

ИЭФ. Коммуникация с клиентом

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Сентябрь 2024 - Декабрь 2024)

Заказчик

ООО "ЛОГОПЕР"

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?

стандарты обслуживания, менеджмент работы с клиентами, бизнес-метрики,
бизнес-процессы, стандарты качества обслуживания



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

Директор по маркетингу

Что хочет?

Сформировать положительный имидж компании и удержать клиента

Что мешает?

Каждый менеджер компании выстраивает работу по своей схеме, что может привести к недовольству, а в следствие к потере клиента

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Клиент начинает работать с менеджером в зависимости от точки входа (звонок, почта, личные контакты, выставки и тд), далее его переводят на менеджера под конкретный запрос. Часто после перенаправления клиента, другой менеджер может долго отвечать на запрос клиента, что приводит к потере клиента. Если рассматривались какие-то CRM системы, то будет хорошо привести для команд пример - не существует какой-то конкретной CRM системы, подходящий для логистического бизнеса. Точно не подходит система AmoCRM

