

Слушайте своих клиентов – это окупится!

10.10.2018

НОВОСТИ КОМПАНИЙ

CLIENT FEEDBACK



ВОРКШОП ДАРЬИ НАЗАРОВОЙ

маркетолог с 20-летним опытом
работы в юридическом бизнесе



Основа бизнеса – это способность находить и удерживать клиента

Питер Друкер

Чтобы клиенты оставались с вами, они должны быть не просто довольны, а очень довольны и лояльны. Без «обратной связи» от клиентов их лояльность повышать очень сложно, это все равно что бежать с закрытыми глазами. Хотите узнать, как в вашей фирме обстоят дела с получением обратной связи от клиентов?

Ответьте на 10 вопросов «Да» или «Нет».

1. Собираете ли вы регулярно объективную «обратную связь» от клиентов о своей работе?

2. При выборе клиентов для интервью вы ориентируетесь на критерии, выработанные с учетом ваших бизнес-задач?
3. Полученные от клиентов отзывы учитываются и интегрируются в клиентские планы и маркетинговый план фирмы?
4. Налажена ли у вас система контроля выполнения партнерами рекомендуемых по результатам клиентских интервью действий?
5. Ведете ли вы подсчет прибыли по клиенту в целом или по отдельным проектам?
6. Вы когда-нибудь подсчитывали «пожизненную ценность клиента» (customer lifetime value)?
7. Знаете ли вы, какую долю занимает ваша фирма в расходах клиента на внешних юристов?
8. Знаете ли вы, с какими фирмами вы в основном конкурируете за работу?
9. Знаете ли вы, насколько сложно или легко продать другой продукт (перекрестные продажи) тому или иному существующему клиенту?
10. Знаете ли вы ваш Net Promoter Score по сравнению с ключевыми конкурентами?

Посчитайте количество ответов «Да».

0 – 3: Плачевно. Надо чаще общаться с клиентами.

4 – 6: Уже лучше, но еще есть над чем поработать.

7 – 8: Хорошая работа!

9 – 10: Да ладно? Вы уверены?

Этот тест был создан авторитетным агентством Nisus Consulting, отчеты которого о клиентоориентированности и качестве сервиса британские юрфирмы с нетерпением ждут каждый год. По мнению Nisus Consulting, только фирмы, ответившие «Да» на не менее, чем 9 вопросов, могут назвать себя клиентоориентированными, а их прибыль будет выше, чем у остальных.

Если вы ответили «Да» на менее, чем 9 вопросов, то вам необходимо посетить воркшоп Дарьи Назаровой для юридических фирм по сбору «обратной связи» от клиентов, который состоится 18 октября. Подробности – в [этом видео](#).

[Регистрация и программа](#)

Стоимость участия: 26000 рублей, при регистрации двух участников действует скидка 10%, трех — 20%.

НОВОСТИ КОМПАНИЙ