

11 ИНСТРУМЕНТОВ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ



БЕЗ БЮДЖЕТА



1.

Плохие клиенты

Жизнь слишком коротка, чтобы работать с клиентами-неадекватными. Вычислите их — и откажитесь от них.

2.

Золотое правило

Сложно запомнить все правила компании — но всегда можно запомнить одно. Главное. Универсальное. Например, «наш Клиент всегда прав».

3.

LTV

Стоимость клиента на всю жизнь (LTV) надо правильно рассчитать и визуализировать максимально. Ибо с глаз долой — из сердца вон. Научиться видеть в клиенте не средний чек, а LTV — самый быстрый способ полюбить клиента.

4.

Самая антиклиентоориентированная вещь в нашей компании

Спросите у команды «Какую самую анти-клиентоориентированную вещь мы делаем в нашей компании?». А потом перестаньте это делать. Это самый простой способ сделать компанию более клиентоориентированной.

5.

Плохое настроение заразно

Больных сотрудников и сотрудников с плохим настроением на работу лучше не пускать. И каждый руководитель должен знать, как быстро улучшить настроение сотрудника.

6.

Увольте всех неклиентоориентированных

Самый быстрый способ сделать компанию клиентоориентированной — уволить «троечек» (неклиентоориентированных сотрудников).

7.

CRM

Без [Битрикс24](#) бизнес клиентоориентированным не сделать.

8.

Компания, в которой клиенты уходят — неклиентоориентированная

Надо уметь удерживать клиентов и уметь их правильно возвращать. Для этого нужно знать причины ухода, правила и инструменты возвращения.

9.

«Пожалуйста, жалуйтесь правильно»

Научите клиентов жаловаться правильно — помогите себе и им.

10.

Сделайте свой бизнес идеальным

Самый неожиданный способ стать лучше и лучшим.

11.

Годовой отчет положительных эмоций

Его нужно делать каждый декабрь — и не только.

