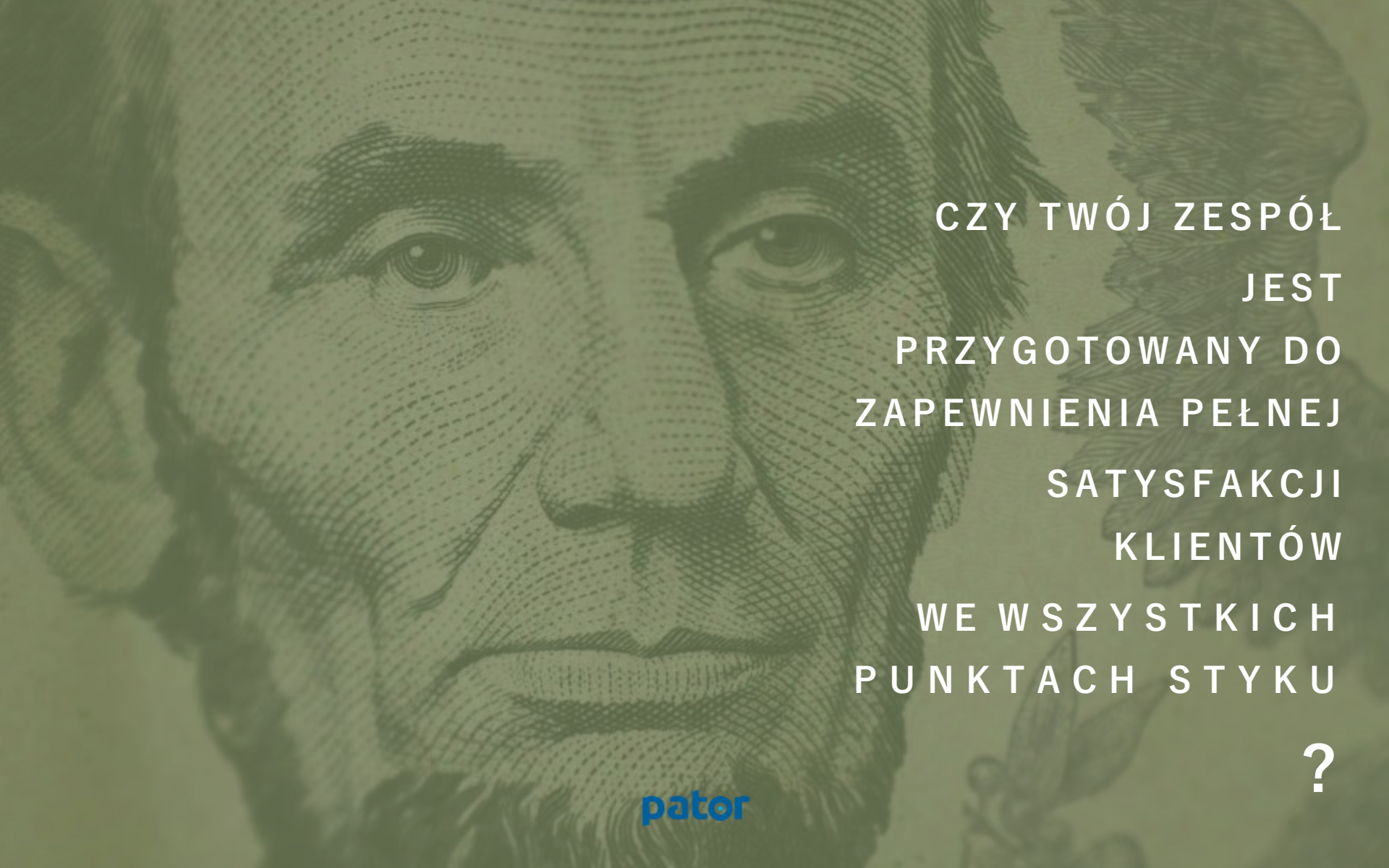


CZY TWÓJ ZESPÓŁ JEST PRZYGOTOWANY DO ZAPEWNIENIA PEŁNEJ SATYSFAKCJI KLIENTÓW WE WSZYSTKICH PUNKTACH STYKU

?

pator

JAK BĘDZIE WYGLĄDAŁA TWOJA ORGANIZACJA ZA 5 LAT?

pator

66%
klientów zmienia
marki
z powodu
ZŁEJ
OBSŁUGI
pator

CO ROBISZ, ABY PRZYGOTOWAĆ KLIENTÓW I PRACOWNIKÓW DO NOWEGO PORZĄDKU ŚWIATA?

pator

Powodzenie to:

- ✓ **LUDZIE** - Kogo masz w swoim zespole, co robią i jak można wpłynąć na ich zmianę.
- ✓ **PROCES** - Jakie działania będą musiały wspierać strategię sukcesu klienta.
- ✓ **ANALIZA** - Jakie informacje należy uzyskać na temat swoich klientów, aby stworzyć ukierunkowany program.

pator

Producenci muszą być **dostępni** i **reagować** tak samo profesjonalnie, gdy klienci pragną interakcji w bezpośredniej rozmowie, czy poprzez Facebook, telefon, aplikację, czat online czy sklep internetowy.

Uwaga! rośnie ryzyko niespójności komunikatów spowodowane brakiem kompetencji pracowników sprzedaży w kanale wybranym przez klienta

pator

Kluczowe jest dziś lepsze zrozumienie klientów i ich podróży, tak aby ich potrzeby zostały zaspokojone we wszystkich punktach styku z firmą, i we wszystkich kanałach komunikowania się.
pator

widok 360 ° klienta

Za wszystko co związane z klientem, jak badania rynku, skargi, segmentacja klientów, dane klientów i mapowanie podróż klientów, powinien być odpowiedzialny jeden ośrodek decyzyjny, który:

ZARZĄDZA DOŚWIADCZENIEM KLIENTA.

Czy Twoi pracownicy są przygotowani do takiej formy zarządzania ?

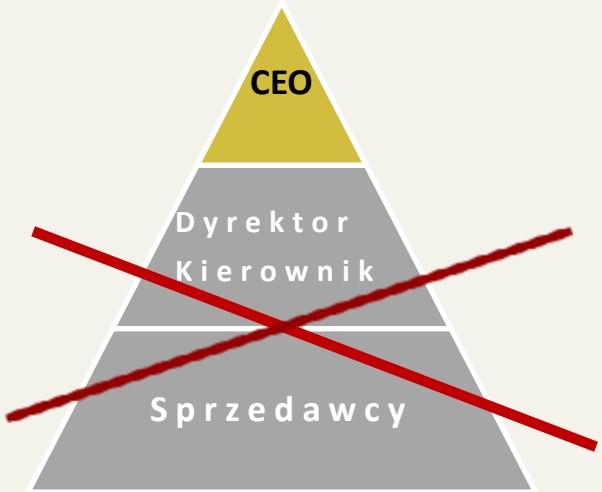
Czy Twoi pracownicy maja kompetencje, aby dostarczyć takiej wartości jaka oczekują klienci ?

MOŻEMY DAĆ CI ODPOWIDŹ NA TE PYTANIA.

pator

TERAŹNIEJSZOŚĆ

HISTORIA



pator

Top priorytety CEO:

1. Być przykładem w digitalowym świecie.
2. Zaangażować w transformację całą organizację.
3. Inspirować, awansować nie tylko kontrolować.
4. Zapewniać spójności działań całej marki.

pator

Czy same narzędzia stworzą wartość ?

pator

SUKCES = koncepcja oparta na kliencie i wdrożenie

pator