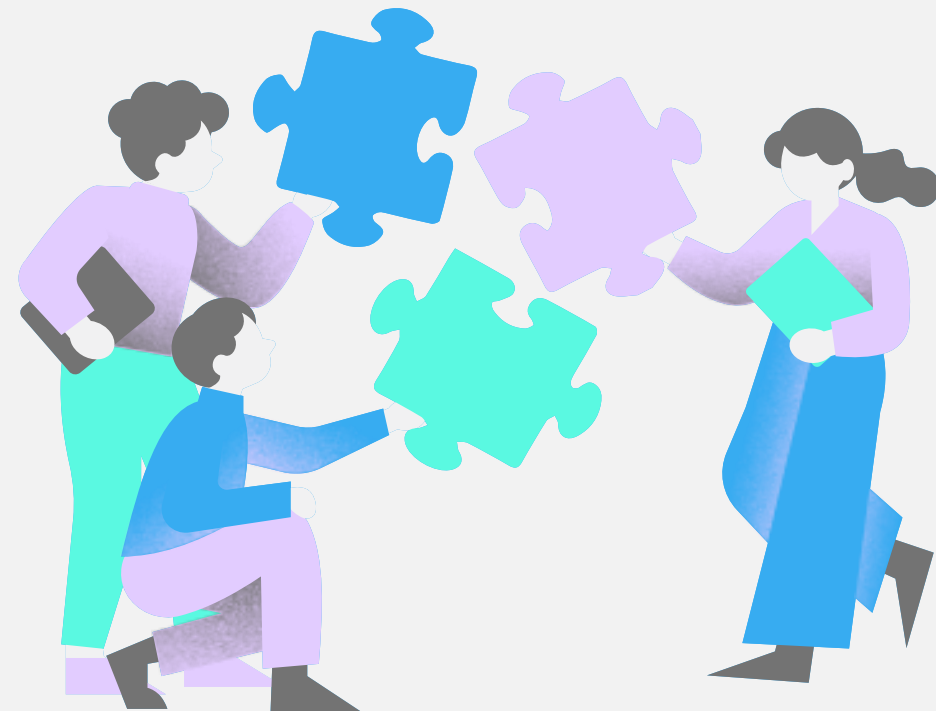


Помилки при проведенні досліджень задоволеності клієнтів

Наталя Тоцька

22 травня 2025



Наталя Тоцька

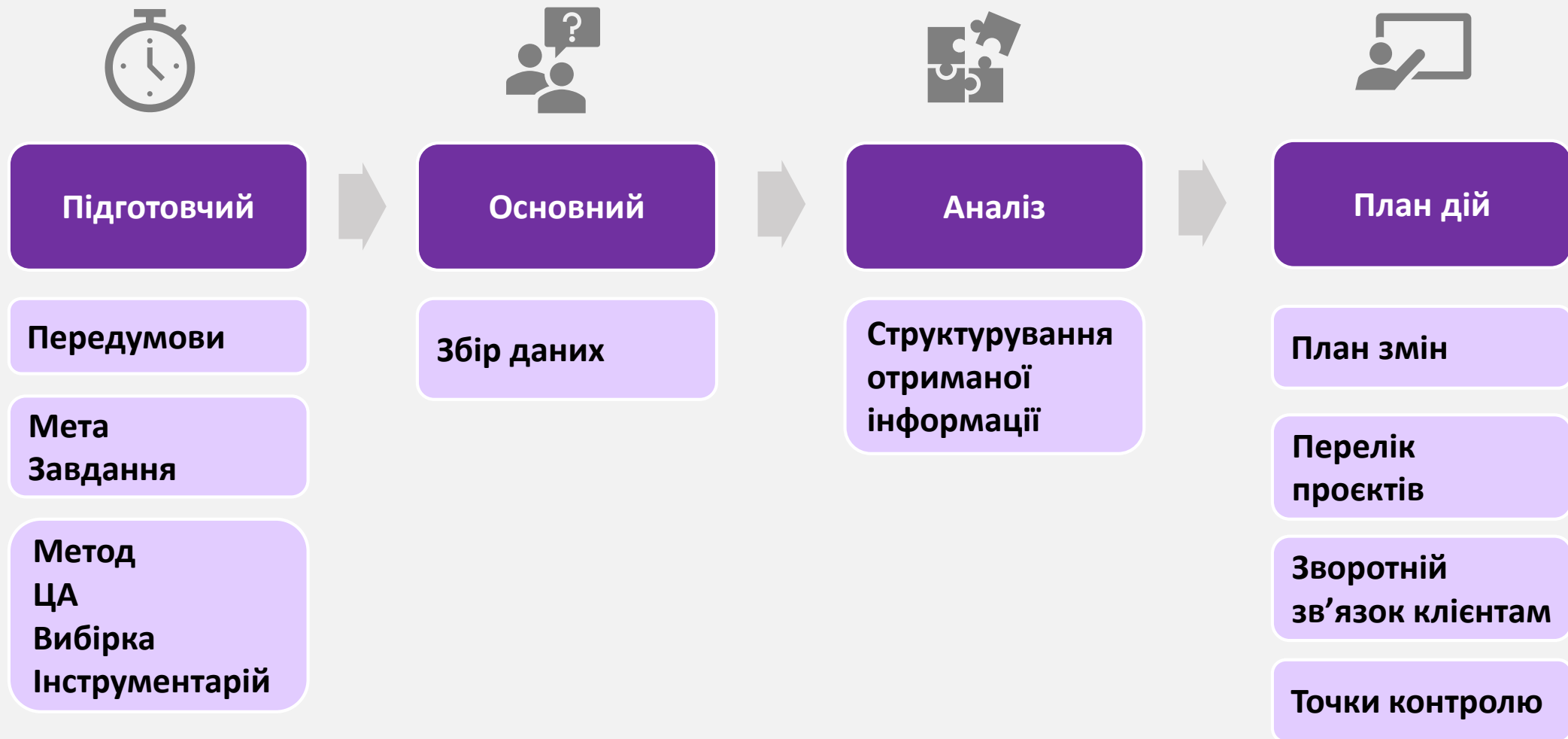
Експертка з управління клієнтським досвідом

Консалтингова агенція **TOTSKA CustomerVista Advising**

Практика:

- маркетингових досліджень – 22 роки,
- дослідження клієнтської поведінки – 17 років
- управління клієнтським досвідом – 6 років





етапи дослідження

Визначати критерії оцінок без залучення клієнтів

Репутація та імідж компанії на ринку

Відповідність портфеля рішень вашим бізнес-завданням і потребам

Найкращий ринковий контент

Найкращий додатковий (супровідний) контент

Вигідні фінансові та комерційні умови

Інноваційність рішень

Наявність галузевої експертизи

Якісний консалтинг і локальна підтримка під час впровадження рішень

Якість і повнота наданої інформації з боку акаунт-менеджера

Професійна локальна технічна та функціональна підтримка

Лідерська поведінка на ринку

Активний маркетинг

Швидке вирішення проблем

Фінансова відповідальність перед контрагентами

Гнучкі відносини з клієнтами

Технологічний потенціал

Лідер ринку

Зацікавленість материнської компанії

Регламентовані відносини з клієнтами

Продумана стратегія

Професійна турбота про клієнтів

Високі стандарти роботи

Зручний інтерфейс

Якісний, продуманий маркетинг

Високотехнологічна система

Системна робота з клієнтами

Адаптовані технології

Ефективний менеджмент

Вигідні комерційні умови співпраці



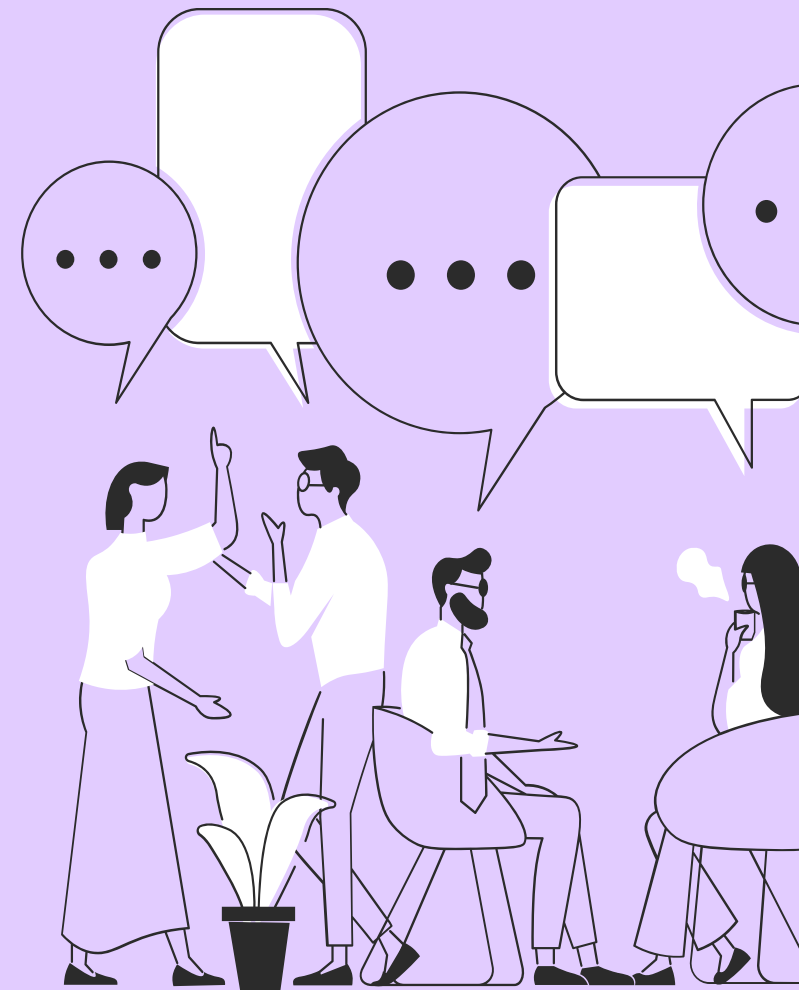


**Придумали критерії
без залучення клієнтів**



**Не отримали
actionable results**

- ❑ Ви оцінили наші послуги на 5, за що ви нас цінуєте?**
- ❑ Ви оцінили наші послуги на 3, що ми маємо зробити краще?**





**Упереджене
формулювання питань**



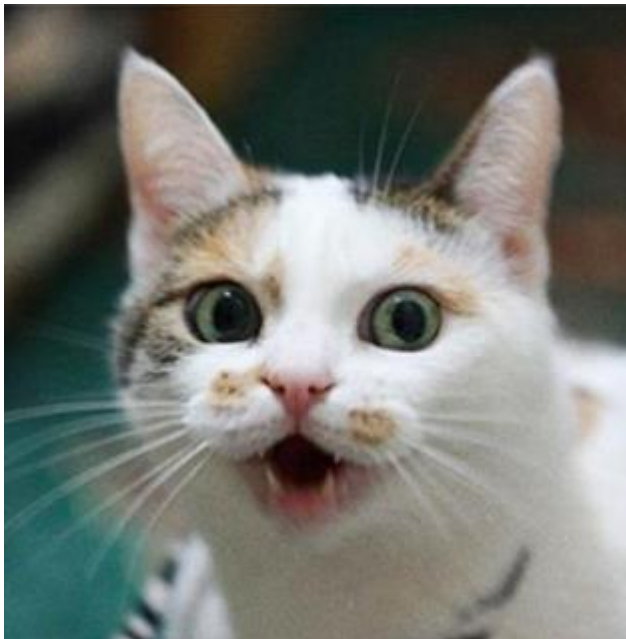
**«Чому ви поставили таку
оцінку?»**

Що нам потрібно покращити?

Яких саме сервісів вам не вистачає?

Чому ви обраєте наші послуги?

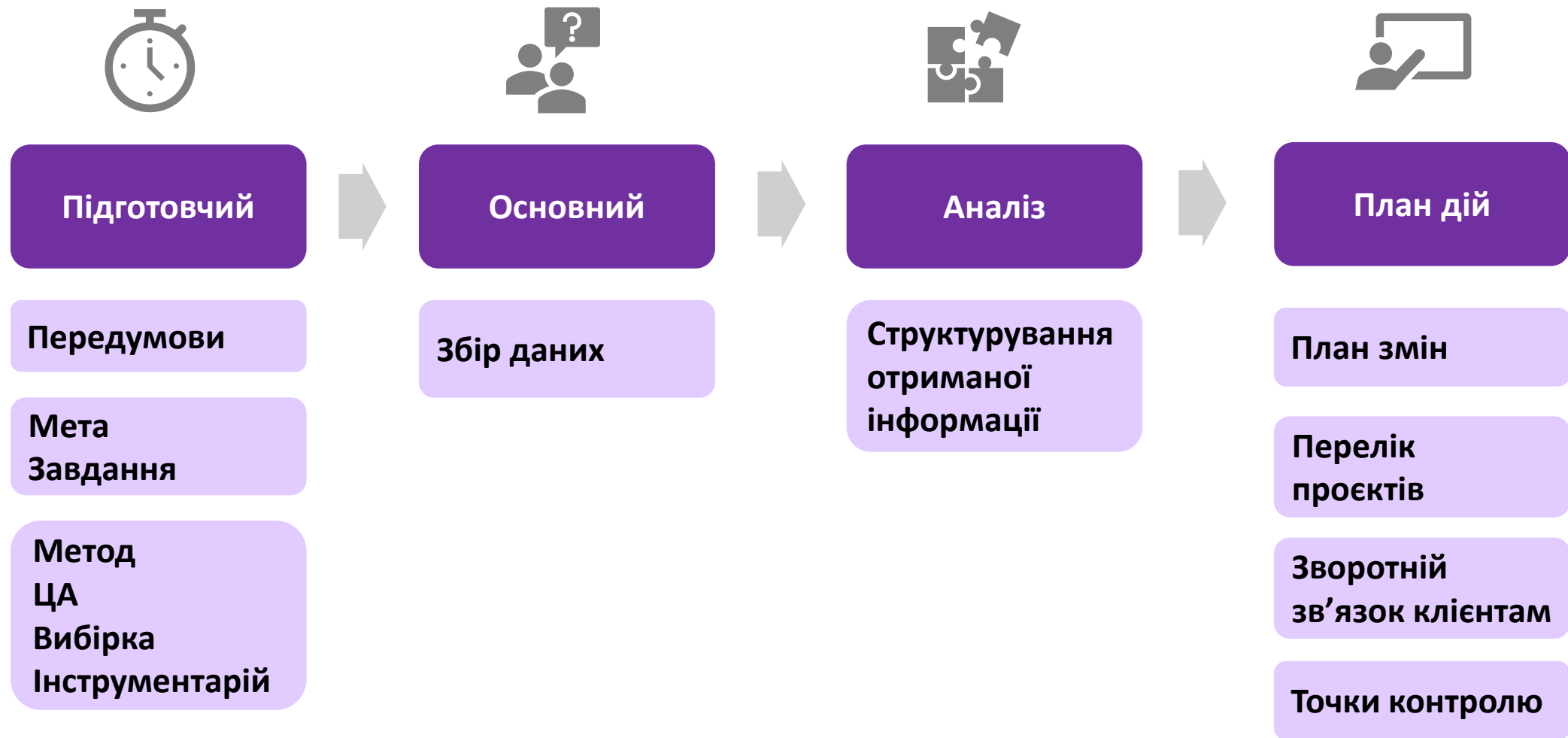




**Клієнт не зобов'язаний
знати, як вдосконалити
сервіс**

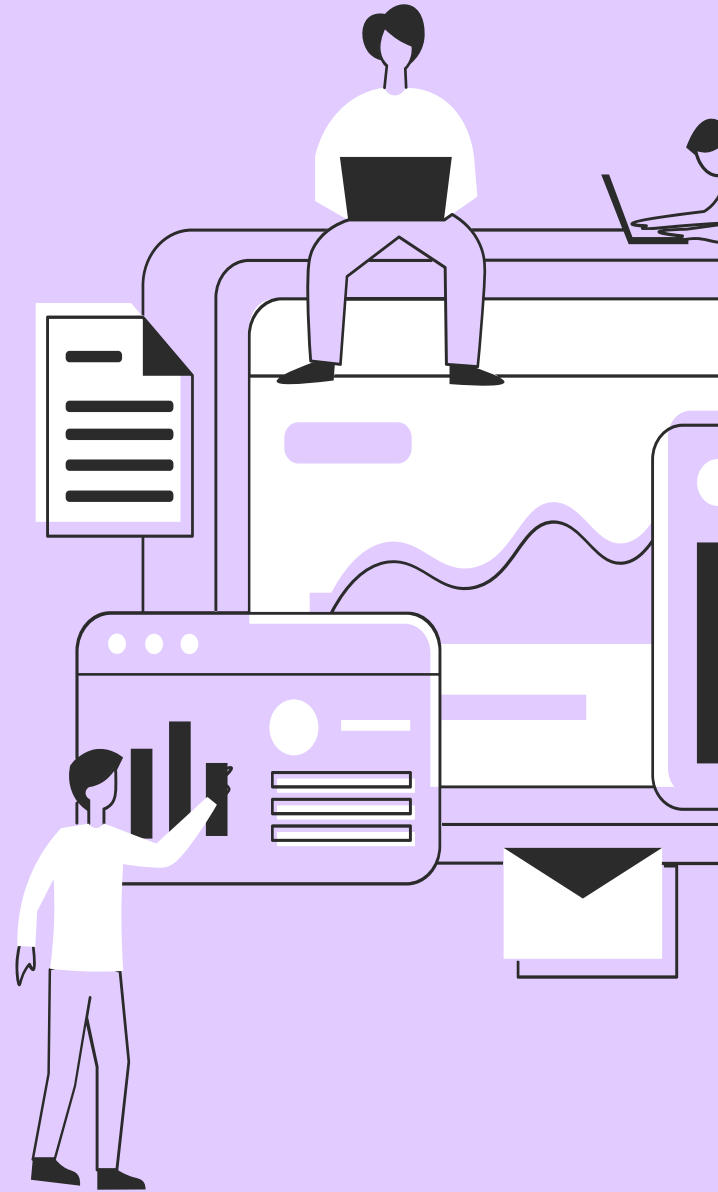


**Шукати рішення – це
компетенція компанії**



етапи дослідження

1. Питання розлогого змісту – на глибинні інтерв'ю
2. Питати про СХ та потреби
3. Рішення дають дослідження та аналіз
4. На опитуваннях клієнти підтверджують/спростовують/ голосують

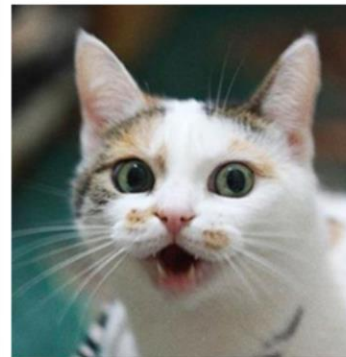




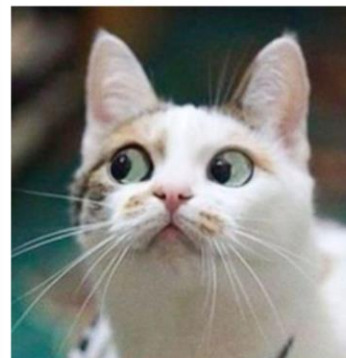
**Придумали критерії
без залучення клієнтів**



**Не отримали
actionable results**



**Клієнт не зобов'язаний
знати, як вдосконалити
сервіс**



**Шукати рішення – це
компетенція компанії**



**Упереджене
формулювання питань**



**«Чому ви поставили таку
оцінку?»**

Let's improve customer experience together!



НАТАЛЯ ТОЦЬКА

TOTSKA CustomerVista Advising

n.totska@customervista.com.ua

www.customervista.com.ua

<https://www.facebook.com/natala.totska>