



{Вебинар}

Как выстроить прочные отношения с клиентами

Ведущая: Юлия Блынская,
аккаунт-директор «Текстерры»



От чего зависит выбор клиента



**Качество
услуги**

**Стоимость
услуги**



**Личные коммуникации -
сильный фактор влияния**



A lone, gnarled tree with a dense canopy of green leaves stands on a grassy hill. The tree is leaning slightly to the left. The sky is filled with soft, grey clouds, and the overall lighting is diffused, suggesting an overcast day. The foreground is a vast, green field that stretches to the horizon.

**Личные коммуникации -
сильный фактор влияния**



Качество коммуникаций

**Качество
услуги**

**Стоимость
услуги**

**Лояльность
клиента**



Удовлетворенный клиент



Лояльный клиент

Удовлетворенный клиент

- Вы закрыли его потребность;
- В целом доволен результатом;
- Обслуживание его устроило;
- Негатива нет

**Но... ни то, ни се.
Он нейтрален к вам.**



Лояльный клиент

- Вы закрыли его потребность;
- Восхищен результатом;
- В восторге от обслуживания;
- Все было круто!

**Он вас
рекомендует!**



A close-up photograph of a person's hands and lower legs in a garden. The person is wearing a blue and white plaid shirt, grey socks, and black rubber boots. They are tending to a raised garden bed filled with vibrant green leafy vegetables, likely chard or spinach. The garden bed is bordered by dark wood and sits on a bed of grey gravel. The background is softly blurred, showing more of the garden and a white fence.

Думаете как увеличить количество клиентов?
**Сконцентрируйтесь на лояльности
текуЩИХ** клиентов.

NPS

(Net promoter score)

Вы порекомендуете нашу компанию своему другу?

$$\text{NPS} = \% \text{сторонники} - \% \text{критики}$$

Сторонники

9-10 Обязательно!

Нейтралы

8-7 Не уверен, не знаю, до лампочки.

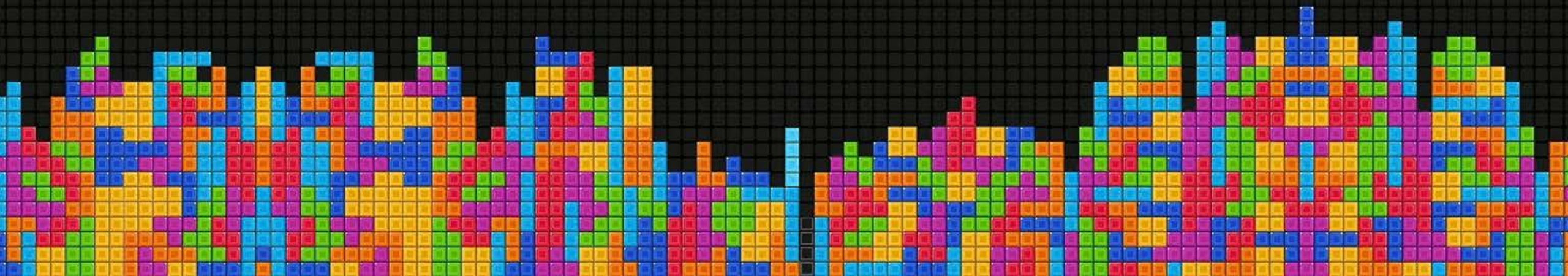
Критики

0-6 Ни за что!





**Научитесь управлять
лояльностью**





Определитесь, на чьей вы стороне?

Предугадывайте проблемы,

предупреждайте негатив!





**Кого вы видите
в клиенте?**



Эмпатия

**осознанное сопереживание
текущему эмоциональному
состоянию другого человека.**



Если вы эмпат, вы знаете, что сказать,
как сказать и когда сказать клиенту.

Потому что вы знаете, что хочет клиент.

Эмпат не подчиняется. Он умеет
выстраивать сотрудничество
на основе взаимной выгоды

0 страхе



A close-up, high-angle shot of a man's face. He has a serious, intense expression, looking slightly downwards and to the right. He has short, dark hair and a light beard. The lighting is dramatic, highlighting the contours of his face. The background is dark and out of focus, suggesting an indoor setting with wooden paneling.

Страшно всем. Даже ему.

A man in a light blue suit and red tie is shown from the chest up. He is holding a red disposable coffee cup in his left hand and a silver smartphone in his right hand. The background is a bright, out-of-focus outdoor setting. Overlaid on the image are several text boxes. The top one is a black box with white text asking 'Вы зафаксили задачу?'. Below it is a white box with black text 'Позвоните клиенту.'. The second one is a black box with white text asking 'Вы срываете дедлайн?'. Below it is a white box with black text 'Позвоните клиенту.'. The third one is a black box with white text asking 'Вы забыли про встречу?'. Below it is a white box with black text 'Позвоните клиенту.'. At the bottom, there is a large red box with white text that says 'Возьмите уже телефон и наберите номер клиента!'.

Вы зафаксили задачу?

Позвоните клиенту.

Вы срываете дедлайн?

Позвоните клиенту.

Вы забыли про встречу?

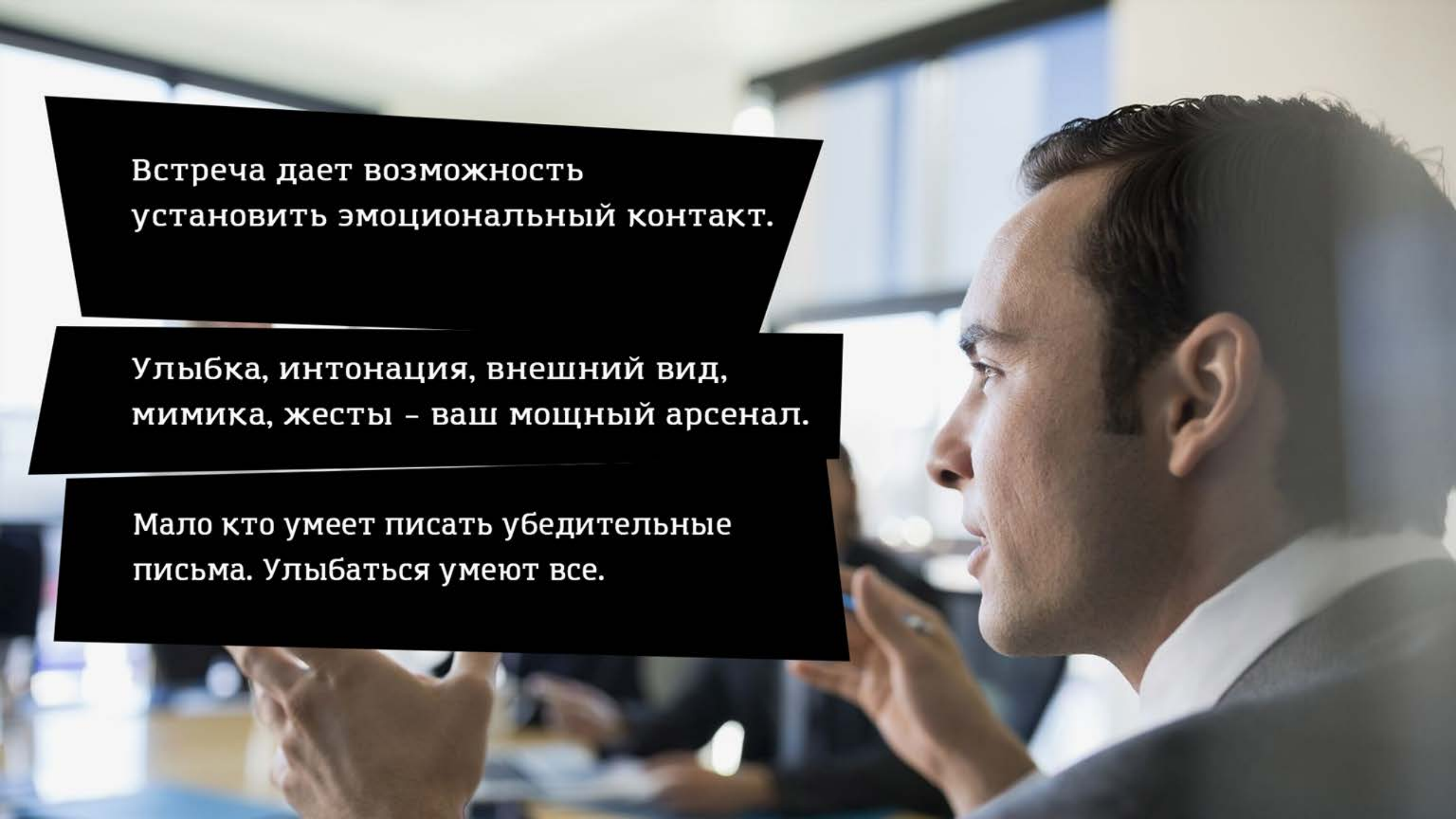
Позвоните клиенту.

Вы сомневаетесь, что это стоит обсудить?

**Возьмите уже телефон
и наберите номер клиента!**

A man in a dark suit and white shirt is shown in profile, speaking and gesturing with his hands. He is in a meeting room with large windows in the background. Other people are visible in the background, also in business attire, some of whom are also gesturing. The scene is brightly lit, suggesting a professional and active meeting environment.

Встречи

A man in a dark suit and white shirt is shown in profile, speaking in a meeting. He is gesturing with his hands. The background is a blurred office environment with windows and other people.

Встреча дает возможность
установить эмоциональный контакт.

Улыбка, интонация, внешний вид,
мимика, жесты – ваш мощный арсенал.

Мало кто умеет писать убедительные
письма. Улыбаться умеют все.



➤ Четко сформулируйте цель встречи – чего вы хотите добиться?

➤ Кто инициирует встречу тот ее и ведет.

➤ Уточняйте – кто будет на встрече. Вам нужен ЛПР?

➤ Подготовьтесь. Соберите информацию. Детали важны.

➤ Проработайте лучший и худший сценарий развития встречи.

➤ Будьте искренни и честны.

➤ фиксируйте резюме.

Негатив



Негатив. Как сохранить клиента?

- Позвоните и выслушайте клиента.
- Возьмите время. Разберите ситуацию.
- Не ищите виноватых в моменте, ищите решение.
- Дайте предметный ответ точно в срок.
- Предложите варианты решения проблемы.
- Предложите компенсацию – что-то действительно ценное для клиента, а не выгодное для вас.
- Будьте на связи, контролируйте ситуацию лично.





Ведущая: Юлия Блынская,
аккаунт-директор «Текстерры»

blynskaya@texterra.ru

Спасибо за внимание!