Клиентоориентированность влияет на результаты компании?



Продуктоцентричность



- модель организации бизнеса при которой компания выстраивается вокруг производимых продуктов и основные усилия направлены на расширение ассортимента.

Клиентоцентричность



- модель организации бизнеса, в которой опыт, интересы и потребности целевых Клиентов находятся в центре внимания компании и учитываются в приоритетном порядке при принятии стратегических и тактических решений.

Ценности и принципы Клиентоцентричного государства



Источник: Декларация ценностей Клиентоцентричности.

Можно ли быть
Клиентоориентированным

24 x 7

?



Юрий ,

6 марта 2019 г. · YouTube ·



Так хочется пива,а я работаю!



YOUTUBE.COM

Samsung CLX 4195NF нет цветной печати

SAMSUNG CLX 4195FN не печатает в цвете.



4



Нравится



Комментировать



Поделиться



Напишите комментарий...



**Сегодня у моей дочери День
Рождения! Пожалуй
напьюсь!!!**



Комментарии: 16



Нравится



Комментировать



Поделиться

Показать ещё 13 комментариев



Алевтина Симонова
Очень то не надо.

Нравится · Ответить · 2 г.

5 групп переключений

1. Психофизиология
2. Внешний вид
3. Организация пространства и система напоминаний
4. Органы чувств
5. Смена деятельности

Достаточно ли
одного действия?



Цепочка действий



ПАМЯТКА КАССИРА

1. Здравствуйте! 😊

2. У ВАС ЕСТЬ
ВЫРУЧАЙ-КАРТА?

(если ее нет – оформим
и поможем активировать за 3 мин)



3. Нужен пакет?

4. ТОВАРЫ НА КАССЕ



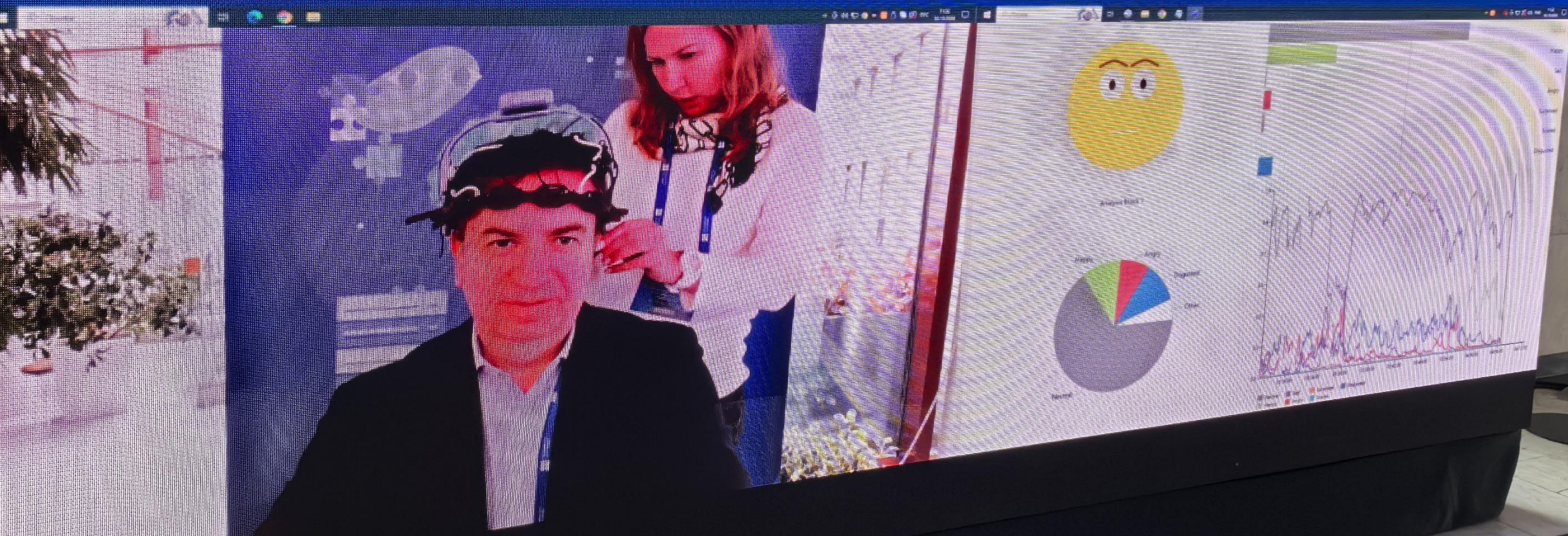
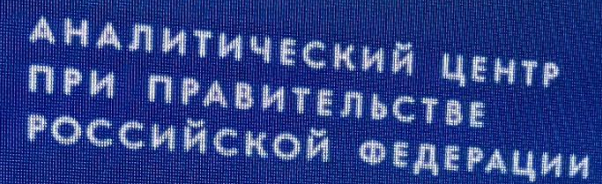
5. Ваша покупка, сдача

6. СПАСИБО,
приходите еще! 😊



Решение задач







Задача № 1



Назовите возможные барьеры перед Клиентом при входе в торговый центр?



Задача № 2

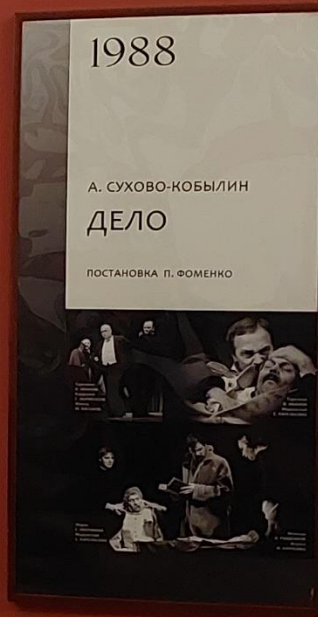
1989

М. БУЛГАКОВ
ЗОЙКИНА
КВАРТИРА
ПОСТАНОВКА Г. ЧЕРНИХОВСКОГО



1988

А. СУХОВО-КОБЫЛИН
ДЕЛО
ПОСТАНОВКА П. ФОМЕНКО





Задача № 3

Вариант 1



Вариант 2



Какой из вариантов игры в юных экскаваторщиков
более Клиентоориентированный?



Задача № 4



Какой из двух телевизионных проектов является более Клиентоориентированным?

СТАНЬТЕ УЧАСТНИКОМ «КВАРТИРНОГО ВОПРОСА»

Если Вы хотите изменить старый интерьер в квартире (гостиная, кухня, спальня, детская), метраж квартиры не менее 40 метров (однокомнатные квартиры не рассматриваются), проживаете в ней давно (не берем в разработку новостройки и без отделки), квартира находится в Москве и в ближайшем Подмосковье (не далее 10 км от МКАД) Вы можете стать героем передачи.

ВНИМАНИЕ!

Исключение Казань и Нижний Новгород.

Обращаем ваше внимание, что создание интерьера – процесс творческий. Решение, какие ваши пожелания услышать, а что сделать по-своему, остается за дизайнером. Результат может стать для вас сюрпризом.

Длительность «перedelки» 2 месяца. На это время все жители должны покинуть квартиру в полном составе. Нам правда важно, чтобы вы увидели результат «Перedelки» только на финальной съемке!

Просим Вас заполнить анкету на сайте.

В анкете подробно напишите о своей семье, ее увлечениях и, наконец, о любимой квартире. И не забудьте прикрепить фотографии интерьеров (обратите внимание, что фотографии должны быть не более 500 кб каждая).

Если у Вас возникли проблемы с оформлением, то Вы всегда можете отправить свое сообщение на адрес электронной почты: rudovichenko@peredelka.tv

Дорогие друзья! Обращаем Ваше внимание, что на заполнение онлайн-анкеты отводится 45 минут. В связи с этим рекомендуем заранее подготовить информацию о себе и своей семье, а также планы и фотографии дома или дачи.

Приносим свои извинения за доставленные неудобства.

Обратите внимание: заявки принимаются только с адресов электронной почты, использующие домен ".ru"

(например, mail.ru, yandex.ru)!!!

НАЧАТЬ >

https://www.peredelka.tv/request/request_kv/

НА НОЖАХ

ЖАНР

бизнес, драма,
мейковер, реалити,
ремонт, чистота,
экспертиза

ГОДА

2016 – настоящее
время

ВЕДУЩИЕ

Константин Ивлев







Задача № 5



«17-летняя школьница из Пенсильвании Эллисон Клосс стала очень популярной в Сети после того, как опубликовала в Twitter снимки со своего выпускного. Девушка пришла на праздник с фигурой картонного Дэнни Де Вито, так как не нашла партнера для мероприятия среди одноклассников». Актер Дэнни Де Вито узнал об этом.

Предположите, что сделал Дэнни Де Вито?





Задача **БОНУС**

Советская и российская актриса театра и кино Людмила Марковна Гурченко сыграла одну из главных ролей в фильме Евгения Гинзбурга «Рецепт ее молодости» (1983).

Однажды в интервью ее спросили, как ей удастся так хорошо выглядеть, в чем рецепт её молодости?

Предположите, что ответила Людмила Марковна.





В результате анализа более 3 000 качественных примеров того, как компании привлекают и удерживают Клиентов, были выведены 12 рекомендаций по организации взаимодействия с Клиентами.

12 хэштегов, как мы их называем - 12 Секретов Клиентоориентированности, позволят вам легко ориентироваться на нашем канале и изучать десятки примеров для решения своих профессиональных задач.

Итак, 12 секретов включают в себя следующие рекомендации:

- 1) Действуйте исходя из «системы отсчета – Клиент».
- 2) Уберите **#Барьеры**.
- 3) Обеспечьте **#Безопасность** Клиентов.
- 4) Исправьте **#Ошибки**.
- 5) Улучшите **#Коммуникации**.
- 6) Регулярно запрашивайте Обратную связь. **#Обратнаясвязь**
- 7) Используйте **#Жалобы** как возможности.
- 8) Внедрите **#Правила**.
- 9) Регулярно проводите **#Обучение**.
- 10) Создайте Дружественную среду. **#Дружественнаясреда**
- 11) Укрепляйте **#Доверие**.
- 12) Помогите Клиентам решать их задачи. **#Управление**.

🔥 4 🍌 2 ❤️ 1
👁 70 ✨ изменено 17:24
💬 Прокomentировать

Секреты клиентоориентированности
Также на канале публикуются обучающие вопросы из книг по обслуживанию Клиентов. Доступ к ним можно получить по хэштегу **#Книги**.

Дополнительно мы публикуем **#Задачи** по Клиентоориентированности и размещаем ссылки на актуальные **#Исследования**.



СЕКРЕТЫ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

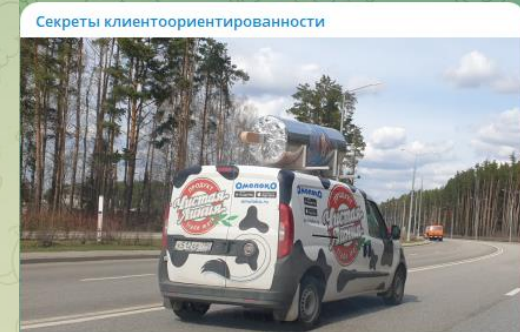
бесплатный авторский телеграм канал
о профессиональном взаимодействии с Клиентами



Как привлечь внимание Клиента - 4. Соединить зрительный и аудио- каналы.
На фото: рекламный плакат Филармонии. Текстом передана основная тема 5-й симфонии Бетховена. Источник фото: fishki.net.

👤 2 комментария

26 апреля



Как привлечь внимание Клиента - 5. Разместить макет продукта большого размера на автомобиле. На фото: эскимо компании "Чистая линия". Сам автомобиль не только является рекламной площадкой, но и развозит подарки участникам экскурсий на фабрику мороженого.

💬 Прокomentировать

Online-конференция II
ФСА: Профессиональные инструменты
креатива

Новые бизнесы на комфортe **К**лиента

Верченко Василий Александрович

Москва, Россия



VAVEFSA.COM



vk.com/vasily_verchenko



verchenko@mail.ru

1-я
КОНФЕРЕНЦИЯ
ВЕРЧЕНКО ПО КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ



Клиентоориентированность в действии: уроки для современных лидеров.

Василий Верченко
бизнес-консультант,
кандидат экономических наук

