



ASTERISK
BUSINESS DAY

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС В НОВЫХ УСЛОВИЯХ

HAIER



Чжан Жуйминь

- Человек, превративший небольшую локальную компанию в крупнейшего мирового производителя бытовой техники с годовым оборотом **более \$27 млрд**



ASTERISK
BUSINESS DAY



ЧТО ТАКОЕ НОВЫЕ УСЛОВИЯ?



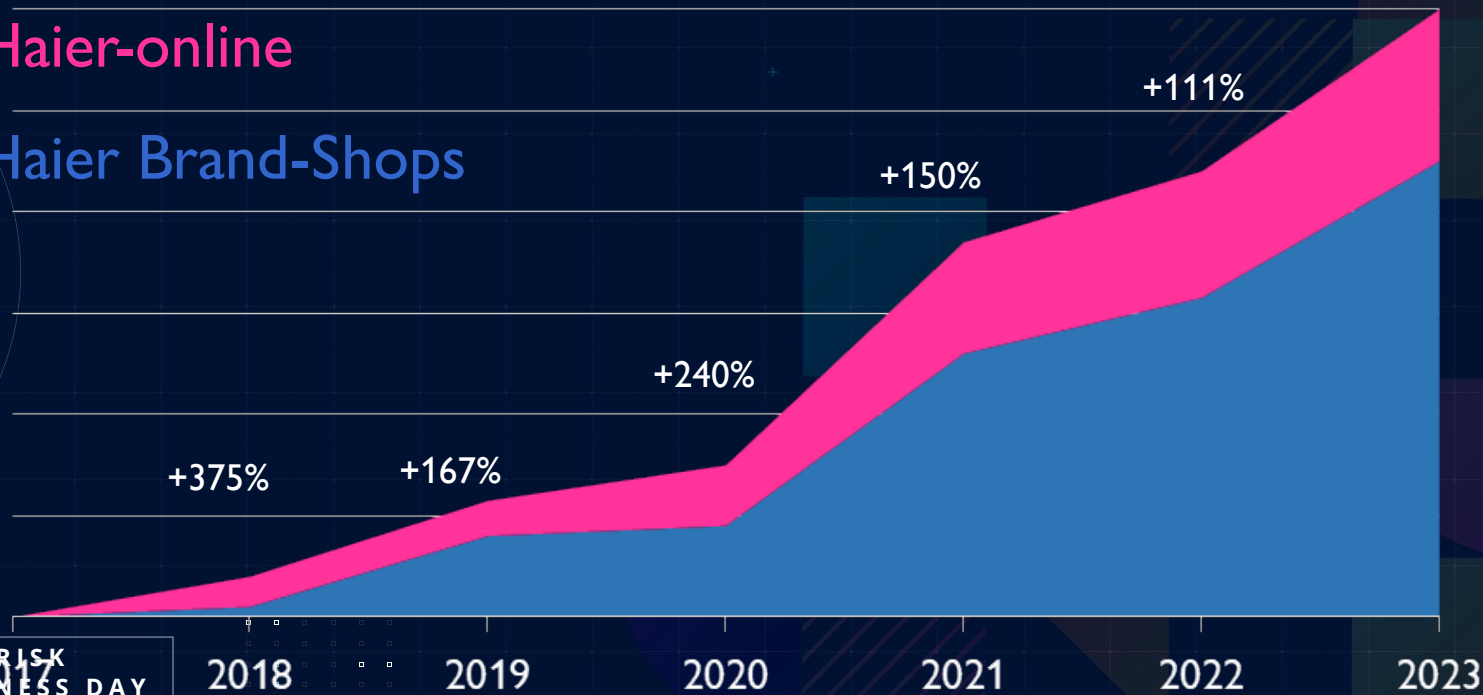
- Соотношение online/offline продаж
- Ожидания клиентов от КС
- Ценовой диапазон
- «Внутренний клиент» - взаимодействие с сотрудниками



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

Haier-online

Haier Brand-Shops



ASTERISK
BUSINESS DAY

НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ДОМА







Цвет

 Total NoFrost

 Стандартный компрессор

 Класс A+

 199,8/59,5/67,2 см

[Смотреть все характеристики](#)



 **Посмотреть онлайн**

Продавец покажет товар.
Камеру включать не нужно 

Сервис доступен с 10:00 до 21:00 мск



ASTERISK
BUSINESS DAY

КАК УЧЕСТЬ ПОЖЕЛАНИЯ КЛИЕНТОВ?



В Haier теперь сразу запускают в продажу продукцию, соответствующую потребностям потребителей, а затем дорабатывают ее на основе отзывов



ASTERISK
BUSINESS DAY



МОЖЕТ ЛИ КЛИЕНТ БЫТЬ АМБАССАДОРОМ БРЕНДА?



«Руководителем теперь является клиент, а не топ-менеджмент компании. Последний теперь обязан поддержать ресурсами и платформой персонал, имеющий обязательства перед клиентами»

@ Эволюция Haier



ASTERISK
BUSINESS DAY



СОТРУДНИК И ЕГО РОЛЬ



КТО Я?

КТО Я?

КТО Я?

КАКАЯ МОЯ РОЛЬ

МОЯ РОЛЬ?

МОЯ РОЛЬ?

МОЯ РОЛЬ?

КОМУ ЭТО НУЖНО?

КТО Я?

КТО Я?

ЗАЧЕМ я это делаю?



ASTERISK
BUSINESS DAY



ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ



- Информирование
- Взаимодействие
- Климат в коллективе
- Руководство
- Самостоятельность
- Бизнес-процессы
- Цели работы
- Культура
- Удаленная работа
- Доход, репутация компании и пр

- Результат:
~ 95,7%
(зона результативности от 70%)



Be smart



S

Specific
Конкретна



Точно и понятно
сформулирована

M

Measurable
Измерима



Поддается оценке
с точки зрения
количественных
показателей

A

Attainable
Достижима



Выполнима, если
прикладывать
конкретные усилия

R

Relevant
Релевантна



Актуальна, соотносится
с глобальными
стратегическими
целями компании

T

Timebound
Ограничена во времени



С обозначенными
сроками
исполнения



ASTERISK
BUSINESS DAY

ЧТО ПОЧИТАТЬ



Ху Юн
Хао Ячжоу

издательство
МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР



Цао Янфэн



ОЛИМП
БИЗНЕС



ASTERISK
BUSINESS DAY

Спасибо за внимание!

У кого-нибудь есть вопросы?

your@email.com
+7 (162) 04 21 838
yourcompany.com

Если хотите, доклад можно
оценить



ASTERISK
BUSINESS DAY