



Помилки в управлінні
сервісом, які коштують
бізнесу результату.
Як їх виправити на рівні
системи.

Наталя Тоцька

Контакт-центри: кращі практики | Sales&Service
Київ, 23 квітня 2026 р



Привіт! Це Тоцька



Спеціалізація:

- Сервісний аудит на базі рекомендацій ISO 9001:2015
- Розробка сервісної стратегії
- Створення системи управління клієнтським досвідом

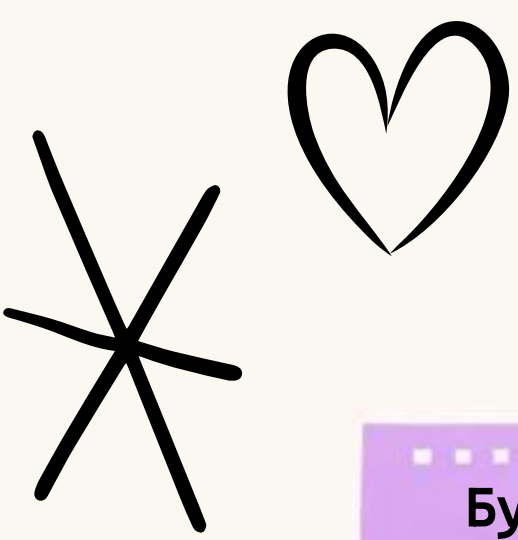
Ринки та клієнти:

- b2b, b2c
- Українські та міжнародні компанії
- Середній та корпоративний бізнес



Результати для клієнтів:

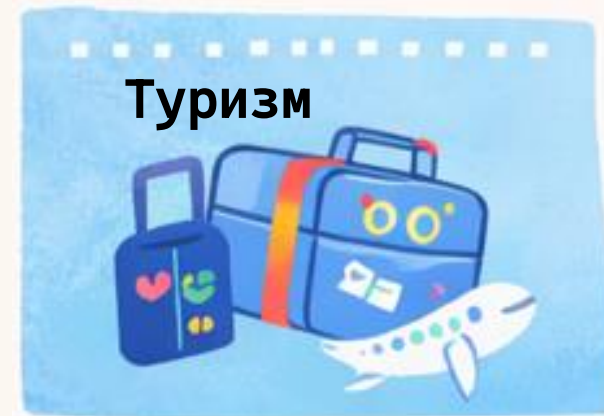
- NPS: 42 → 77
- Зростання задоволеності клієнтів на 20%
- Зростання річного прибутку на 18%
- Найкращі бізнес-показники в Східній Європі



Будівництво



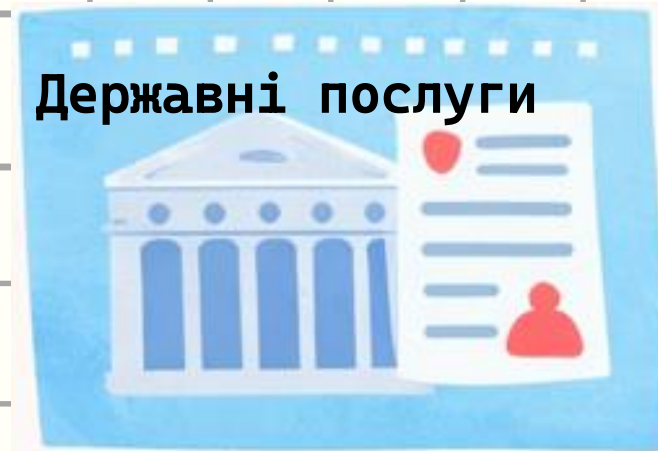
IT



Туризм



Агро



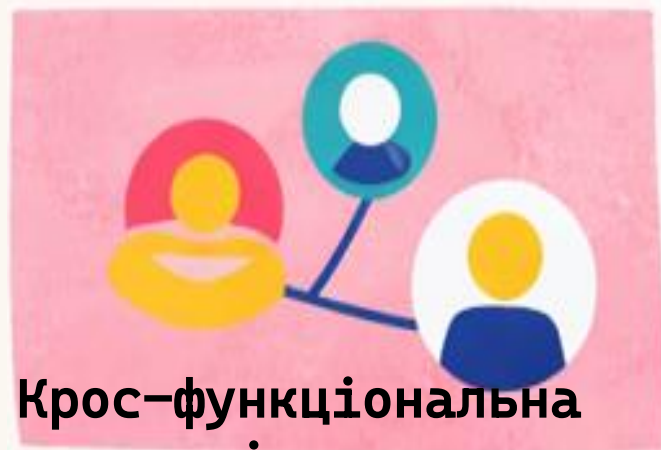
Державні послуги



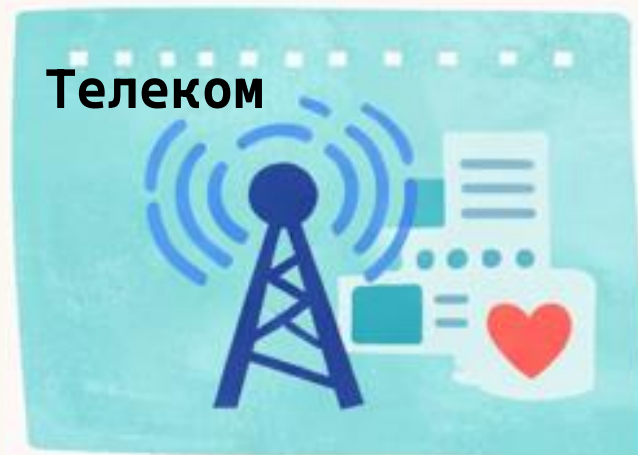
Медичні послуги



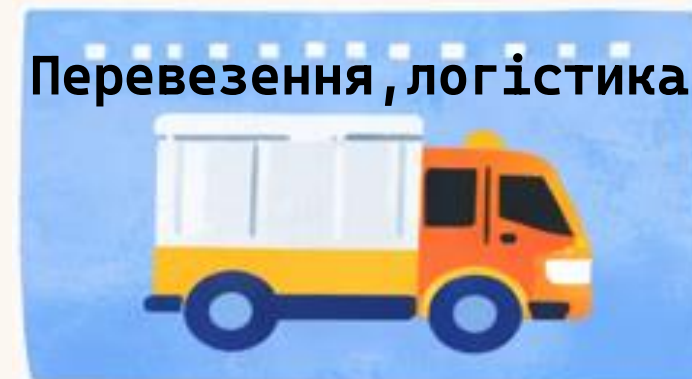
Юридичні послуги



Крос-функціональна
взаємодія



Телеком

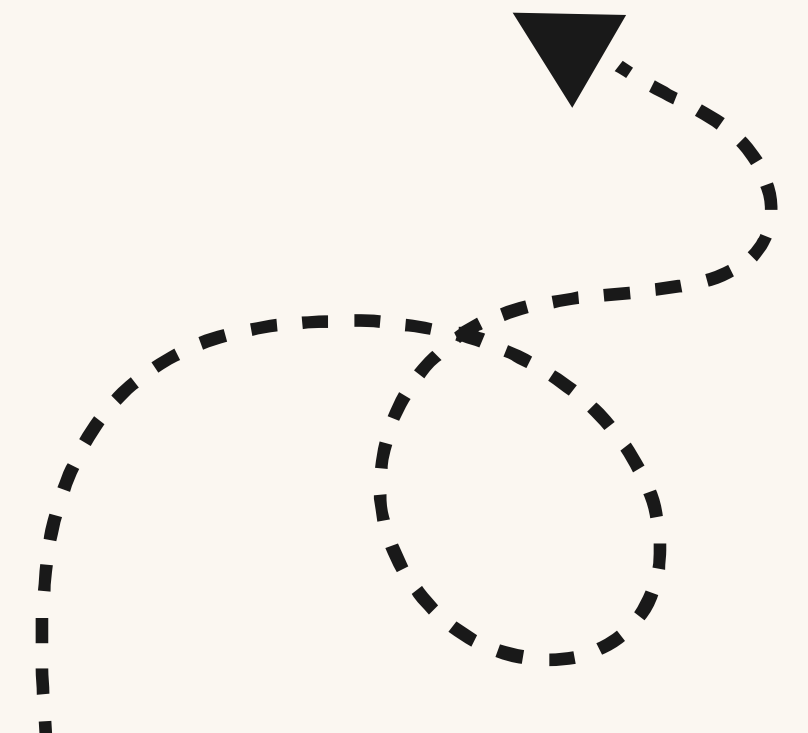
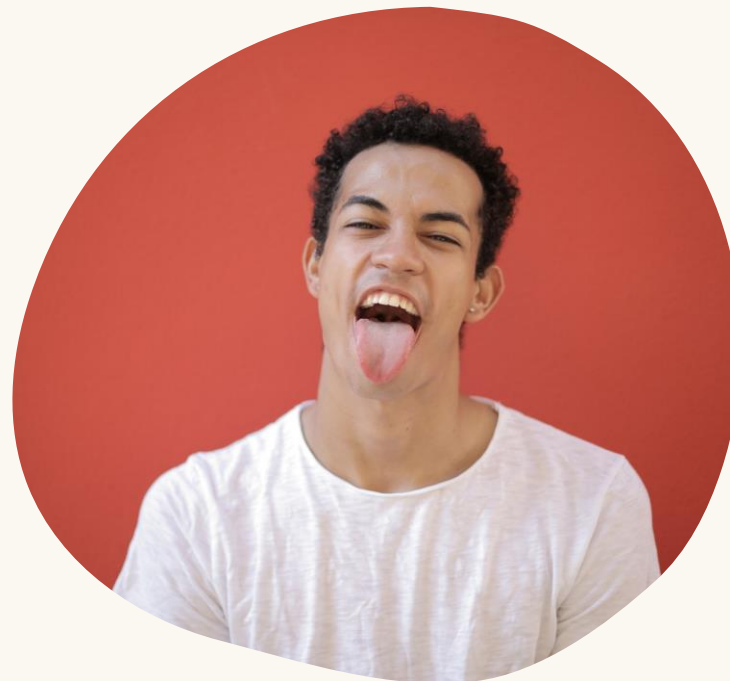


Перевезення, логістика





Гарний сервіс створює фронт-лайн



Комплексний **Check up**

1 Клієнт прийшов вчасно

2 Адміністратор привітний

3 Лікарі професійні

РИЗИК

Очікування комплексного продукту

Чекає в черзі

Куди йти далі?
Повертається на ресепшн

Отримує результати частинами в різні дні

Не отримав комплекс послуг
Сам керував процесом

Відповідає на питання, допомагає

Уважно проводять огляд

Відсутні координатор, маршрутизація, одночасна видача результатів

Клініка не має інформації про реальні враження пацієнта

Книгарня



Атмосфера

- ✓ Приємне враження
- ✓ Зона коворкінгу
- ✓ Пахне кавою

Обрала **2** книжки

- ✓ Вказано 2 ціни - друга клубна
- ✓ Сподіваюсь на клубну ціну

Прийшла до каси

- ✓ *«Вибачте, у нас зараз переоцінка, і ми не встигли всі ціни зазначити, тому ціна може відрізнятись»*
- ✓ Ціни вищі на 20%
- ✓ Цікавлюсь клубною ціною: *«Ви маєте купити на суму від 900 грн, але в тій книгарні, де ви будете оформлювати, мають бути в наявності ці картки. Як у нас, наприклад, їх зараз нема і не завозять»*
- ✓ *«Хочете знижку? Я можу пробити вам свою, але у вас не будуть накопичені бонуси»*

Що робити?

Якщо процеси слабкі, навіть найкращий співробітник буде виглядати як поганий сервіс.

Не фронт-лайн створює сервіс.
Фронт-лайн лише проявляє те, як влаштована система.

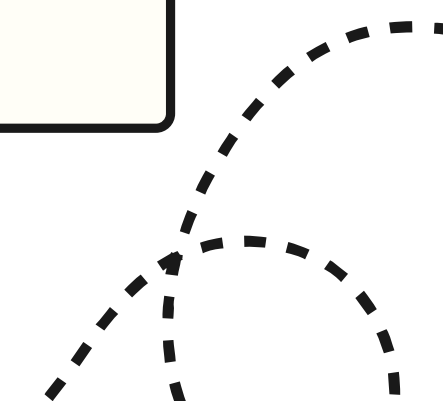
● Перевіряти клієнтський шлях

Взути чоботи клієнта

Робити тестові візити

Проводити із клієнтами глибокі інтерв'ю по всьому шляху

● Збільшити кут зору на сервіс



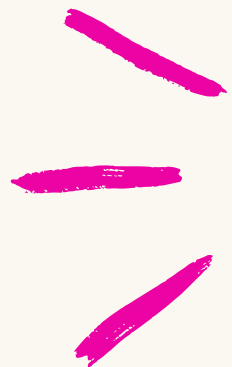


Стандартні метрики

NPS

CSAT

CES



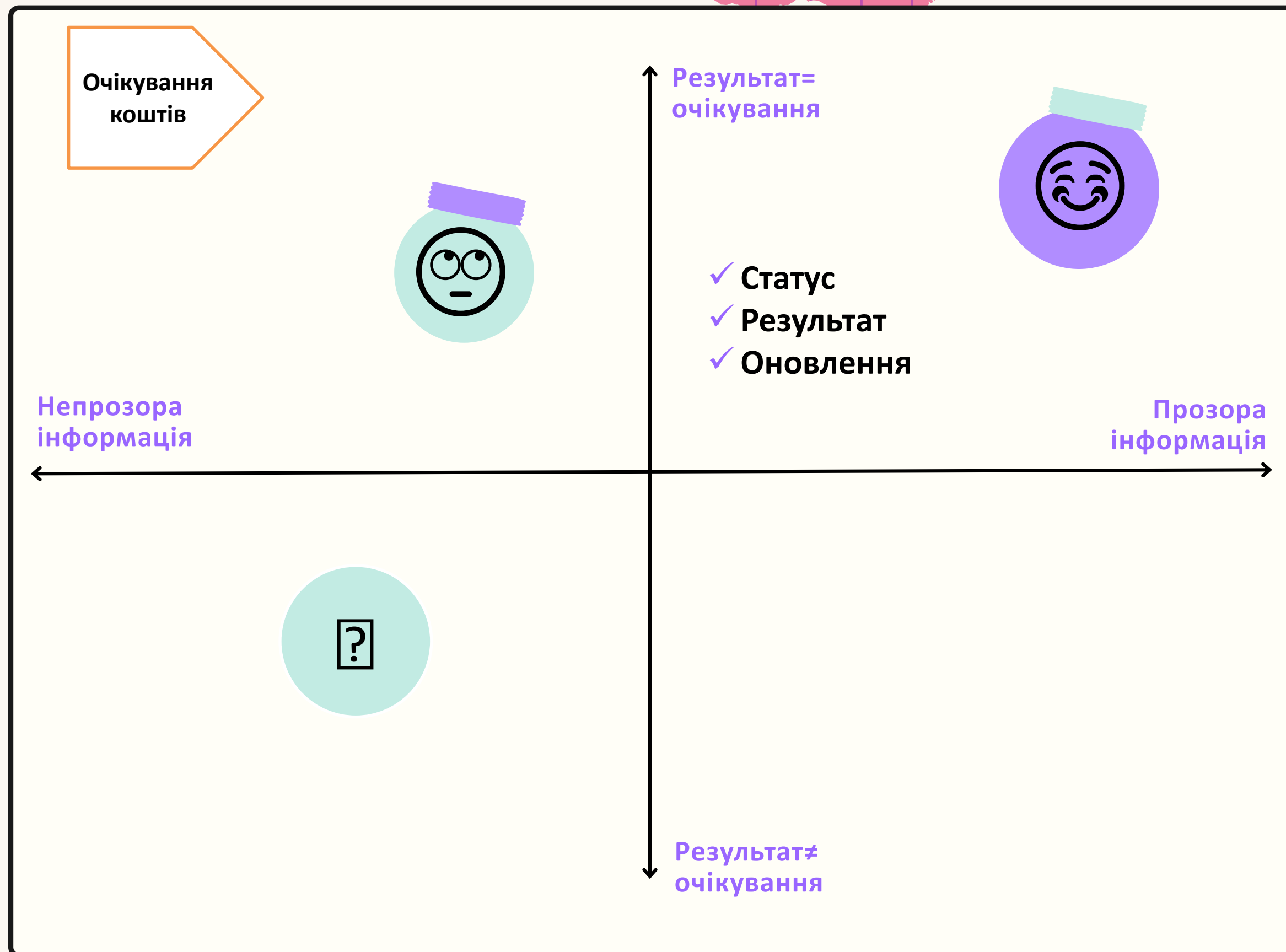
Блокування коштів на рахунку

- 1** Звернення в чат підтримки:
Чому не надходять кошти?
- 2** Відповідь швидко:
Транзакція проходить перевірку відповідно до вимог законодавства
- 3** Оцініть якість відповіді
★★★★★

Переказ коштів

Очікування коштів

Отримання коштів



Що оцінюємо

Наскільки задоволені
обслуговуванням оператора? ★★★★★

Наскільки задоволені прийомом
лікаря? ★★★★★

Наскільки задоволені якістю
обслуговування? ★★★★★

РИЗИК

Що не враховуємо

Клієнт
звертається
втретє

Втретє
описує
проблему

Для
вирішення
питання
потрібен час

First Contact
Resolution
НИЗЬКИЙ

Лікар
звільняється
і клієнти
йдуть за ним

Що з клієнтом на
всьому CJM?

Отримана
модель не
відповідає
замовленню

Розрив в
розумінні
ключової потреби

Шлях клієнта поза оцінкою

Що робити?

Гарні точкові показники створюють ілюзію високого обслуговування

Перевіряти показники на відповідність

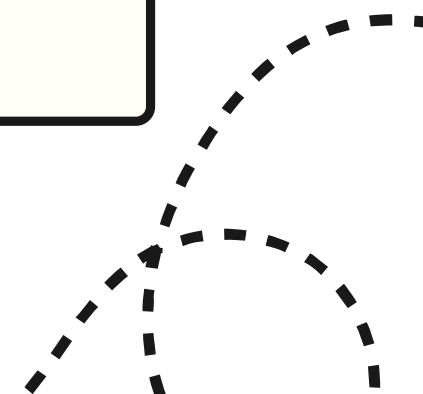
Чи дає нам показник **повне розуміння** про враження клієнта від обслуговування?

Провести із клієнтами глибокі інтерв'ю по всьому шляху → **визначити додаткові показники**

Показники – джерело інформації

**ЧОМУ?
ЩО ІЗ ЦИМ
РОБИТИ?**

Збільшити кут зору на сервіс





**оцінювати сервіс
≠
керувати ним**

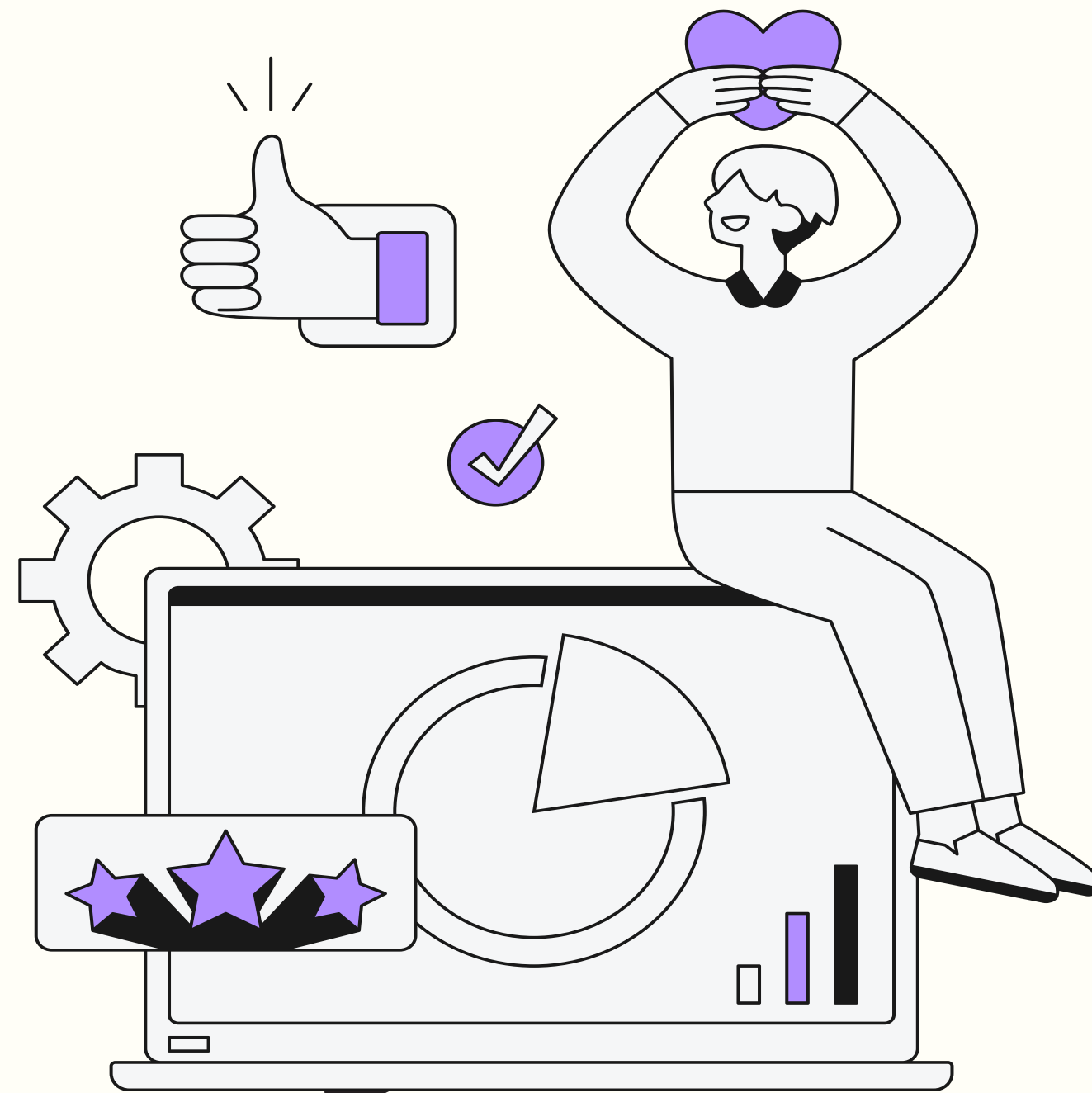


Гарні показники сервісу

• CSAT – 4,3..4,5

• KPI – 8,0

• CSI – 9,0

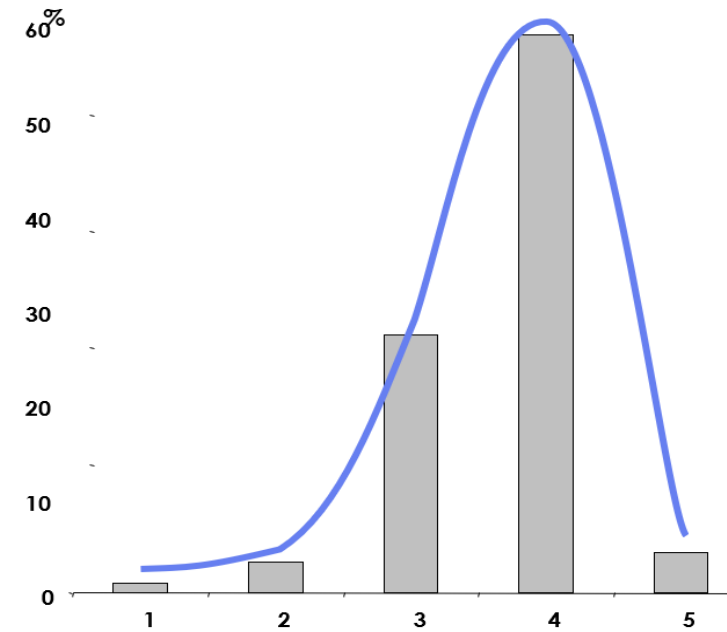


CSAT – 4,3-4,5

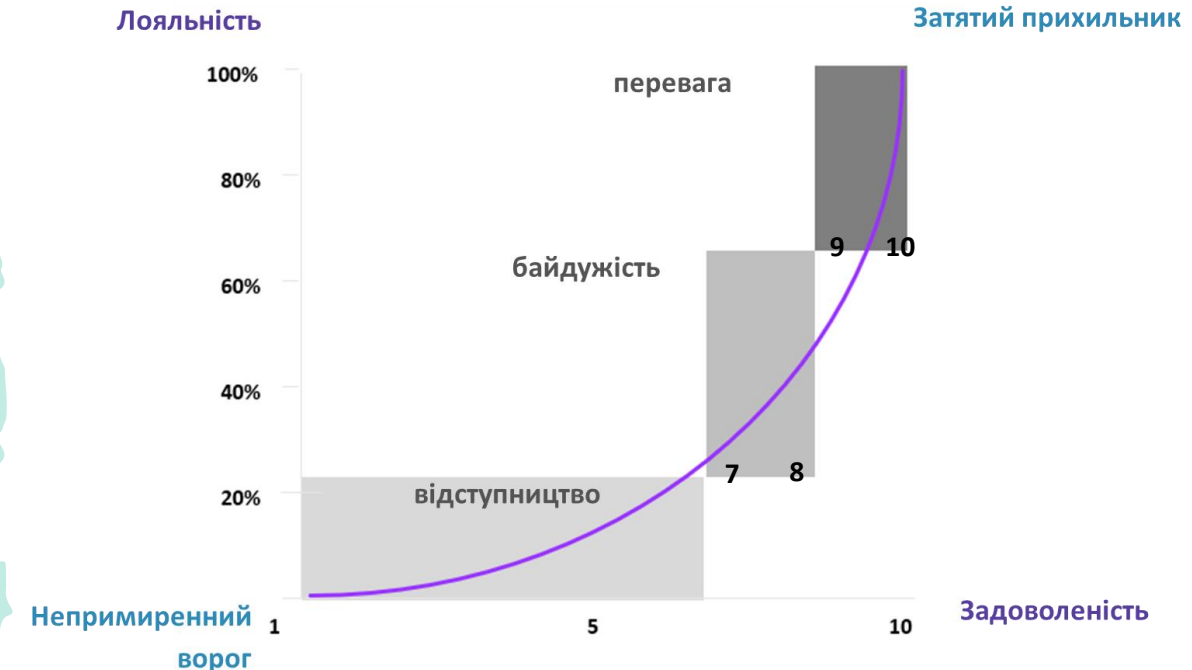
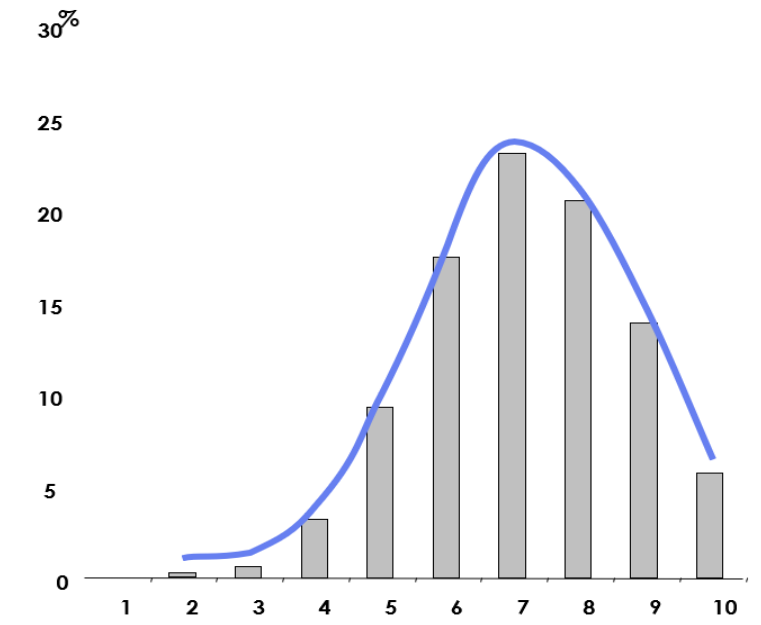
KPI: 8,0

CSI – 9,0

5-ти бальна шкала



10-ти бальна шкала



Показник	Зауважень
9,1	6%
9,0	9%
8,7	22%

Що робити?

- 1 Вимірювати за 10-ти бальною шкалою
- 2 Вимірювати критерії CX, не лише CSAT
- 3 Визначати причини оцінок 1-6

Керувати сервісом:

- ✓ Розуміти, що є клієнти із невдалим досвідом
- ✓ Мати інформацію, чому клієнт отримує поганий досвід
- ✓ Виправляти причини поганого досвіду





ВИСНОВКИ

Збільшити кут зору

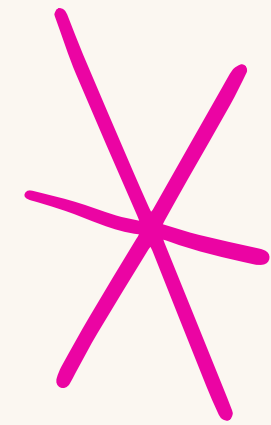
Якщо процеси слабкі, навіть найкращий співробітник буде виглядати як поганий сервіс

Відповідність показників

Гарні точкові показники створюють ілюзію високого обслуговування

Керувати сервісом

Досліджувати, виправляти **причини** невдалого досвіду клієнтів



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>

