

Как выстроить эффективный клиентский сервис

Шаг 1. Подготовьте квалифицированную команду поддержки



- Донесите до специалистов информацию о продуктах и услугах в полном объеме
- Организуйте обучение по правилам коммуникации с клиентами
- Создайте базу знаний с ответами на популярные вопросы
- Настройте шаблоны ответов на типовые обращения
- Фиксируйте все данные о специфике обслуживания для предоставления персонализированного сервиса клиентам

Шаг 2. Сформируйте клиентоориентированную корпоративную культуру



- Постоянно доносите до персонала важность клиентского сервиса
- Составьте регламенты взаимодействия с клиентами
- Внедрите KPI по параметрам обслуживания
- Анализируйте обратную связь от клиентов для контроля выполнения KPI

Шаг 3. Разработайте стратегию клиентского сервиса



- Определите ключевые приоритеты в обслуживании клиентов
- Выберите метрики сервиса в зависимости от приоритетов
- Автоматизируйте контроль метрик клиентского сервиса
- Сегментируйте клиентов по группам
- Настройте статусы клиентов
- Настройте SLA и правила обслуживания с учетом статусов