

Tretirajte klijente kao kraljeve

Dejan Rogan, Senior Consultant

Kada ste posljednji put...

(clickbait)

... zvali tehničku podršku svog telekom operatera?

(I uspješno riješili problem iz prve?)

... zvali ponovno nakon par sati?

(A da je agent podrške znao zbog čega zovete?)

... ispunili on-line kontakt obrazac?

(I dobili odgovor na upit u roku 48 sati?)

... naručili nešto putem interneta?

(A da vam je poštar uručio paket?)

AGE OF THE CUSTOMER

Klijent (mora biti) u središtu pozornosti

Zna što želi. Želi to odmah.

(Želi da mi to prepoznamo!)

Puno znamo o klijentima(?)

(Dobivaju li oni takav osjećaj kad s nama komuniciraju?)



120

140

160

180

200

220

000
91 GEHE
15

Kako da se naši klijenti osjećaju kao kraljevi?

Optimizacijom postojećeg
poslovanja

Stvaranjem dodatne vrijednosti
za klijente

Customer 360



Hvala!

dejan@hsm.hr