



## Оценка клиентоориентированности

Авторский чек-лист. Разработан специально для <https://dzen.ru/minaeva>

### Методологическая работа

- Имеется утвержденный регламент по работе с клиентами  
*Например, регламент может включать в себя корректное отношение к клиенту, внешний вид сотрудников, регламент взаимодействия, речевые нормы и запреты, работа с возражениями и конфликтами и т.д.?*
- Вы на регулярной основе проводите исследования удовлетворённости и лояльности клиентов: сформирована методика исследования  
*Имеются ли критерии, согласно которым вы определяете уровень удовлетворённости или неудовлетворённости клиентов?*

### Оценка бизнес-показателей в динамике

- NPS (уровень лояльности)
- Количество жалоб и обращений клиентов
- Статистика потребления услуг/товаров вашей компании
- Стоимость привлечения нового клиента и удержания старого
- Процент повторных обращений, средний чек и т.д.

## Работа с клиентами

- Вы приглашаете своих клиентов к сотрудничеству по вопросам изучения удовлетворённости
- Сформированы удобные опросники, которые понятны клиентам  
*! какие преимущества получает клиент от прохождения подобных опросов?*
- Вы изучаете путь клиента, их ожидания
- Вы прорабатываете выявленные слабые места
- У вас установлены точки контакта с клиентом  
*прислушиваетесь ли вы к замечаниям клиентов, предоставляете ли обратную связь, поздравляете ли с праздниками и оповещаете об акциях и т.д.?*

## Работа с сотрудниками

- Регулярно ведётся работа с сотрудниками касательно важности клиентоориентированности  
*тренинги и планерки, возможно, внедрено дополнительное положение к должностной инструкции и т.д.*
- Вы проводите ли обсуждения результатов исследования удовлетворенности с сотрудниками
- Вы вносите правки и изменения в работу сотрудников для повышения удовлетворенности клиентов и ведете мониторинг внесённых улучшений

## **Работа по формированию лояльности и повышению удовлетворенности**

- Разработана и внедрена программа лояльности
- Вы персонализируете свои предложения для конкретных клиентов, изучив их действия при помощи маркетинговых инструментов

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

[как это убрать?](#)