

Клиентский сервис как способ удержать клиента и снизить расходы на маркетинг.

Технологии предотвращения «слива» клиентов, обратной связи, стимуляции повторных обращений и рекомендаций.

*Спикер: Артемий Шурыгин,
руководитель ГК «Градомир»*

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI





Артемий Шурьгин

- ✓ Руководитель группы компаний «Градомиръ»
- ✓ Вице-президент Гильдии риэлторов Московской области
- ✓ Руководитель Комитета ГРМО по взаимодействию с отраслевыми партнерами
- ✓ Член Национального совета Российской гильдии риэлторов
- ✓ Член Комитета по рекламе и PR Гильдии риэлторов Московской области



4 офиса на Северо-Востоке Подмосковья:

- Мытищи
- Сергиев Посад
- Дмитров
- Пушкино

122 сотрудника, из них:

- 83 продающий персонал
- 18 юристов

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



**Клиентский сервис -
это не улыбки, а
системы.**

*Карл Сьюэлл "Клиенты на всю
жизнь"*

**8-12
АПРЕЛЯ**

**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**



**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



Клиентский сервис в риелторском бизнесе:

- Удержание клиента
- Стимуляция рекомендаций



**Соблюдайте баланс между
стремлением любой ценой
добиться лояльности клиента
и насущными интересами
самой компании**

ВНЕДРЕНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Проблема: потеря клиента на этапе входящего звонка
(не дозвонился, низкое качество первого контакта)

+ для клиента

- Возможность всегда дозвониться, получить ответ
- стандарт общения с клиентом, позитивная коммуникация

+ для компании

- 99% нет пропущенных звонков
- на 20% увеличилось количество зафиксированных обращений
- возможность перераспределения обращений между агентами
- аналитика по рекламным площадкам
- многоканальность, помимо телефона замкнули чаты на рекламных площадках, сайтах

СОЗДАНИЕ СЛУЖБЫ ЗАБОТЫ О КЛИЕНТАХ

ПРОБЛЕМА: не начата своевременно работа с клиентом

РЕШЕНИЕ: Контроль приема в работу новых обращений,
прозвон клиентов

ПРОБЛЕМА: сбои в текущей работе агентов, отсутствие
качественной коммуникации с клиентом

РЕШЕНИЕ

- Прозвон клиентов с целью промежуточного контроля удовлетворенности клиента работой сотрудника (профилактика/ предотвращение негатива)
- Аудит и оценка звонков (выборочное прослушивание записи звонков, хорошие звонки / плохие звонки)

ПРОБЛЕМА: отсутствие системной обратной связи от клиентов

- прозвон клиентов после сделки
- считаем NPS (индекс потребительской лояльности или индекс готовности рекомендовать компанию)
- обработка претензий, отзывов, оперативное урегулирование конфликтов

АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ - позволяет компании становиться сильнее

Качественный клиентский сервис - это не идеальная работа без ошибок, а умение своевременно и грамотно эти ошибки выявлять и исправлять.



ПОСТРОЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ - КАК ЗАЛОГ РЕКОМЕНДАЦИЙ

**Всего лишь 10 % рекомендаций –
следствие удовлетворения
результатом работ, в то время,
как 90 % причин рекомендаций были
связаны с существованием
отношений.**

Исследование Давида Майстер, автора мировых бестселлеров по вопросам управления организациями, оказывающими профессиональные услуги

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**



**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



ПОСТРОЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ - КАК ЗАЛОГ РЕКОМЕНДАЦИЙ

ЧТО ДЕЛАТЬ?

- обучение, профессиональное развитие сотрудников
- контроль за количеством/частотой и качеством касаний с клиентом
 - количество звонков сделанных клиенту
 - актуальные комментарии о работе с клиентом в CRM
 - отчеты руководителю
- сегментация клиентов и лимитирование количества клиентов в активной работе
- внедрение в работу дополнительных каналов взаимодействия с клиентом - мессенджеры

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



ПОСТПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА

ТОЧКА РОСТА

Чем мы можем быть полезны клиенту после сделки и как на этом заработать?

Предоставление клиенту Пакета скидок от партнеров

**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ



artemy1579



shurigin.art

