

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ в МФЦ



Цель –
соответствие
ожиданиям
заявителей

Чек-лист
руководителя

Ключевые
метрики



NPS

(Net Promoter Score) – индекс клиентской лояльности. «С какой вероятностью вы порекомендуете нас другим?» (по шкале от 0 до 10).

eNPS

(employee Net Promoter Score) – индекс лояльности персонала, внутренний NPS. Лояльность клиентов создается только лояльными сотрудниками.

CSI

(Customer Satisfaction Index) – индекс клиентской удовлетворенности. «Как вы оцениваете удовлетворение от услуги, которую получили?» (по 5-балльной шкале).

Изучение клиентских потребностей

Проводятся регулярные замеры ключевых метрик

- NPS
- CSI
- Динамика жалоб

Созданы каналы обратной связи, заявители знают и используют их

- «Жалобный ящик»
- Телефон «адвоката клиента»
- Пульты оценки
- Фидбэк-форма на сайте

МФЦ отслеживает онлайн отзывы и отвечает на них

- Соцсети
- Сервисы отзывов (Flamp, Яндекс.Карты, Google Карты и т.п.)

Вовлечение сотрудников

Ценности и компетенции

- Сотрудники погружены в идеологию «Клиент прежде всего»
- Сотрудники обучены навыкам сервисного общения

Мотивация

- В KPI сотрудников введены метрики клиентского опыта
- Для сотрудников проводятся вовлекающие активности (опросы, конкурсы и т.п.)
- Награждение самых клиентоориентированных сотрудников

Полномочия

- Введена роль «адвокат клиента»
- Сотрудники «передней линии» имеют полномочия и инструменты для урегулирования проблемных ситуаций

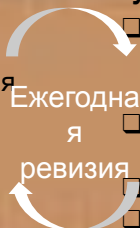
Совершенствование клиентского опыта

Формализация опыта заявителя

- Сформулирована концепция желаемого клиентского опыта
- Составлена карта клиентского путешествия (СJM)
- Проведен аудит точек контакта
- Охарактеризованы основные

Улучшение опыта заявителей

- Бизнес-процессы изменены для создания желаемого опыта
- Негативные зоны СJM исправлены
- Точки контакта усилены
- Сервис адаптирован под особенности «клиентских персон»



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ