



**Современные тренды Customer
Service и Customer Experience**

26.05.2021

Татьяна Слободянюк

Ожидания клиентов формируются их предыдущим опытом. Компания должна превышать их ожидания, иначе

58%

без колебаний прекращают сотрудничество

55%

ожидают постоянное улучшение клиентского опыта год к году

90% клиентов

считают, что качество обслуживания напрямую влияет на лояльность к бренду

продажа постоянному клиенту обходится в

15 раз

дешевле, чем новому

вероятность продажи постоянному клиенту

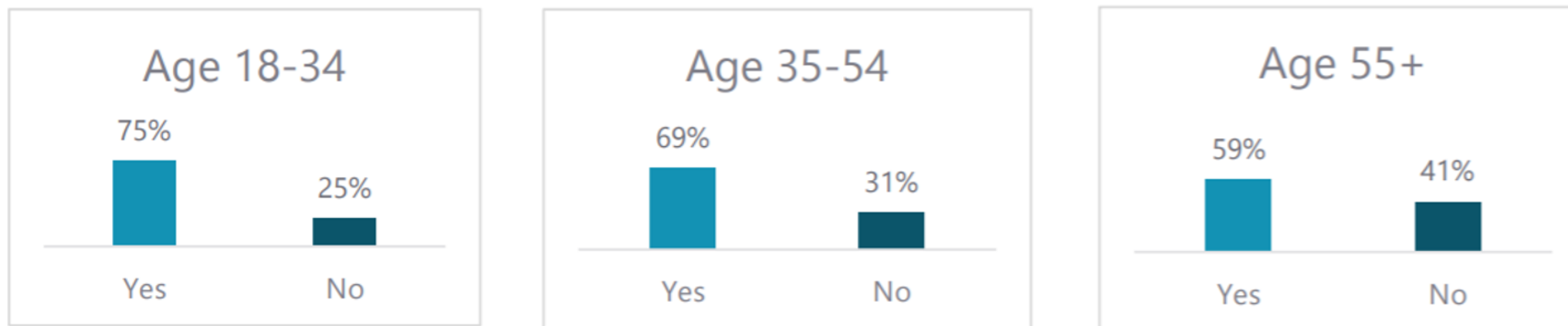
65%

вероятность продажи новому клиенту

12%

67% высоко ценят проактивные
нотификации в клиентском сервисе

By age group

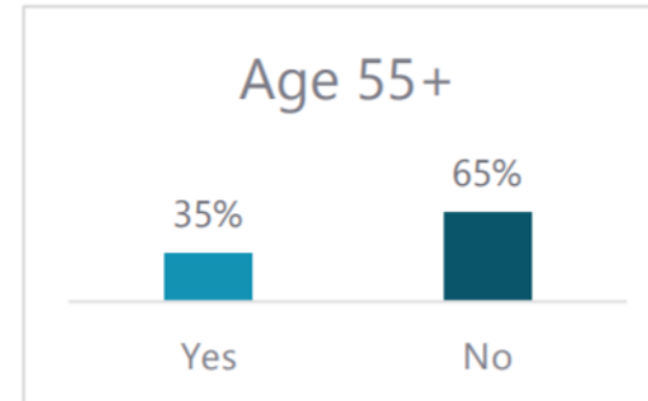
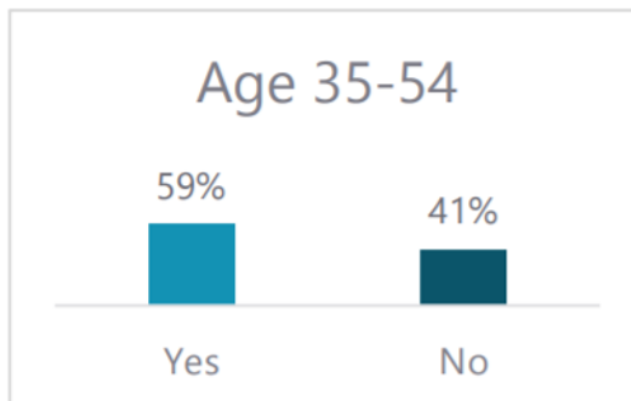
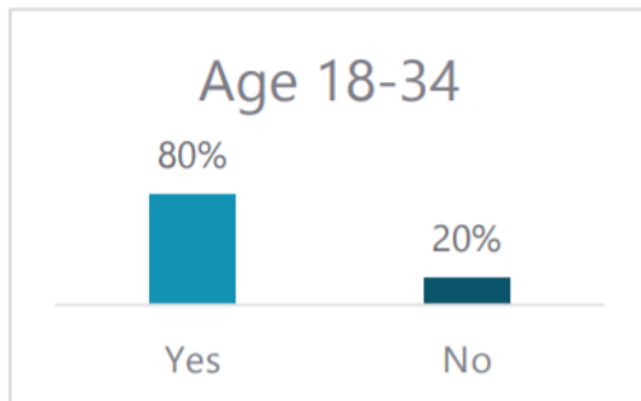


Q. Do you have a more favorable view of brands that offer or contact you with proactive customer service notifications?

54%

высоко ценят компании, которые оказывают поддержку в социальных сетях

By age group



Q. Do you have a more favorable view of brands that respond to customer service questions or complaints on social media?

при этом всего

34%

считают, что
получить ответы на
свои вопросы
становится проще

база знаний

фундамент клиентского сервиса и

опыта:

САМООБСЛУЖИВАНИЕ +

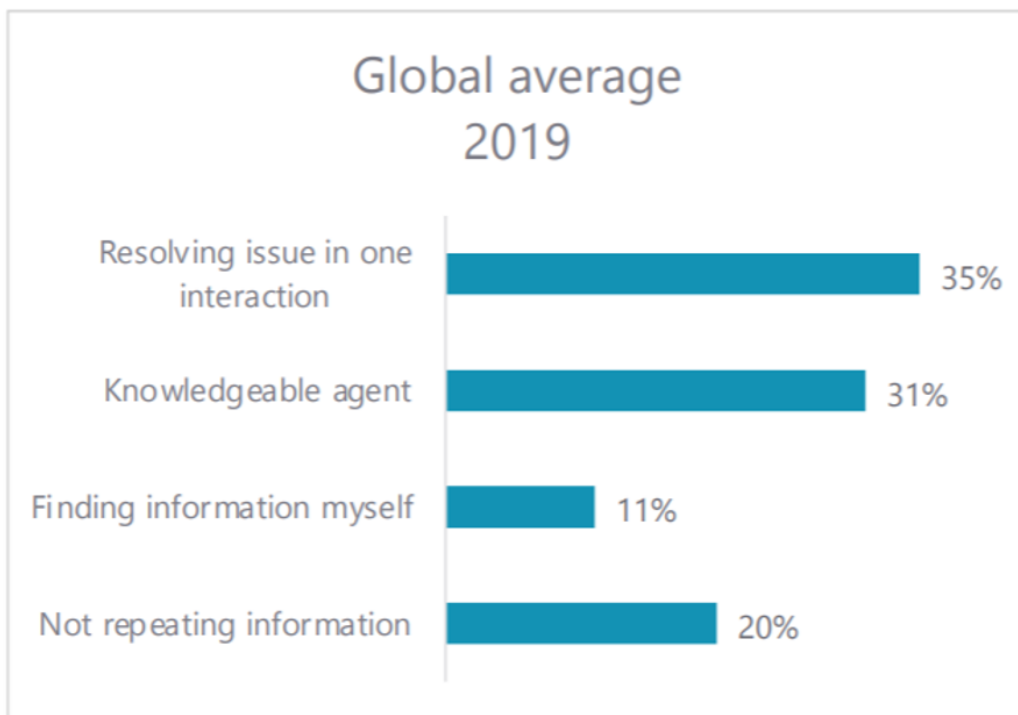
AI +

ОПЕРАТОР

63% клиентов

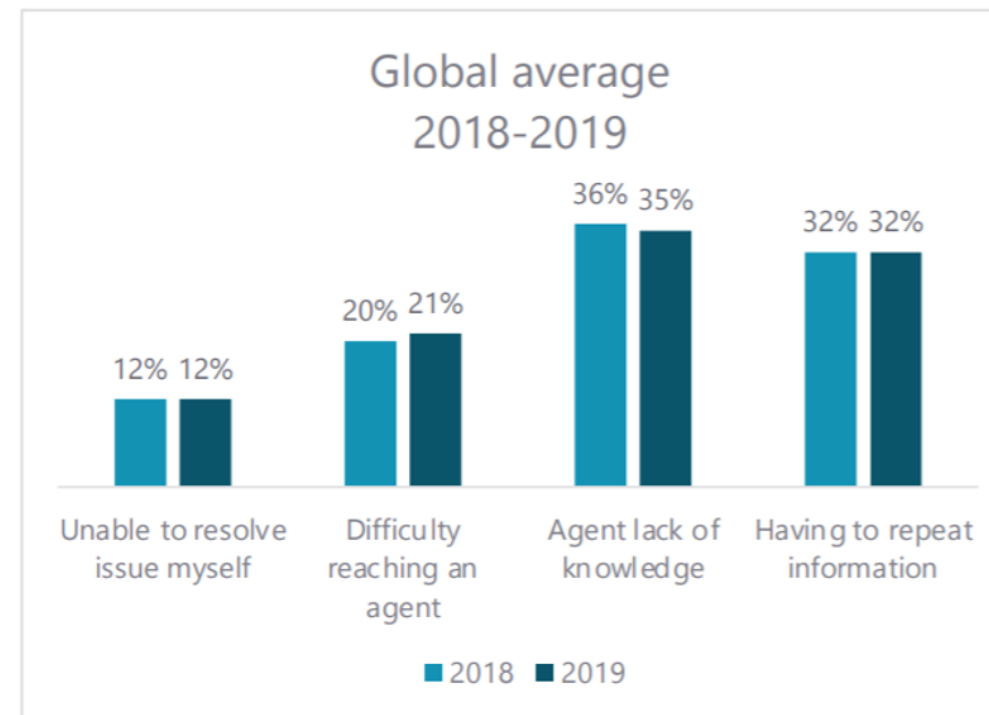
верят, что клиентский
сервис улучшается 😊

31% хорошо обученные агенты



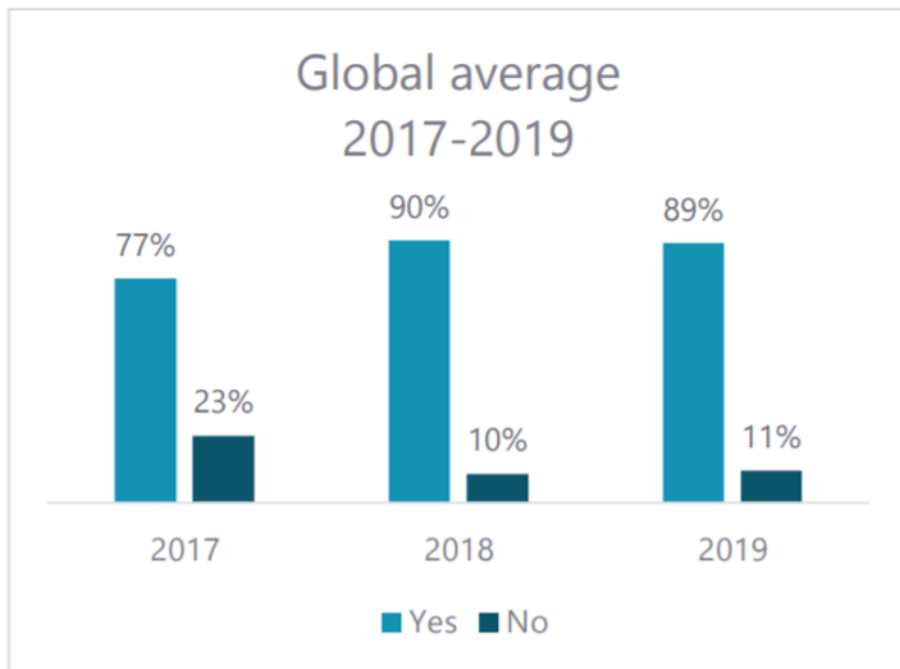
Q. What do you feel is the most important aspect of a good customer service experience?

20% не повторять информацию при трансфере



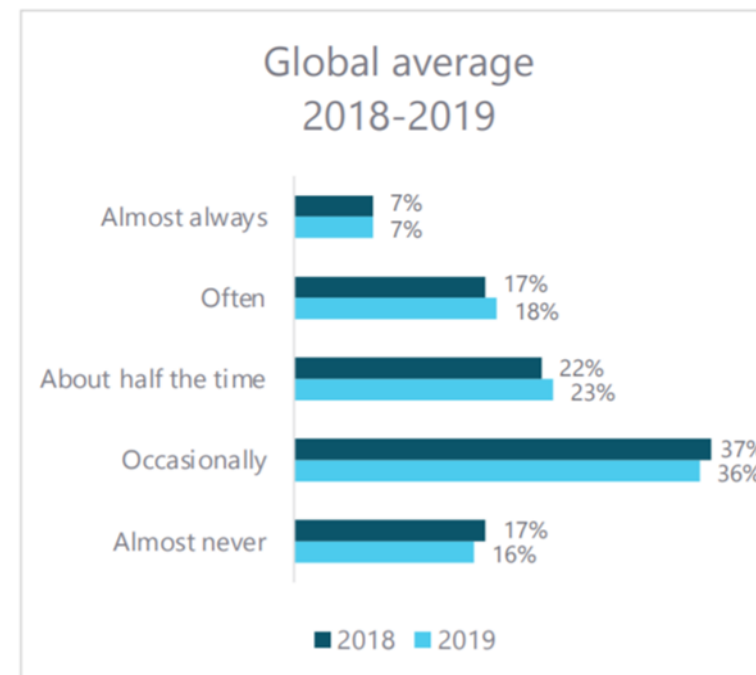
Q. What is the most frustrating aspect of a poor customer service experience?

89% клиентов хотят дать обратную связь



Q. Should organizations give you the opportunity to provide feedback?

7% компаний почти всегда запрашивают обратную связь



Q. How often are you given the opportunity to provide feedback?

86%

ХОТЯТ ОПЦИЮ
self service

3-5 каналов

используется
большинством клиентов
(голос в приоритете)

75%

ХОТЯТ, ЧТОБЫ ИХ
узнали
+ история покупок

2/3

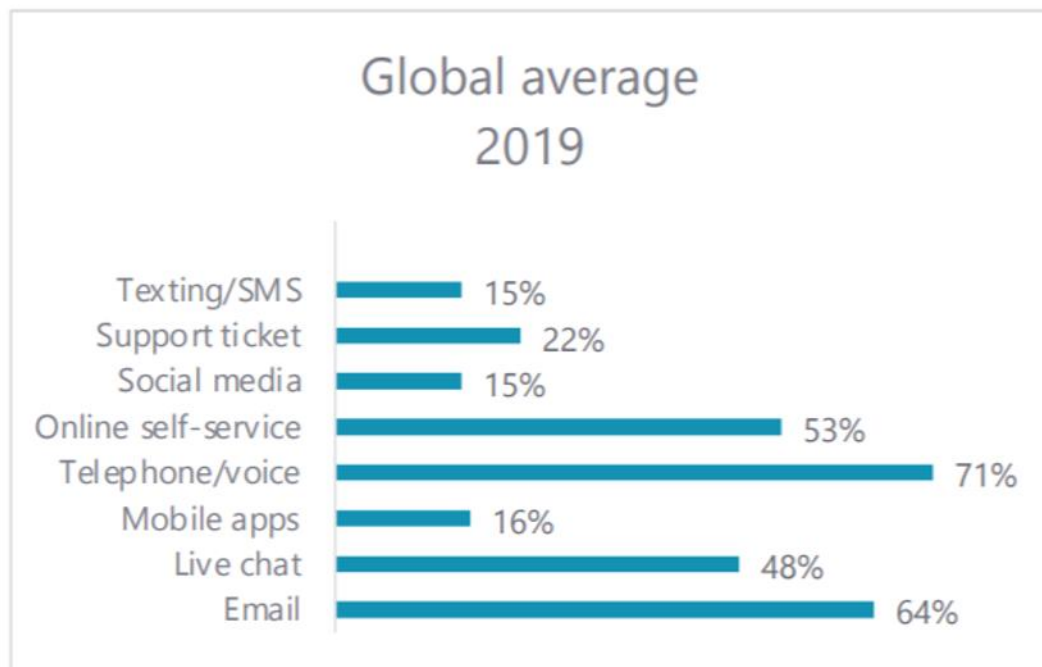
клиентов используют self service
прежде, чем соединиться с
оператором

при этом всего

31%

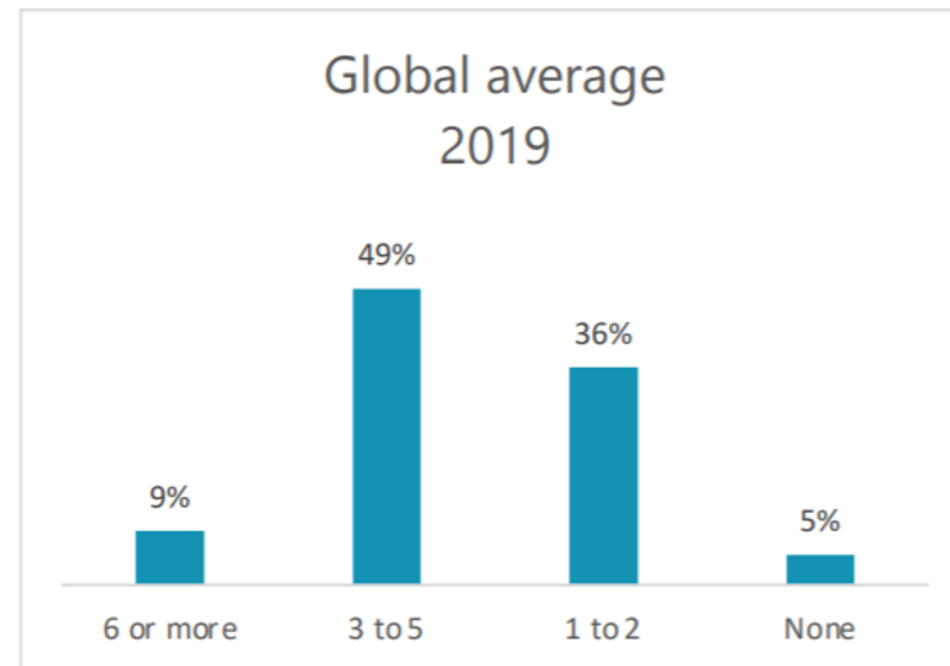
подтвердили, что у оператора
была эта информация ☹️

71% голос

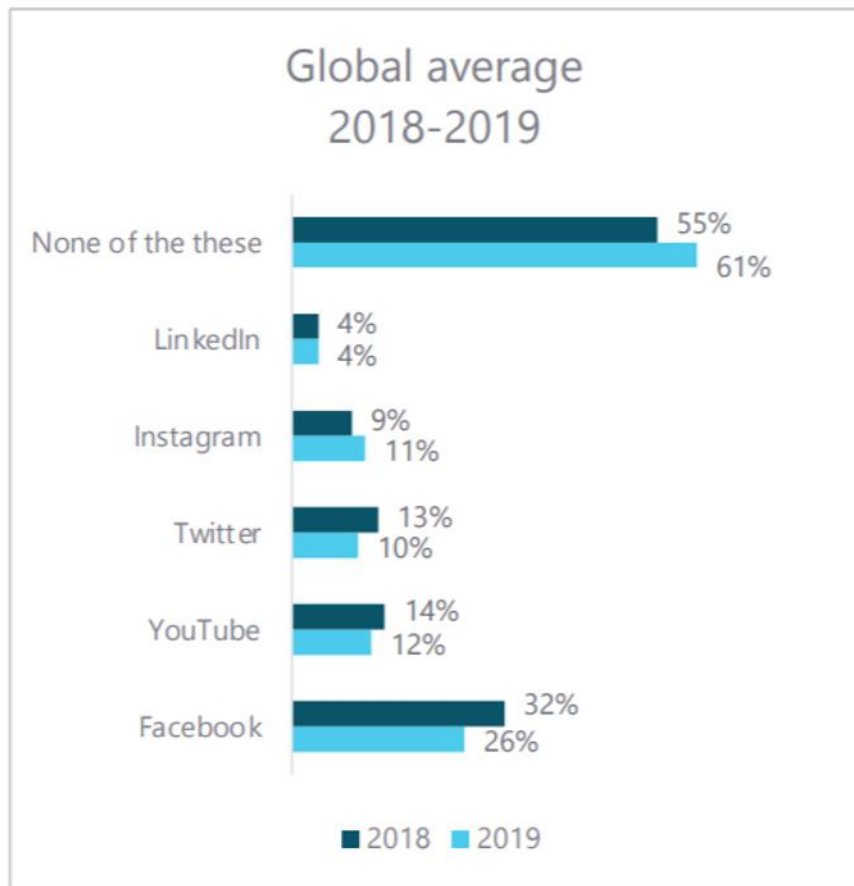


Q. Which of the following customer service channels have you used?

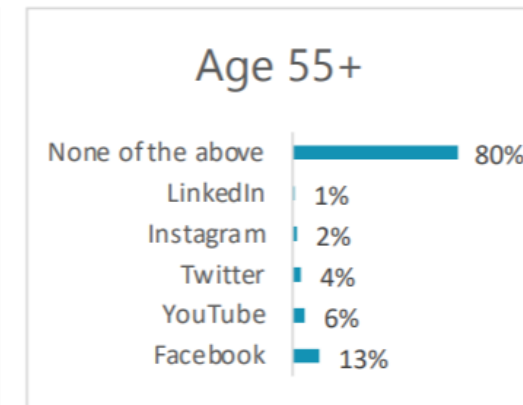
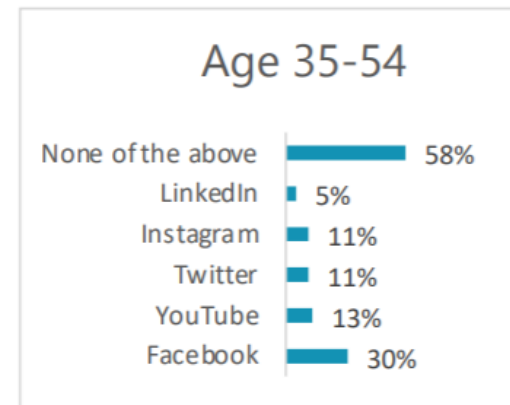
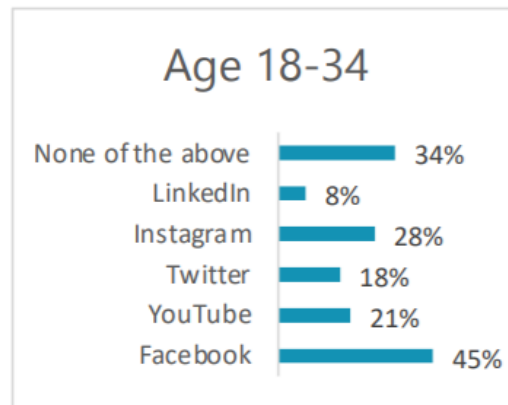
49% клиентов используют от 3 до 5 каналов



Q. How many different customer service channels have you used?



By age group



Q. What social channels have you used for customer service?

Q. What social channels have you used for customer service?

Никого не волнует, сколько вы знаете, пока они не узнают, как вы заботитесь. “ — Теодор Рузвельт

Customer service это не подразделение — это ежедневная работа. — Аноним 😊



globalbilgi.com.ua