Оглавление

Предисловие 6

Глава 1. Что такое клиентский сервис 9

Почему клиент — № 1 для бизнеса 10

Типы клиентов 16

Профиль клиента 21

Сервис = продажи? 30

Три уровня клиентского сервиса 35

«Как не надо делать» 35

«Могло быть лучше» 38

«Это лучшее, что случалось со мной» 40

Сервис по-казахски 43

Простой инструмент для сегментации клиентов 48

Глава 2. Первые шаги в клиентском сервисе 50

Что нужно бизнесу 51

Как определить ресурсы 53

Техническая инфраструктура службы клиентского сервиса 66

Как определить локацию для службы клиентского сервиса 71

Как рассчитать бюджет на внедрение клиентского сервиса 73

Шаблон планирования бюджета для создания клиент-сервисного подразделения 77

Глава 3. Формирование команды 83

Портрет сотрудника 84

Должностная инструкция: основное и важное 88

Мотивация: приемы и эффект 90

Шаблон должностной инструкции сотрудника сервисной службы 102

Глава 4. Контроль качества 110

Для чего нужен контроль качества 111

Шаг 1. Выбор тональности общения с клиентами 112

Шаг 2. Разработка регламентов общения с клиентами 115

Шаг 3. Формирование базы знаний о компании 116

Шаг 4. Определение ключевых показателей производительности 118

Что, когда и как замеряем 122

AFRT 123

FCR 124

ART 125

CSAT 127

Процент потерянных звонков или контактов 129

Доступность сервиса через каналы текстовой коммуникации 130

Рекомендации по работе телесейлз 133

Глава 5. Лояльность клиентов 137

Чем лояльность полезна бизнесу 138

Как применять замеры лояльности и помогать бизнесу расти 145

Глава 6. Инструменты автоматизации и управления клиентским сервисом 155

Платформы для сбора обращений клиентов 156

Чат-боты и чат-платформы 161

Чат-бот с простым функционалом 163

Сложный чат-бот на основе искусственного интеллекта 166

Сферы применения чат-ботов 170

Заключение 173

Об авторах 174