



Klientu servisa pilnveidošana. Izaicinājumi un risinājumi

VALDIS PURIŅŠ
NORDIC GROUP

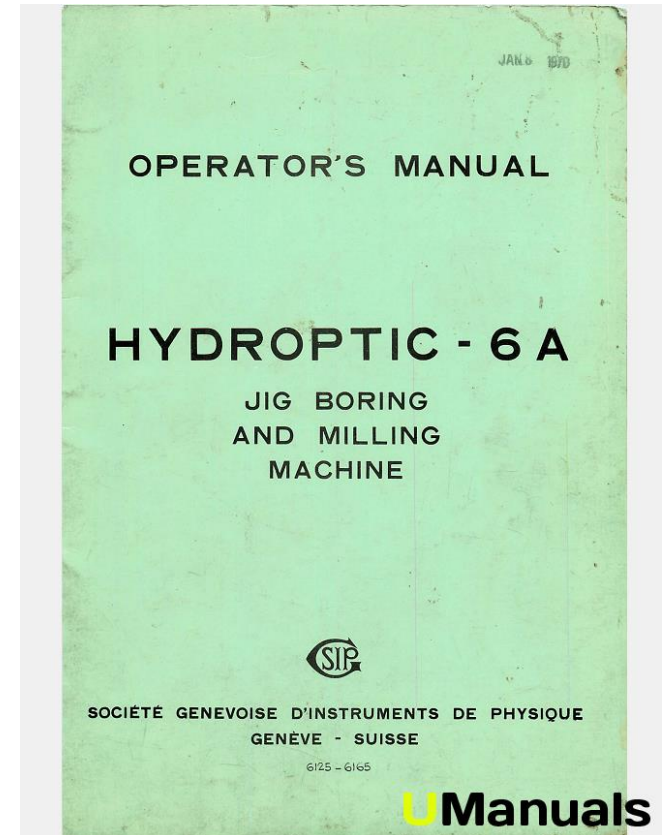
Izaicinājums nr 1. Ar apmierinātu klientu nepietiek.

- ▶ Apmierināti klienti nevienam nav vajadzīgi
 - ▶ Apmierināti klienti ir tikai apmierināti
- ▶ Ir vajadzīgi LOJĀLI klienti
 - ▶ Nāk pie mums atkal un atkal
 - ▶ Proaktīvi rekomendē mūsu zīmolu vai uzņēmumu
- ▶ Bet mēs
 - ▶ Par to nerunājam ar darbiniekiem
 - ▶ Lojalitāti nemēram
 - ▶ Nesaprotam, kā lojalitāti paaugstināt



Izaicinājums nr 2. Mūsu standarti ir garām..... vispārīgi un nekonkrēti.....

- ▶ Standarta struktūra katrai darbinieka uzvedībai
 - ▶ Kas jāasniedz?
 - ▶ Kas jā dara, lai to sasniegtu?
 - ▶ Kā jā dara?
- ▶ Piemēram
 - ▶ Kas jāasniedz? Smaidīgs klients sarunas beigās
 - ▶ Kas jā dara, lai to sasniegtu? Jāsmaida, iedvesmojoši pozitīvi jāatvadās
 - ▶ Kā jā dara? Nāciet vēl, es jūs gaidīšu atkal! Ar smaidu. Skatoties acīs.



Izaicinājums nr 3. Servisu neviens (gandrīz) nekontrolē....

- ▶ Veikala vadītājs, kas nodarbojas ar preču pieņemšanu???
- ▶ Slēptie klienti 2x gadā dažiem pārdevējiem ir daudz par retu....
- ▶ Slēptie klienti kontrolē visu ko citu, tikai ne to, kas standartā (jēdzīgā)
- ▶ Temperatūru mērošie un ieviesošie slēptie klienti
- ▶ Optimālu slēpto klientu
 - ▶ Biežums
 - ▶ Reakcijas ātrums
 - ▶ Saturs, ko kontrolē
- ▶ Ko darīt, ja naudas slēptajiem nav?



Izaicinājums nr 4. Mūsu darbinieki ir nemotivēti servisam... Viņu vadītāji tāpat....

- ▶ Vai darbinieka bonuss ir atkarīgs
 - ▶ No klientu apkalpošanas rezultātiem? Kā mērīsim?
 - ▶ No pārdošanas rezultātiem?
 - ▶ No slēpto klientu rezultātiem?
- ▶ Vai vadītāja bonuss ir atkarīgs no slēpto klientu rezultātiem?



Izaicinājums nr 5. Augstākajai vadībai ir pilnīgi vienalga.....

- ▶ Vārdos, jau nē 😊
- ▶ Ja gribam, lai nebūtu
 - ▶ Liels vadonis ir klientu apkalpošanas tēmas sponsors organizācijā
 - ▶ Ir iekšējais PR par klientu apkalpošanu, pie tam regulāri
 - ▶ Ir gatavība mainīt (ar sāpēm) vidējā līmeņa vadītāju bonusu sistēmu, pie tam būtiski



Izaicinājums nr 6. Halucinācija, ka servisam naudas mums nav

- ▶ Kur servisā nauda?
 - ▶ Papildus pārdošanā
 - ▶ Lielākā čekā
 - ▶ Lielākā klienta atgriešanās biežumā
 - ▶ Nepazaudētos klientos
- ▶ Šeit ir līdz 40% apgrozījuma, atkarībā no industrijas
- ▶ Tikai
 - ▶ Tas ir jāmēra
 - ▶ Papildus pārdošana ir jāamāca

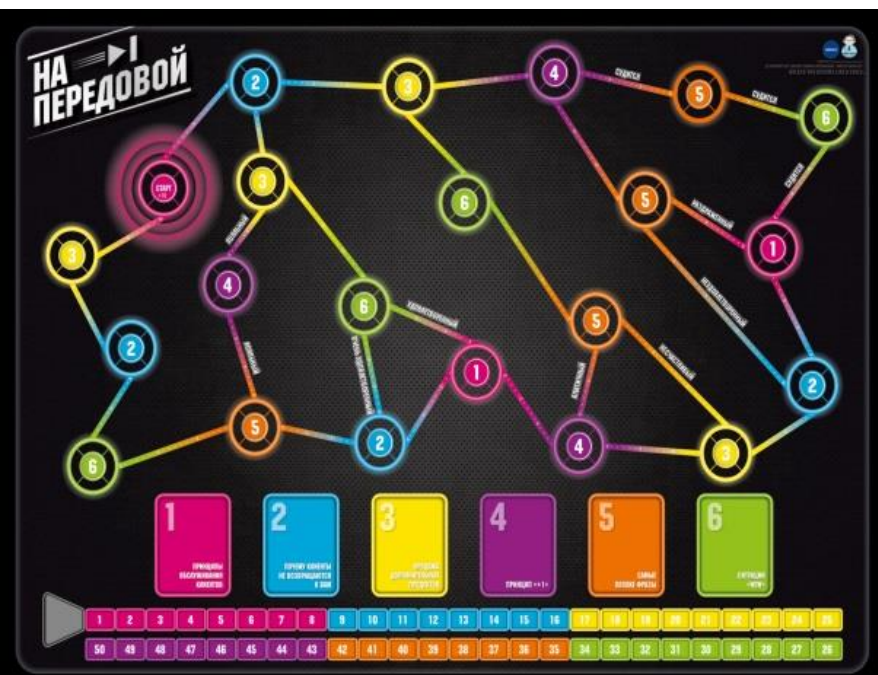


Izaicinājums nr 7. Apkalpošanas mācības ir gaaaaaarlaicīgas un neefektīvas

- ▶ Runājošā galva, kas nolasa standartu.....
- ▶ Galva, kas sadod citām galvām pa galvu 😊
- ▶ Kā vispār iemācīt standartu, kur ir tik elementāras lietas, ka visi tās zina, Bet neeeedara???



Frontline – izcilas klientu apkalpošanas un vairākpārdošanas spēle



Un beidzot iespēja Jums tieši tagad!

▶ Klientu apkalpošanas un vairākpārdošanas audits

▶ aiga.jasko@nti.lv

▶ www.nti-group.net

▶ 67316888



NORDIC Training International