

Изкуството да изграждаш лоялност у клиентите

ПРОГРАМА

09:15

РЕГИСТРАЦИЯ

09:30

ФОКУС ВЪРХУ КЛИЕНТА

- Въведение в темата с мисли на умни и успешни хора
- Какво е лоялност на клиентите и защо е важна за всеки бизнес
- Профил на клиента – какво знаем за нашите клиенти и как да използваме тази информация

11:00



11:15

ПЪТУВАНЕТО НА КЛИЕНТА С НАС

- От какво зависи лоялността и кой от факторите е определящ за нашите клиенти
- Да направим карта на пътуването на клиента с нас – да видим бизнеса си през неговите очи
- Как да подобрим пътуването на клиента с нас, за да повишим неговата лоялност.

12:30



13:30

ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ КАТО СТРАТЕГИЯ НА ФИРМАТА

- Въпроси, с които да започнем изработването на стратегията
- Оплакванията от клиенти като източник на полезна информация и решаващ фактор за лоялността
- Инструменти за оценка на качеството на обслужване, удовлетвореността и лоялността & кой инструмент как да използваме