

Тест Голос клиента

Задание: определите 5 моментов истины вашей компании и сравните, насколько вы и ваш конкурент достигаете желания клиента по 10-бальной шкале (сл.5). Обоснуйте ваше решение.

Ключевые факторы системы «голос клиента»



Непрерывный режим работы



Точное определение своих клиентов




Адекватное восприятие негатива



Использование широкой гаммы методов



Сбор точных данных и отслеживание тенденций



Эффективное использование информации



Работа с реальными целями

«заявлений о требованиях» в системе «голос клиента»

Требования к обслуживанию		Требования к конечному продукту	
Процесс	Типичные требования	Продукт	Типичные требования
Процесс купли продажи автомобиля	<p>Оперативное реагирование на нового клиента (менее 2 мин)</p> <p>Отсутствие давления (уточнять у клиента его решение не чаще, чем через каждые 10 мин)</p> <p>Дать возможность испытать на ходу (все машины подаются на выездную площадку)</p>	Автомобиль	<p>Запуск двигателя в течение 0,5 секунд.</p> <p>Фактический расход ресурсов равный или ниже номинального.</p> <p>Нормально работающие дверные замки</p>

Требования к продуктам/услугам – это характеристики конечного продукта/услуги, которые клиент получает в конце процесса. Перечень требований может быть длинным для особо сложных товаров и услуг.

Требования к сервису – это нормы, определяющие, как потребитель должен быть обслужен в течение самого процесса (они более субъективны по ситуации и определить их сложнее, чем требования к конечному продукту)

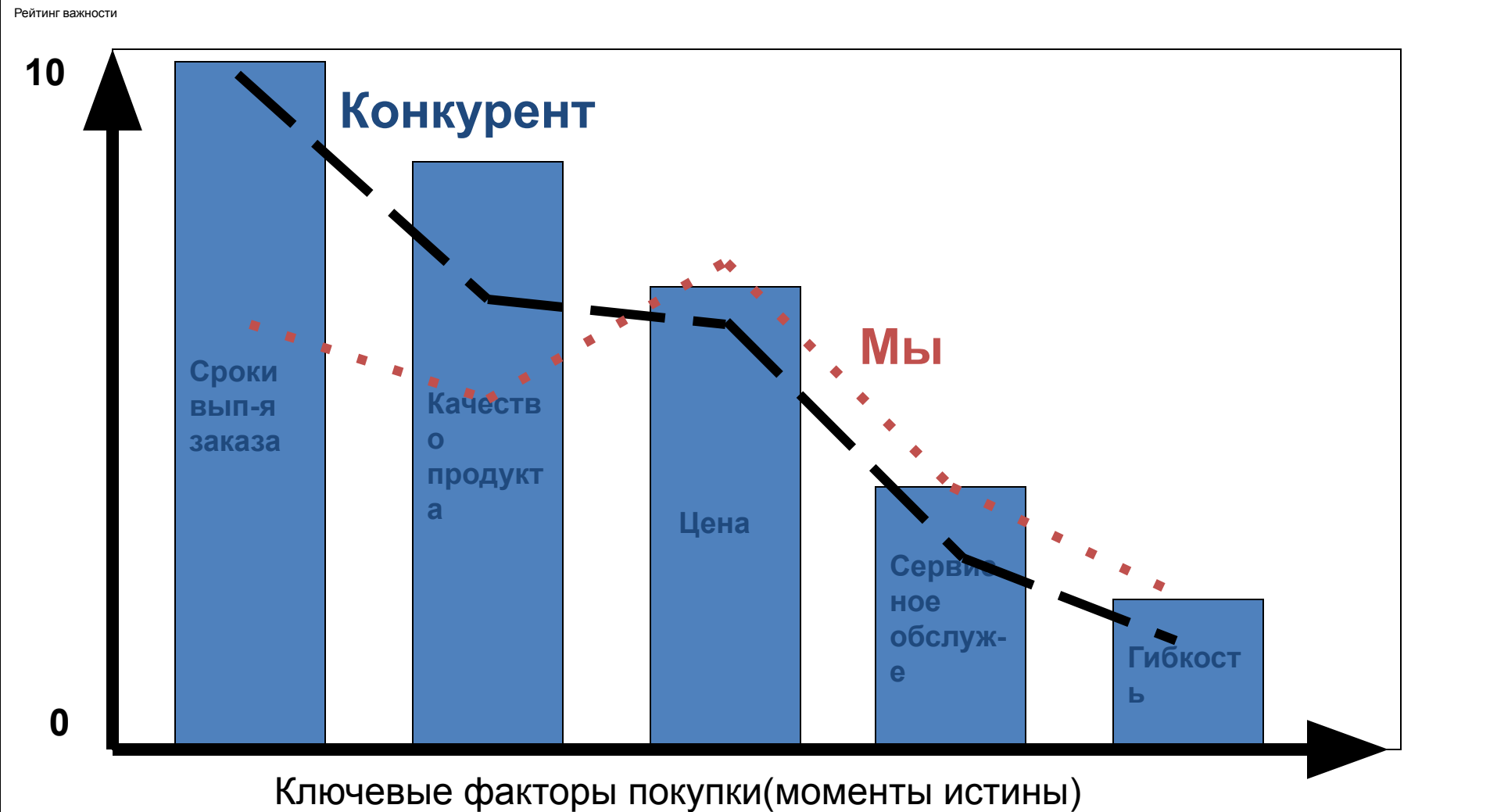
Концепция «момента истины» Карлзона

Момент истины – это любой из множества моментов, в которые у клиента может сложиться более или менее окончательное решение о Вашей компании

«Моменты истины» для магазина:

- **Подъезд/подход к магазину,**
- **Вход в магазин,**
- **Обзор расположения товаров,**
- **Обращение за помощью к работнику торгового зала,**
- **Оплата покупки**

Совпадают ли ваши приоритеты и приоритеты клиентов?



Пример. Моменты истины Международного Аэропорта Шереметьево (МАШ). Пассажиры

	Моменты истины	Клиент	МАШ	Домодедово-
1	Безопасность, контроль	10	7	9
2	Соблюдение расписание	9	8	7
3	Дорога	8	6	5
4	Удобство и быстрота регистрации	7	7	9
5	Доступность информ табло	6	5	6
6	Широкий спектр услуг	5	4	5
7	Доставка на борт	4	3	3
8	Подъезд и парковка	3	2	2