

Повышение клиентоориентированного сервиса, как способ повышения лояльности собственников к УК

Генеральный директор
ООО «Объединенный центр обслуживания»
Беляев Е.С.

Что такое клиентоориентированность?

Это совокупность действий компании, направленных на изучение желаний клиента и удовлетворение его потребностей.

- Уважение к клиентам, коллегам, партнерам
- Построение взаимоотношений на принципах партнерства
- Удовлетворение потребностей внутренних и внешних клиентов и умение превзойти их ожидания.

2 вида клиентоориентированности

Внутренняя — влияет на работу команды. Если же удалось укомплектовать штат клиентоориентированными специалистами — бизнес будет очень сильным, практически непобедимым.

Внешняя — это принципы построения и ведения бизнеса. Формирование работающей системы оказания безупречного сервиса.

Клиентоориентированный подход

Главный принцип: Обслужите клиента так, как Вы хотели бы, чтоб обслужили Вас.

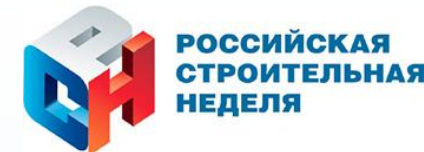
Социально ответственный бизнес.

Зачем УК повышать клиентоориентированный подход к клиентам?

- ▶ Лояльные клиенты взаимодействуют с брендами (УК ЖКХ/Застройщик)
- ▶ Рассказывают знакомым о своем положительном опыте (сарафанное радио/мессенджеры)

Поэтому работы по увеличению **ЛОЯЛЬНОСТИ** более эффективны для привлечения новых **КЛИЕНТОВ**, как в управление новых объектов, так и к покупке собственности у застройщика. Дополнительно повышается имиджевая составляющая УК и застройщика.

Условия достижения



высокой клиентоориентированности:

Профессиональные компетенции сотрудников:

- Повышать профессиональный уровень сотрудников
- Добросовестность в работе. Это ключевой фактор. Если компания, сотрудники выполняют свои обещания, делают это с комфортом для заказчиков, то клиенты обязательно отметят такую организацию.
- Работа с обращениями- предоставление своевременно- продуктивной обратной связи
- Знание нашего клиента- на кого мы ориентированы, кто наши клиенты
- Знания точек контакта- где мы пересекаемся со своими клиентами
- Желание и готовность помочь нашим клиентами
- Предвосхищение желаний клиента. Если вы сможете приятно удивить заказчиков, то в 100% получите постоянного клиента.
- Контроль исполнения

Только качественный сервис обслуживания обеспечит приток новых и удержание имеющихся клиентов (МКД). Повысит имидж УК и застройщика.

Как УК повысить клиентский сервис?

Главные принципы:

- Повышать профессиональный уровень сотрудников? формировать умение транслировать клиентоориентированное поведение;
- Вовлекать каждого сотрудника. Определить KPI
- Сделать акцент на Вашей пользе для клиента. Единственное, что интересует клиентов, это они сами.
- Повысить «точки контакта» с клиентом. Разделить точки контакта на две группы: оффлайн и онлайн. Позаботиться, чтобы вас узнавали. Размещать в таких точках контакта свой логотип и краткую контактную информацию. Так клиенты всегда смогут обратиться к вам сразу после возникновения вопроса или проблемы. Коммуницировать с клиентом очно.
- Подключать Мобильное приложение - личный кабинет для Компании (для отчетности, контроля, обработки обращений и приема оплат, работа с дебиторской задолженностью)
- Учиться работать с негативом: отвечать сдержанно на любые комментарии. Со временем негатива станет меньше
- Организовать мероприятия для жителей МКД: праздники, субботники, на которых сможете пообщаться с жителями, выявить имеющиеся проблемы и повысить лояльность собственников.

Разработайте стратегию по повышению клиентского сервиса.



*Клиент - ориентир выстраивания стратегии будущего для компаний, с целью
увеличения финансового портфеля и повышения продаж товаров и услуг*

Клиент всегда прав



Спасибо за внимание