



ФОКУС – НА КЛИЕНТА

СИБУР создает системный подход сбора обратной связи.

В рамках стратегии по улучшению клиентского опыта компания изменяет подход к получению и обработке обратной связи. Основным нововведением является более оперативное отслеживание и реагирование на потребности клиентов на каждом этапе взаимодействия с СИБУРом.

ОБНОВЛЕННАЯ КОНЦЕПЦИЯ СБОРА ИНФОРМАЦИИ БУДЕТ ВКЛЮЧАТЬ В СЕБЯ КОРОТКИЙ ОПРОС ВО ВСЕХ КЛЮЧЕВЫХ ТОЧКАХ КОНТАКТА КЛИЕНТСКОГО ПУТИ: РЕГИСТРАЦИИ, ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА, ОФОРМЛЕНИЯ СДЕЛКИ, ПОЛУЧЕНИЯ ЗАКАЗА. ТАКЖЕ ПЛАНИРУЕТСЯ ОТСЛЕЖИВАТЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАРТНЕРОВ ПРИ ОБРАЩЕНИИ И ПРЕТЕНЗИИ

В конце июля был запущен первый опрос, который автоматически направляется на почту клиента по результатам каждого нового заказа, оформленного в личном кабинете E-commerce.

В период с августа по сентябрь 2020 года средняя оценка по 5-балльной шкале по параметрам «Взаимодействие с менеджером» составила 4,75 балла, «Скорость обработки заказа» – 4,65 балла, «Удобство личного кабинета» – 4,70 балла.

Всё получилось? Пожалуйста, оцените нашу работу:

Взаимодействие с менеджером



Скорость обработки заказа



Удобство "Личного кабинета"



Пожалуйста, поделитесь с нами комментариями, предложениями и пожеланиями:

Комментарий
Спасибо!

Отправить

«Для нас очень важно оперативно и системно получать обратную связь, реагировать на потребность клиента. Все оценки клиентов мы анализируем, любые предложения, пожелания рассматриваются и закладываются в основу трансформации процессов. Будем рады, если клиенты будут активно оценивать нашу работу, принимая участие в коротких опросах, которые занимают по времени не более минуты», – отмечает Людмила Соллогуб, менеджер направления «Развитие и поддержка процессов».

Обновленная концепция сбора информации будет включать в себя короткий опрос во всех ключевых точках контакта клиентского пути: регистрации, заключения договора, оформления сделки, получения заказа. Также планируется отслеживать удовлетворенность партнеров при обращении и претензии, проводить интервью в случае отказа от сотрудничества или сокращения объемов заказа.

Оценка удовлетворенности клиентов

Вопрос 3 из 20

Общая удовлетворенность

Насколько Вы в целом удовлетворены работой с компанией СИБУР?

При ответе используйте пятибалльную шкалу, где 1 — это совсем не удовлетворен, и 5 — полностью удовлетворен, также Вы можете выбирать промежуточные значения.



← Назад

Дальше →

При этом новый подход отражает идеи цифровой трансформации компании: анализ данных будет осуществляться в режиме реального времени с помощью поэтапного внедрения дашбордов, показывающих результаты ежедневной обратной связи, к которым будут иметь доступ все сотрудники продаж и маркетинга.

За каждой точкой контакта закреплён ответственный сотрудник, и в случае получения низких оценок его задачей будет выяснить причину неудовлетворенности, скорректировать процесс.

«Раньше большое исследование проводилось раз в год, теперь в течение года клиент может оставить отзывы сразу же после совершенного действия: по работе менеджера по продажам и сотрудника Центра Клиентского Сервиса, по качеству продукта, технической поддержке, логистике и доставке, документообороту, — отмечает Мария Борисова, руководитель Центра Клиентского Сервиса. — Нам важно понимать степень удовлетворенности клиента здесь и сейчас, таким образом, мы сможем учитывать его пожелания для внедрения изменений в процессы, которые сделают взаимодействие с компанией более удобным и комфортным».

Собранная информация и последующий анализ позволят СИБУРу создать по-настоящему клиентоцентричную модель обслуживания. Главное, это поможет немедленно реагировать на возникшие проблемы и понимать, в какой части жизненного цикла стоит провести изменения.