Чек-лист | Эксперт

Оценка клиентоориентированности

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

1. Методологическая работа

- [ ] **1.1** 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.?

- [ ] **1.2** 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?

2. Оценка бизнес-показателей в динамике

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

3. Работа с клиентами

- ☐ **3.1** Вы приглашаете своих клиентов к сотрудничеству по вопросам изучения удовлетворённости

- ☐ **3.2** Сформированы удобные опросники, которые понятны клиентам
  ! какие преимущества получает клиент от прохождения подобных опросов?

- ☐ **3.3** Вы изучаете путь клиента, их ожидания

- ☐ **3.4** Вы прорабатываете выявленные слабые места

- ☐ **3.5** 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.?

4. Работа с сотрудниками

- ☐ **4.1** Регулярно ведётся работа с сотрудниками касательно важности клиентоориентированности
  тренинги и планерки, возможно, внедрено дополнительное положение к должностной инструкции и т.д.

- ☐ **4.2** Вы проводите ли обсуждения результатов исследования удовлетворенности с сотрудниками

- ☐ **4.3** Вы вносите правки и изменения в работу сотрудников для повышения удовлетворенности клиентов и ведете мониторинг внесённых улучшений

5. Работа по формированию лояльности и повышению удовлетворенности

- [ ] **5.1** Разработана и внедрена программа лояльности
- [ ] **5.2** 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?