

КАК МАЛЫЙ БИЗНЕС ОБЕСПЕЧИВАЕТ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Есть ли у вас стандарты общения с клиентами?



Храните ли вы историю общения с клиентами?



Респонденты - интернет-магазины продуктов питания, строительных материалов, одежды, техники, компании, оказывающие услуги (от маркетинга до перевозок)

В опросе приняло участие около 180 интернет-компаний

Как вы принимаете обращения от клиентов?
(можно было выбрать несколько вариантов ответов)



Обращения – вопросы, заказы, жалобы и т.д.

Несколько компаний принимают обращения через форум на сайте

Что главное при общении с клиентами?
(можно было выбрать несколько вариантов ответов)



Большинство компаний получают 50-300 обращений в месяц

Обработывают обращения клиентов 1-3 оператора.

	Всегда ли прав клиент?	Пойдете на уступки при нестандартной просьбе клиента?*	Поощряете ли вы лояльных клиентов?	Стараетесь ли вы удивить клиентов?
ДА	57%	31%	92%	61%
НЕТ	43%	2%	8%	39%

Компании стараются удивить клиентов подарками, скоростью доставки, скидками, акциями

*67% респондентов выбрали вариант «Смотря что за просьба это будет»

Трудные моменты в общении с клиентами

39%

Их нет, мои клиенты лучшие 😊

- Клиенты смотрят не на качество товара/услуги, а на цену - 27%
- Клиенты не видят очевидной информации на сайте – 11%
- Клиенты просят скидки – 5%